



Acceso a servicios Apoyo material Fortalecimiento de capacidades

Mapeo de servicios

📍 Líbano

Mapeo de servicios por y para la comunidad

Elaborado por Suha Allouche Hafda, responsable de protección de Utopia for Social Justice, Líbano

El objetivo último de la protección basada en la comunidad es la autoprotección, es decir, que las comunidades sean capaces de poner en marcha medidas para garantizar su propia protección. Esto no es fácil de conseguir, especialmente en un contexto en continuo cambio, como es el caso del norte de Líbano. Por ejemplo, la respuesta de emergencia a la crisis en Siria se prolongó durante más de cinco años debido a los elevados índices de pobreza que ya había en la ciudad de Trípoli, y también por los enfrentamientos entre los residentes de los barrios de Bab-al-Tibbaneh y Jabal Mohsen entre 2005 y 2015, que provocaron una considerable necesidad de apoyo en la zona.

La mezcla entre la población refugiada y las comunidades de acogida en este contexto urbano generó un entorno sensible, que nos obligó a adaptar continuamente nuestro enfoque sobre la protección basada en la comunidad.

Los mapas de servicios son una herramienta fundamental para los miembros de la comunidad, tanto libaneses como sirios. Estos mapas identifican todos los servicios disponibles, tanto a través de proveedores de servicios como de ONG y agencias de las Naciones Unidas, y explican cómo los miembros de las comunidades pueden acceder a ellos, incluyendo datos de contacto, direcciones y criterios de elegibilidad. Las agencias de las Naciones Unidas actualizan regularmente estos mapas, que están disponibles tanto en sus centros como en Internet. Las ONG con presencia en Trípoli utilizan estos mapas, añaden los servicios que echan en falta, y se los facilitan a las comunidades con las que trabajan.

Sin embargo, las estructuras comunitarias con las que colaboramos, especialmente los grupos de mujeres, han mencionado en varias ocasiones que los mapas de servicios disponibles no respetaban los elementos claves de la "transversalización de la protección"¹, ya que no todos los miembros de la comunidad podían acceder a ellos adecuadamente por diversos motivos, como por ejemplo: la presencia de puestos de control del ejército; el hecho de que la mayoría de la población refugiada siria careciese de permisos legales de residencia, y el elevado coste del transporte. Todo ello señalaba la necesidad de crear herramientas más adaptadas, que reflejasen en mayor medida la realidad del acceso a los servicios de los miembros de la comunidad.

1 La transversalización de la protección es "el proceso de incorporar los principios de protección... en la ayuda humanitaria", lo cual exige tener en cuenta cuatro elementos: (1) dar prioridad a la seguridad y la dignidad, y evitar causar daños; (2) acceso apropiado; (3) rendición de cuentas, y (4) participación y empoderamiento. La transversalización de la protección es responsabilidad de todos los actores humanitarios. Véase Marie-Emilie Dozin, Gergey Pasztor, Adrien Muratet, David Murphy, y Yasmine El Behiery, *Protection Mainstreaming Toolkit, Global Protection Cluster*, disponible en: https://www.globalprotectioncluster.org/wp-content/uploads/GPC-PM_Toolkit-ENG-screen.pdf (consultado en 2020).

Asimismo, esto explica que los servicios interinstitucionales no suelen ser la primera elección de los miembros de las comunidades, sino que su primera opción es el proveedor de servicios más cercano, aunque sus servicios sean limitados, debido a que el acceso suele ser mucho más fácil y asequible en comparación con los servicios ofrecidos por las agencias de las Naciones Unidas y las ONG internacionales.

Con el objetivo de mejorar el mapeo de los de servicios disponibles, el equipo de Utopía promovió que las estructuras comunitarias añadiesen a los mapas de servicios aquellos proveedores que los miembros de la comunidad local podían utilizar, y que no estaban incluidos en el mapeo original. Los representantes de estas estructuras comunitarias sabían exactamente lo que tenían que buscar, y actualizaron el mapeo de manera precisa y eficaz. Empezaron por hacer encuestas entre sus redes para saber a dónde acuden las personas cuando necesitan un servicio, e identificaron las deficiencias en los mapeos disponibles. La información preliminar recogida, detallada y exhaustiva, se entregó al equipo de Utopía, que la añadió a la herramienta de mapeo de servicios.

Entre los proveedores de servicios que no estaban incluidos se encontraban dispensarios locales, centros de salud privados, organizaciones políticas y religiosas, escuelas, institutos, organizaciones benéficas, organizaciones comunitarias, personas autónomas y empresas privadas. Tras este proceso, la responsabilidad de actualizar el mapeo de servicios se trasladó del equipo de protección a las estructuras comunitarias. Se acordó que la información recogida por las estructuras comunitarias sobre los servicios utilizados por las comunidades era muy útil, y que adoptar este método añadiría valor a la intervención de Utopía en las comunidades.

Utopía impartió sesiones de formación sobre recogida e introducción de datos, identificación segura² de las personas que necesitan servicios o la remisión de su caso, y comunicación. Además, Utopía proporcionó a las estructuras comunitarias material de papelería, recargas de tarjetas y subvenciones para el transporte. Desde entonces, el equipo de Utopía ha incluido el mapeo de servicios en sus propuestas de proyectos, junto al fortalecimiento de capacidades y los incentivos para apoyar esta iniciativa.

Esta experiencia demuestra algo muy importante: las comunidades son quienes mejor saben qué es lo mejor para ellas, y nuestras herramientas carecen de valor si no se adaptan para satisfacer sus necesidades vitales.

2 La identificación segura define el proceso de identificación de las personas que necesitan servicios y la remisión de sus casos de forma segura, respetando ante todo el principio de “no causar daño”, recogiendo tan solo la información necesaria y obteniendo su consentimiento informado antes de compartir esta información con los actores pertinentes.