

# METODOLOGÍA DEL MAPEO DE SERVICIOS

Estrategia de Protección  
InfoPa'lante Ecuador

## Documento técnico elaborado en el marco del proyecto SignPost Ecuador

### Autores y contribuyentes

#### Comité Internacional de Rescate

Jahel Espinosa - Oficial Senior de Signpost y Comunicaciones Ecuador y Perú

#### Fundación Alas de Colibrí

Daniel Rueda - Presidente ACF  
Verónica Supliguicha - Coordinación General de Proyectos  
María Guamán - Coordinadora InfoPa'lante  
Nathaly Tapia - Técnica de Frontera Norte  
Alejandro Alvarado - Promotor de Gestión de Contenidos - Oficial de Mapeo

### Apoyo técnico y revisión

#### Comité Internacional de Rescate

Martha Bernal - Protection & Rule of Law (ProL) Technical Advisor - Latin America  
Evelyn Vallejo - Women's Protection and Empowerment (WPE) Technical Advisor - Latin America Ecuador  
Jorge Jaramillo - Meal Manager Ecuador  
Andrea Barriga - Safeguarding Technical Advisor - Latin America

Introducción	2
Organizaciones implementadoras de la estrategia de protección InfoPa'lante Ecuador	3
International Committe Rescue - IRC	4
Fundación Alas de Colibrí - ACF	6
SignPost - Iniciativa Global	8
Experiencia de InfoPa'lante Ecuador - La instancia local de SignPost	9
Componentes de InfoPa'lante	10
Utilidad del mapeo de servicios	12
Estructura del equipo técnico - InfoPa'lante Ecuador	13
Alcance del mapeo de servicios - InfoPa'lante Ecuador	15
Herramientas tecnológicas - InfoPa'lante Ecuador	16
Metodología de mapeo de servicios	17
Objetivos del mapeo de servicios	18
Principios del mapeo de servicios	19
Tipos de actores claves	21
Proceso de vinculación - Mapeo de servicios	23
Identificación de actores claves	24
Medios de identificación de actores claves	26
Articulación con nuevos actores	27
Formalización de la articulación	28
Matriz de servicios	30
Perfil del técnico/a	32
Insumos de apoyo - Anexos	33

# Introducción

Esta metodología surge como una herramienta de referencia para la identificación, actualización y gestión de información sobre servicios dirigidos a poblaciones en situación de vulnerabilidad. Su propósito es estandarizar los procesos de mapeo de servicios para garantizar información confiable, accesible y actualizada, facilitando su consulta y uso por parte de organizaciones, instituciones y **actores clave**<sup>1</sup> que implementan estrategias de orientación, protección y apoyo a la comunidad.

El documento también plantea una base metodológica que permite la continuidad operativa en caso de cambios de personal dentro de las iniciativas que desarrollen mapeos de servicios, asegurando que los equipos técnicos cuenten con lineamientos claros para la recolección, verificación y difusión de información. Además, busca fortalecer la articulación entre los actores clave que participan en la provisión de servicios, promoviendo el acceso a recursos esenciales para la población beneficiaria.

Dado que los servicios pueden sufrir modificaciones en su disponibilidad, ubicación, requisitos, financiamiento o población objetivo, esta metodología enfatiza la importancia de la actualización periódica de la información. La revisión constante y la validación de los datos con los actores clave garantizan que la información publicada en las plataformas donde se presentan los servicios esté siempre vigente y actualizada. Esto permite mejorar el acceso a los recursos disponibles y evitar la desinformación, asegurando que las personas reciban orientación precisa y oportuna.

En este contexto, InfoPa'lante es una estrategia de orientación y protección que brinda información confiable y actualizada sobre servicios para personas en situación de vulnerabilidad. El mapeo de servicios es un proceso clave dentro de InfoPa'lante, ya que permite identificar actores relevantes, mantener información vigente y fortalecer la articulación, facilitando que la comunidad acceda de manera oportuna a recursos y servicios esenciales.

<sup>1</sup> Entendemos por actores clave a aquellas personas, grupos o instituciones cuya participación es indispensable y obligada para el logro del propósito, objetivos y metas de la iniciativa a desarrollar. De forma diversa, los actores clave tienen el poder, la capacidad y los medios para decidir e influir en campos vitales que permitan o no el desarrollo de una propuesta. Así, algunas de las características que presentan los Actores Clave son: 1) Forman parte de la comunidad donde se analiza la situación y representan intereses legítimos de un grupo; 2) Tienen funciones y atribuciones en relación directa con los objetivos del proyecto; 3) Disponen de capacidades, habilidades, conocimiento, infraestructura y recursos para proponer, atender y solventar problemas científico - técnicos; 4) Cuentan con mecanismos de financiamiento o donación de recursos; 5) Tienen capacidad de gestión y negociación con los diversos agentes y/o niveles gubernamentales que permiten construir consensos y acuerdos. Marvin Melgar Ceballos. Manual para el desarrollo de mapeo de actores claves (MAC). Proyecto Municipios y desarrollo sustentable. México 2012.



## Organizaciones Implementadoras

de la Estrategia de protección InfoPa'lante Ecuador

# International Rescue Committee

IRC

El International Rescue Committee (IRC) es una organización humanitaria fundada en 1933 por Albert Einstein, con la misión de brindar asistencia a personas afectadas por crisis en más de 40 países alrededor del mundo. Su objetivo es ayudar a las personas a recuperar su seguridad, dignidad y estabilidad.

En Ecuador desde el 2021, el IRC trabaja para garantizar la protección y el acceso a servicios esenciales para poblaciones en situación de vulnerabilidad, incluyendo personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida.

A través de sus programas, el IRC se enfoca en:



**Protección y acceso a derechos:** Brindar orientación y asistencia legal a personas en movilidad humana, promoviendo su acceso a documentación y servicios de regularización migratoria.



**Prevención y respuesta a la violencia de género:** Desarrollar espacios seguros y programas de apoyo para mujeres y niñas, garantizando su protección y promoviendo su empoderamiento.



**Protección infantil en entornos físicos y digitales:** Promover la seguridad y el bienestar de niños, niñas y adolescentes en contextos de crisis, mediante la prevención y respuesta ante la explotación, el abuso y la violencia. Esto incluye el fortalecimiento de los sistemas de protección infantil.



**Atención en salud y bienestar:** Apoyar la salud mental de las comunidades a través de orientación psicológica, prevención de la violencia, salud sexual y reproductiva y acceso a servicios de atención primaria.



## **Educación:**

- Garantizar el acceso a educación segura y de calidad para niños, niñas y adolescentes afectados por crisis y emergencias (educación en emergencias).
- Implementar programas de aprendizaje acelerado para quienes han estado fuera del sistema educativo.
- Capacitar a docentes y fortalecer las escuelas para que sean espacios protectores y resilientes.
- Desarrollar estrategias de educación digital y a distancia, asegurando que los estudiantes en contextos de crisis puedan continuar su formación.
- Promover la integración educativa de niños y niñas migrantes y refugiados, asegurando que accedan a escuelas y tengan apoyo para su adaptación.



**Medios de vida y empoderamiento económico:** Fortalecer la autonomía de las personas brindando herramientas para su integración económica y acceso a oportunidades laborales.

El trabajo del IRC se realiza en colaboración con organizaciones locales, gobiernos y aliados estratégicos para garantizar una respuesta integral y sostenible, con un enfoque especial en la protección de mujeres, niños, niñas y adolescentes.

Para conocer más sobre IRC, visita:

<https://www.rescue.org/>

# Fundación Alas de Colibrí

ACF

La Fundación Alas de Colibrí es una organización ecuatoriana sin fines de lucro, legalmente constituida con Acuerdo Ministerial No. 1142 del 20 de marzo del 2012 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, que trabaja en la promoción y defensa de los derechos humanos con énfasis en la trata de personas (TdP), violencia basada en género (VBG), movilidad humana y protección a la infancia.

Apuntala sus esfuerzos en la construcción de una sociedad más justa, equitativa, libre y solidaria. Acompaña cambios y transformaciones vitales promoviendo planes, programas y proyectos sociales en favor de personas en situación de vulnerabilidad.

Desde el 2012, se ha consolidado como una organización reconocida por su trabajo con calidad y calidez, por su equipo humano especializado, altamente técnico y profesional; y por el goce de la confianza de sus cooperantes.

Sus líneas de acción son:



- **Asistencia Humanitaria:** Generando alianzas de cooperación y entrega de servicios que buscan salvar vidas, aliviar el sufrimiento y mantener la dignidad de las personas y sus familias.
- **Protección:** Promoviendo el derecho de la sociedad civil que implica todas las gestiones dirigidas a la protección de los derechos humanos.
- **Fortalecimiento socio comunitario:** Implementando procesos de gestión social que contribuyen al empoderamiento de las personas con el fin de generar mejoras en su entorno y su calidad de vida.
- **Medios de vida:** Implementamos procesos de gestión social que contribuyen al empoderamiento de las personas con el fin de generar mejoras en su entorno y su calidad de vida

En el marco de la implementación de proyectos por parte de la Fundación Alas Colibrí, desde el año 2021 se inició el trabajo en cooperación con el International Rescue Committee con proyectos destinados a protección de población afectada por la crisis humanitaria. Es así que desde el 2022, se implementa la Estrategia de Protección InfoPa'lante Ecuador, iniciativa global Signpost, con el objetivo de ser referente de búsqueda y entrega de información para las poblaciones en situación de vulnerabilidad y una alternativa para que las personas puedan obtener apoyo ante situaciones de emergencia y crisis.

Para conocer más sobre ACF, visita:

<https://www.fundacionalasdecolibri.org/>



# SignPost

## Iniciativa Global

Signpost es una iniciativa global lanzada en 2015 por el International Rescue Committee (IRC) y Mercy Corps, en respuesta a la crisis de refugiados en Europa. Su objetivo es proporcionar información precisa y accesible a personas en contextos de crisis, utilizando herramientas digitales y tecnología de vanguardia.

El proyecto comenzó con Refugee.Info en Grecia, brindando información clave sobre asilo y servicios esenciales para refugiados. Con el tiempo, el modelo se extendió a regiones como el Mediterráneo Central, los Balcanes, Jordania, América Central y Sudamérica, adaptándose a diversas crisis humanitarias, idiomas y culturas.

Actualmente, Signpost opera en 22 países y sigue evolucionando con el respaldo de grandes aliados tecnológicos como Breakthrough Prize Foundation, Cisco, Google.org, Meta, Microsoft, Schmidt Futures, Tripadvisor Foundation y Zendesk, que han sido clave para su desarrollo. Gracias a este apoyo, Signpost ha mejorado sus herramientas digitales y metodologías basadas en datos y evidencia, asegurando respuestas más efectivas en crisis humanitarias.

Para conocer más sobre SignPost, visita:

<https://www.signpost.ngo/>

Quiénes somos [Cómo trabajamos](#) [Prensa](#)

[DONAR](#)



signpost

## Experiencia de InfoPa'lante Ecuador

La instancia local de SignPost



En Ecuador, InfoPa'lante es la versión local de Signpost, un proyecto de innovación y tecnología liderado por el IRC, implementado desde el 2022 y operado en alianza con la ACF. Su objetivo es brindar información segura y accesible a personas en situación de vulnerabilidad, promoviendo el acceso a servicios esenciales y mecanismos de protección.

A través de redes sociales, una plataforma digital y un canal digital de atención directa, InfoPa'lante facilita el acceso a derechos y servicios esenciales. Además, incorpora estrategias de educomunicación para fortalecer la protección de personas en situación de vulnerabilidad en entornos digitales, promoviendo el acceso seguro a la información y la prevención de riesgos.

### Sobre los cuatro componentes de InfoPa'lante



#### Canal digital de atención directa:

Ofrece orientación personalizada sobre servicios disponibles en Ecuador, apoyando a personas en situación de movilidad humana y comunidades en situación de vulnerabilidad.



#### Movilización comunitaria:

Implementación de estrategias de sensibilización y fortalecimiento de capacidades en comunidades, promoviendo el acceso seguro a la información y la protección en entornos digitales.



#### Contenidos educomunicacionales:

Desarrollo y difusión de materiales educativos e informativos sobre la protección de derechos, a través de redes sociales y canales digitales.



#### Mapeo de servicios:

Identifica y articula actores estratégicos, que permitan disponer de una variedad de servicios y recursos disponibles, para que la población en situación de vulnerabilidad puede acceder a ellos, con el fin de mejorar la eficacia de la intervención de la Estrategia de Protección InfoPa'lante Ecuador.

Gracias a esta estructura, InfoPa'lante se ha consolidado como una plataforma clave para la protección y asistencia de personas en Ecuador, asegurando que la información llegue de manera efectiva a quienes más la necesitan.

**En 2024, InfoPa'lante recibió el Premio Intercooperación 2024 - Prácticas Innovadoras para la Migración, un reconocimiento otorgado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y las Naciones Unidas en el marco de la Intercooperación: Intercambio de Experiencias sobre Migración para el Desarrollo Local de Ecuador.**



Este premio destaca la contribución de InfoPa'lante en la protección y acceso a información segura para personas en movilidad humana, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- ODS 4: Educación de calidad**
- ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento de la mujer**
- ODS 10: Reducción de las desigualdades.**
- ODS 13: Acción por el clima**
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.**
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.**

Este reconocimiento reafirma el compromiso del proyecto con la construcción de sociedades más inclusivas y resilientes.

# Utilidad del mapeo de servicios

La experiencia de InfoPa'lante Ecuador demuestra la utilidad del mapeo de servicios como herramienta para optimizar la asistencia a poblaciones vulnerables. A través de su plataforma, que actualmente (hasta febrero de 2025) cuenta con 80 actores clave aliados, InfoPa'lante ha logrado facilitar la toma de decisiones informadas, promover la colaboración interinstitucional y agilizar la respuesta en situaciones de emergencia, articulándose con la Red InfoPa'lante Ecuador (**Red IP**)<sup>2</sup>. A continuación, se detallan los beneficios clave que se derivan de esta iniciativa:



**Facilita la toma de decisiones informadas:** La página web de InfoPa'lante ofrece información georreferenciada sobre servicios gratuitos a nivel nacional en áreas como salud, educación y alojamiento. Actualmente (hasta febrero del 2025) cuenta con un mapeo de 80 actores clave, permitiendo a las personas buscar servicios por ciudad, organización o tipo de atención, facilitando el acceso a recursos esenciales de manera rápida y segura.<sup>3</sup>



**Promueve la colaboración interinstitucional:** El mapeo de servicios fomenta la articulación entre diversos actores clave, facilitando la coordinación y articulación para brindar una respuesta integral a las necesidades de la población.



**Respuesta rápida en emergencias:** En situaciones de crisis, el mapeo de servicios permite una respuesta inmediata y eficiente, al identificar rápidamente qué actores clave están operando en determinadas áreas geográficas y qué tipos de servicios pueden proporcionar, reduciendo tiempos de intervención.



**Identificación de servicios por territorio:** El mapeo brinda una visión clara sobre la disponibilidad de servicios en distintos territorios, permitiendo a las organizaciones planificar mejor sus acciones y responder a las necesidades locales.

<sup>2</sup> La Red IP es el conjunto de actores clave que InfoPa'lante ha identificado, mapeado y articulado formalmente mediante convenios. Esta red permite garantizar la actualización de información sobre servicios y facilitar la articulación con organizaciones para mejorar la asistencia a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

<sup>3</sup> Se vincula directamente con el canal de atención directa.



# Estructura del equipo técnico InfoPa'lante Ecuador

El caso de éxito de InfoPa'lante Ecuador en la gestión y actualización del mapeo de servicios radica en la estructura de su equipo técnico. Este equipo, compuesto por tres profesionales de distintas áreas con roles específicos pero interconectados, trabaja colaborativamente para asegurar la articulación con los actores clave y la difusión de información confiable a la población en situación de vulnerabilidad. A continuación, se presenta una descripción de la estructura 2024-2025 del equipo técnico IP y sus roles fundamentales.

## Técnico/a nacional de servicios



Responsable de la coordinación general del equipo y del proyecto que involucra otros componentes mencionados en la descripción del proyecto. Se encarga de la implementación estratégica del proyecto InfoPa'lante Ecuador. Brinda acompañamiento y apoyo en la actualización de la Red IP, coordinando las acciones del equipo técnico para asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Participación en los espacios de incidencia a nivel local y nacional.

Este rol mantiene comunicación directa con el equipo de IRC en Ecuador que administra la plataforma digital SignPost y coordina con las áreas de los diferentes programas.

**Perfil:** Profesional en las áreas de comunicación, relaciones públicas, gestión de proyectos o carreras afines.

## Técnico/a del canal digital de atención directa



Encargado/a de la atención a usuarios y usuarias a través del canal digital de atención directa, asegurando respuestas oportunas y confiables. Su rol en el mapeo de servicios es clave para identificar necesidades de información y coordinar la actualización de servicios en función de la demanda de la comunidad.

**Perfil:** Profesional en las áreas de psicología o afines a lo social, gestión comunitaria, trabajo social o gestión social.





### Promotor/a de gestión de contenidos y oficial de mapeo de servicios

El/la responsable del mapeo de servicios lidera la actualización de la Red InfoPa'lante, garantizando información actualizada y accesible sobre actores clave y servicios disponibles. Además coordina con la Red IP, la entrega de información y gestiona la difusión de contenidos digitales facilitando el acceso a información confiable.

**Perfil:** Profesional en áreas afines a la comunicación y/o diseño gráfico, producción de contenidos audiovisuales, experiencia en sistematización de información y bases de datos.



El modelo de mapeo de servicios InfoPa'lante cuenta con el apoyo del Comité Internacional de Rescate (IRC) y su equipo en Ecuador, brindando respaldo tecnológico a través de Signpost, guía técnica para el fortalecimiento de esta iniciativa y su conexión a nivel regional, visibilidad en espacios de incidencia, acercamiento con actores clave y apoyo técnico mediante metodologías implementadas a nivel global. Además, se integran todos los proyectos activos implementados de manera directa y a través de sus socios en el mapeo de servicios para fortalecer la estrategia de protección.

## Alcance del mapeo de servicios InfoPa'lante Ecuador

El mapeo de servicios tiene un alcance nacional, respaldado por un equipo técnico ubicado en la provincia de Pichincha, que gestiona y actualiza la información en constante coordinación con los actores clave. Además, el equipo tiene la capacidad de movilizarse a territorio, como se ha realizado en ferias informativas en Tulcán, Pichincha y El Oro, fortaleciendo el acercamiento directo con organizaciones y comunidades.

Este proceso se complementa con recursos de visibilización como el Sintra, un material informativo entregado a las organizaciones aliadas, que contiene los canales oficiales de atención. El Sintra está diseñado para ser colocado en un lugar visible dentro de sus oficinas, facilitando el acceso de la población a información confiable y orientación segura mediante los canales de InfoPa'lante.



# Herramientas tecnológicas

## InfoPa'lante Ecuador

El respaldo tecnológico es un pilar fundamental en la efectividad y sostenibilidad del mapeo de servicios de InfoPa'lante, con el soporte de la plataforma Signpost. Actualmente, el proceso de mapeo de servicios se gestiona a través de Directus, que es una plataforma de gestión de datos de código abierto que permite administrar bases de datos de manera intuitiva.

A través de Directus, el equipo ingresa y actualiza la información de los servicios disponibles en la Red IP. Estos datos se reflejan automáticamente en la página web de InfoPa'lante ([www.infopalantec.org](http://www.infopalantec.org)), asegurando que la comunidad y los actores de la Red IP accedan a información actualizada y confiable en todo momento. Este sistema permite que la consulta de servicios sea un proceso ágil y accesible, facilitando la orientación a las personas que lo requieran.

Además, para gestión interna y organización del equipo se han diseñado matrices de servicios en Excel, lo que permite organizar, sistematizar y actualizar la información de cada organización de la Red IP de manera estructurada. Estas matrices se encuentran alojadas en Google Workspace.

La aplicación de tecnología en el mapeo de servicios impacta directamente en la precisión, accesibilidad y seguridad de la información. Gracias a Directus, los datos recopilados en campo son almacenados, clasificados y compartidos con la comunidad y la Red IP, asegurando su actualización y disponibilidad en todo momento. Además, la adaptabilidad de esta plataforma permite gestionar grandes volúmenes de información sin comprometer la calidad o integridad de los datos.



## Metodología de

## Mapeo de Servicios

# Objetivos del mapeo de servicios

## Objetivo general:

- I. **Identificar, documentar y actualizar** de manera estructurada la oferta de servicios disponibles para personas en situación de vulnerabilidad, con el fin de proteger sus derechos mediante la provisión de información precisa y accesible, permitiendo que la población conozca y acceda oportunamente a los servicios disponibles.

## Objetivos específicos:

- I. Recopilar y organizar la información sobre los servicios disponibles, con el fin de garantizar que los datos sean verificables y relevantes.
- II. Actualizar y verificar periódicamente la información de los servicios, con el fin de asegurar su precisión y disponibilidad, para que la población acceda a datos confiables y actualizados.
- III. Gestionar y sistematizar la información, con el fin de garantizar su almacenamiento seguro y accesibilidad, para optimizar su uso y difusión.
- IV. Fortalecer las redes locales de organizaciones en territorio.



# Principios del mapeo de servicios

Para garantizar la efectividad y el impacto positivo del mapeo de servicios, es fundamental considerar ciertos principios rectores. Estos principios, que abarcan la accesibilidad y transparencia, la colaboración y coordinación, la actualización continua y el enfoque de protección de derechos, aseguran que la información proporcionada sea útil, confiable y respetuosa de la dignidad de todas las personas, especialmente las más vulnerables. A continuación, se exploran estos principios en detalle:



**Accesibilidad y transparencia:** El mapeo de servicios debe garantizar que la información sea clara, comprensible y de fácil acceso para la comunidad.



**Colaboración y coordinación:** El mapeo de servicios debe promover la articulación con los distintos actores clave para recopilar y validar información sobre los servicios disponibles, asegurando que la Red de Actores Clave refleje datos confiables y alineados con las necesidades de la comunidad.



**Enfoque de protección de derechos:** El mapeo de servicios debe priorizar el respeto y la protección de los derechos humanos de todas las personas, especialmente de las más vulnerables.





**Protección de la información:** El mapeo de servicios debe garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos recopilados, especialmente en relación con servicios sensibles como refugios para sobrevivientes de violencia basada en género, trata de personas y atención psicológica. Se debe evitar la divulgación de información que pueda poner en riesgo a las personas usuarias, equipos técnicos o a los actores clave que brindan estos servicios.

Para ello, se recomienda:

- No hacer pública la ubicación exacta de refugios y albergues de protección, a menos que la organización lo autorice explícitamente.
- Restringir el acceso a información sensible dentro del equipo técnico, asegurando que solo personal autorizado pueda manejar estos datos.
- Utilizar plataformas seguras, como Google Workspace, para el almacenamiento y gestión de la información, evitando el uso de herramientas que no garanticen protección de datos.
- Verificar con los actores clave qué datos pueden ser divulgados y asegurarse de que la información proporcionada esté explícitamente registrada en la matriz de servicios, garantizando una orientación segura sin exponer datos sensibles.



## Tipos de actores claves



**Asociaciones:** Son entidades formales con estructura organizativa y estatutos, constituidas con un propósito común, que puede ser social, cultural, educativo o profesional. A través de ellas, se facilita el acceso a programas de formación, acompañamiento psicosocial, actividades comunitarias y otras iniciativas que fortalecen la integración y el bienestar de las personas en situación de vulnerabilidad.



**Colectivos:** Son grupos de personas que se organizan en torno a causas, identidades, ideales o intereses comunes. A través de ellos, se facilita el acceso a espacios de apoyo, integración y participación comunitaria, promoviendo la protección y el fortalecimiento de redes de ayuda para personas en condición de movilidad humana, comunidades LGBTQ+, mujeres, niños, niñas y adolescentes, retornados, refugiados y otros sectores en situación de vulnerabilidad.



**Empresas privadas:** Las empresas privadas son organizaciones con fines de lucro que operan en diversos sectores económicos y que, a diferencia de las entidades públicas, son gestionadas por individuos o corporaciones. Su participación permitiría fortalecer la responsabilidad social empresarial (RSE), ampliando el acceso a empleo, capacitación y servicios esenciales. A través de alianzas estratégicas, podrían contribuir con apoyo en donaciones y proyectos de integración para personas en condición de movilidad humana y comunidades de acogida, reforzando la red de protección y asistencia.



**Instituciones del Estado:** Son entidades públicas encargadas de diseñar, regular y ejecutar políticas y programas en diversas áreas como educación, salud, justicia, protección social y seguridad. Funcionan a nivel nacional, regional o local y tienen como objetivo administrar y gestionar servicios para la ciudadanía.



**Organismos Internacionales:** Son entidades con presencia global que implementan programas de asistencia humanitaria, desarrollo sostenible y derechos humanos. A través de ellas, se facilita el acceso a apoyo en alimentación, refugio, salud, protección y asistencia legal para personas en situación de vulnerabilidad, fortaleciendo la articulación con actores locales y estatales para ampliar la cobertura de servicios.



**Organizaciones de diásporas de personas migrantes:** Son entidades conformadas por personas migrantes y sus descendientes que buscan mantener la identidad cultural, generar redes de apoyo y facilitar la integración en los países de acogida. A través de ellas, se facilita el acceso a información sobre regularización migratoria, asistencia humanitaria y oportunidades de empleo y educación, promoviendo la integración social y el fortalecimiento de la comunidad migrante.



**Organizaciones locales:** Son entidades que operan en un ámbito geográfico específico, como un barrio, una ciudad o una provincia. A través de estas entidades, se facilita el acceso a servicios cercanos, adaptados a las necesidades de la comunidad, promoviendo la integración y fortaleciendo redes de apoyo locales.



**Organizaciones No Gubernamentales (ONG):** Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son entidades sin fines de lucro, dotadas de personería jurídica, que operan de manera independiente del gobierno. Estas organizaciones facilitan el acceso a atención gratuita o de bajo costo, ofreciendo orientación, acompañamiento psicosocial, apoyo en regularización migratoria y otros servicios especializados dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad.



## Proceso de vinculación

Mapeo de servicios

# Identificación de actores clave

El mapeo de servicios involucra diversos actores clave, como organizaciones no gubernamentales, instituciones públicas, organismos internacionales, colectivos, asociaciones y empresas privadas. Estos actores pueden ofrecer atención directa, información relevante o facilitar la articulación de servicios para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

## Criterios de elegibilidad para el mapeo de servicios



**Servicios gratuitos o a bajo costo:** Los actores clave deben ofrecer servicios sin costo, asegurando su accesibilidad para la población en situación de vulnerabilidad. En algunos casos, se pueden considerar servicios con costos mínimos, siempre que sean asequibles, estén operativos y la entidad mantenga un enfoque claro en la atención a personas en movilidad humana, comunidades de acogida y poblaciones afectadas por crisis o emergencias.



**Atención directa:** Los actores clave deben ofrecer servicios accesibles sin necesidad de intermediarios, incluyendo asistencia legal, apoyo psicológico, atención médica y protección. Se priorizan aquellos con un enfoque práctico y de respuesta inmediata, como consultas presenciales, orientación en línea y atención telefónica.



**Atención a personas en movilidad humana, comunidades de acogida y población retornada:** El mapeo de servicios prioriza a actores clave que atienden a personas en movilidad humana, comunidades de acogida, víctimas de violencia basada en género (VBG) y trata de personas (TdP), incluyendo migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y retornados. Dado que estas poblaciones enfrentan desafíos específicos, es esencial contar con organizaciones especializadas en asistencia migratoria, regularización, acceso a derechos, protección contra la explotación y apoyo en integración social y laboral.



**Más de un año de experiencia en servicios:** Los actores clave identificados deben contar con al menos un año de experiencia brindando servicios, lo que garantiza un nivel mínimo de estabilidad y fiabilidad. Esto permite evitar la inclusión de actores sin trayectoria o con servicios no sostenidos, asegurando que la información proporcionada a la comunidad sea precisa y confiable.



**Cumplir con el enfoque de Derechos Humanos:** Los actores clave deben trabajar sobre un compromiso activo con el enfoque de derechos humanos. Esto implica que sus acciones y servicios deben estar guiados por los principios de universalidad, indivisibilidad, interdependencia y progresividad de los derechos humanos. Deben garantizar la igualdad y la inclusión en el acceso a sus servicios, así como promover la participación y el empoderamiento de las personas a las que atienden, respetando su dignidad y autonomía.



**Garantizar un trato no discriminatorio:** Los actores clave deben garantizar un trato no discriminatorio en todas sus operaciones y servicios. Esto implica que no deben discriminar por motivos de raza, etnia, nacionalidad, género, orientación sexual, identidad de género, edad, discapacidad, religión, estado migratorio o cualquier otra condición. Deben implementar políticas y prácticas que promuevan la igualdad de oportunidades y el acceso equitativo a sus servicios para todas las personas, asegurando que nadie sea excluido o desfavorecido injustamente.

## Medios de identificación de actores clave

La identificación de actores a nivel nacional tiene como objetivo la búsqueda y reconocimiento de los servicios disponibles para personas en situación de vulnerabilidad. Para ello, se emplean diversos medios, entre ellos:



### A través de búsqueda directa

Reconocimiento del territorio, las necesidades, los proyectos activos para presentar los objetivos del mapeo y la importancia de que se adhieran a este servicio.



### Interacción en las redes sociales

Desde la interacción de los usuarios/as, beneficiarios/as, en las redes sociales o canales digitales del actor clave se detectan las necesidades de información permitiendo ajustar el mapeo y priorizar servicios según las demandas emergentes.



### A través de actividades comunitarias y espacios de incidencia:

La participación en cualquier tipo de eventos o actividades como reuniones, ferias de servicios, foros, mesas de trabajo, y talleres, permite identificar nuevos actores y establecer conexiones para fortalecer el mapeo de servicios.

## Articulación con nuevos actores

La articulación de la Red de Actores Clave permite ampliar el mapeo de servicios, crear nuevos espacios de trabajo, intercambio de experiencias y ampliar el alcance de los servicios a nivel local y nacional. Esto se desarrolla bajo el siguiente proceso:

### Contacto con actores

El acercamiento con los nuevos actores se puede realizar a través de diversos canales, como correos electrónicos, números de teléfono institucionales, redes sociales y páginas web. También se puede establecer contacto mediante números personales de miembros de los equipos técnicos (previa autorización).

Esto permite establecer un punto de contacto principal a quien se le conocerá como Punto Focal, que facilita la comunicación y entrega de información al equipo de mapeo. Para garantizar un proceso de articulación efectivo, es fundamental mantener un seguimiento continuo con el punto focal de cada actor, asegurando que la comunicación se mantenga activa para avanzar en el proceso de presentación y formalización.

### Presentación

El equipo técnico o persona encargada, tras conversaciones con el punto focal, acuerdan la fecha y hora para la presentación, que puede ser de manera presencial o virtual. Durante este proceso, se explican los objetivos, beneficios y pasos para la formalización de la articulación, asegurando que el nuevo actor comprenda su alcance y compromisos. Posteriormente, se formaliza a través de un correo electrónico.



# Formalización de la articulación

El proceso de integración a la Red de Actores Clave se establece mediante varios documentos, mismos que bajo la experiencia de InfoPa'lante Ecuador, se han nombrado de la siguiente manera: el Acuerdo de Vinculación y la Alianza Informativa. Estos documentos permiten formalizar la articulación con los actores clave, asegurando la calidad y actualización de la información sobre los servicios disponibles para la comunidad. Para su mayor comprensión estos documentos están colocados en la sección de anexos.

Ambos documentos garantizan un marco de colaboración estructurado, promoviendo una comunicación efectiva, el acceso continuo a servicios y contenidos informativos para la población en situación de vulnerabilidad. Es importante destacar que los términos de estos documentos pueden ajustarse según los lineamientos y requisitos específicos de cada actor social.

## Tipos de documentos de formalización

**Acuerdo de Vinculación:** El Acuerdo de Vinculación se firma con actores clave que brindan servicios gratuitos. A través de este documento, las organizaciones se comprometen a proporcionar información verificada y actualizada sobre sus servicios, tales como horarios, ubicaciones y contactos. Algunas características claves incluyen:

- **Compromisos de quien implementa el Mapeo de Servicios:** Conectar a los usuarios y usuarias con servicios seguros y de calidad, y mantener un contacto mensual con el punto focal para actualizar la información de sus servicios. Se compartirá periódicamente información sobre las necesidades informativas, servicios clasificados por categorías y contenidos publicados. También difundirá los servicios del nuevo actor a través de sus plataformas y garantizará el reconocimiento de los contenidos compartidos.
- **Compromisos del nuevo actor clave:** Garantizar la actualización y verificación de la información sobre sus servicios, participar en reuniones mensuales para mantener la información al día y autorizar la difusión de sus servicios. Asimismo, notificará cualquier cambio en su oferta de servicios.

## Tipos de documentos de formalización

**Alianza Informativa:** Esta alianza está diseñada para actores clave que no brindan atención directa ni ofrecen servicios gratuitos, pero que contribuyen con espacios de integración, apoyo comunitario, recursos comunicacionales y servicios a bajo costo. Su objetivo es facilitar el intercambio de información, asegurando que las personas en situación de vulnerabilidad accedan a información confiable sobre oportunidades de integración, capacitación, apoyo cultural y actividades recreativas. Los compromisos incluyen:

- **Compromisos de quien implementa el Mapeo de Servicios:** Similar al Acuerdo de Vinculación, y se compromete a mantener comunicación periódica con el actor social, garantizar la actualización de la información sobre sus actividades y difundir sus iniciativas en sus plataformas digitales.
- **Compromisos del nuevo actor en alianza:** Proporcionar información verificada sobre sus actividades, horarios y espacios de integración, participar en reuniones mensuales para actualizar datos y autorizar la difusión de su información en canales digitales o redes sociales. Asimismo, notificará cualquier cambio en su dinámica de trabajo.

Además del Acuerdo de Vinculación y la Alianza Informativa, en algunos casos se pueden utilizar otros documentos para fortalecer la articulación con los actores clave. La Carta de Entendimiento permite establecer términos generales de colaboración sin necesidad de un acuerdo formal. El Plan de Acción se utiliza para estructurar actividades conjuntas, definiendo responsabilidades y objetivos específicos en el marco de la articulación. Por su parte, la Carta de Invitación se emplea para invitar formalmente a actores clave a sumarse a la red, facilitando su incorporación y participación activa.



# Matriz de Servicios

La Matriz de Servicios es una herramienta clave en el proceso de mapeo, diseñada para organizar y mantener actualizada la información sobre los servicios disponibles para la población en situación de vulnerabilidad.

## Componentes de la matriz de servicios

- **Nombre del actor clave:** Este campo identifica el nombre completo del actor, que ofrece los servicios, facilitando el contacto directo y la verificación de la información.
- **Tipo de servicio:** La matriz clasifica los servicios en categorías como: salud, asistencia legal, protección, atención psicológica, apoyo alimentario, integración comunitaria, acceso educativo, entre otros. Esta clasificación permite que el técnico encuentre fácilmente los servicios que necesita. Cada servicio está etiquetado con palabras clave que permiten su búsqueda y filtrado.
- **Población objetivo:** Especifica las poblaciones atendidas, como personas en movilidad humana, mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas LGBTIQ+, víctimas de VBG y TdP, y otros grupos en situación de vulnerabilidad. Este campo es esencial para asegurar la identificación de los servicios según las necesidades específicas.
- **Ubicación y contacto:** Se detalla la dirección física del servicio (cuando corresponde) y los canales de contacto, como números telefónicos y correos electrónicos. En caso de servicios virtuales o telefónicos, se especifica claramente cómo acceder a ellos. Es importante incluir la modalidad de atención (presencial, en línea, telefónica) para dar flexibilidad a la búsqueda de servicios.
- **Horario de atención:** Se especifican los días y horas en que los servicios están disponibles, lo que permite a las personas planificar su acceso de manera más eficiente. En caso de horarios cambiantes o atención bajo cita previa, esta información se destaca para evitar confusiones y facilitar el acceso directo.
- **Criterios de acceso:** La matriz incluye detalles sobre los requisitos que las personas deben cumplir para acceder al servicio, como documentos específicos, edad, género, entre otros. Estos criterios son fundamentales para evitar malentendidos y garantizar que las personas se presenten con la documentación o requisitos adecuados.

## Actualización mensual de servicios

La actualización de servicios garantiza que la información del mapeo sea precisa y útil. Este proceso incluye:

- **Seguimiento mensual:** Revisión periódica de la información de los servicios para verificar cambios en horarios, ubicaciones o modalidades de atención. Para garantizar la actualización de los datos, el o la técnica se comunica con el actor clave a través de correo electrónico, llamada telefónica o mensaje directo de WhatsApp, confirmando la vigencia de la información registrada.
- **Ajuste de la matriz de servicios:** Modificación de la matriz con base en los cambios detectados asegurando que la información esté actualizada. Estos ajustes deben ser informados al canal digital de atención directa para su correcta gestión y actualización.
- **Actualización extraordinaria:** Cuando los actores clave se comunican de manera directa con el o la técnica, para notificar cambios en sus servicios.

## Fortalecimiento de la Red de Actores Clave

El fortalecimiento de la Red de Actores Clave es esencial para garantizar la sostenibilidad y efectividad del mapeo de servicios. Este proceso busca mantener la conexión activa con los actores de la Red y fomentar la colaboración continua. Las actividades principales incluyen:

- **Espacios de trabajo:** Creación y facilitación de reuniones con los actores de la Red para coordinar esfuerzos, compartir experiencias y abordar desafíos comunes.
- **Intercambio de información:** Promoción del flujo constante de información entre los actores de la Red, compartiendo actualizaciones sobre servicios, mejores prácticas y recursos relevantes. Incentivar la colaboración para resolver casos específicos o coordinar la respuesta a necesidades emergentes.
- **Entrega de reporte periódico:** Envío periódico de un reporte con análisis de necesidades informativas, servicios clasificados por categorías y contenidos requeridos. Incluye una comparativa de estos aspectos para evaluar el impacto y alcance de la información difundida.
- **Publicación en redes sociales:** Difusión de los servicios disponibles a través de las redes sociales, destacando servicios relevantes y nuevas organizaciones que se han sumado a la red. Uso de redes sociales para informar a la comunidad sobre cambios en los servicios y actividades de la Red, aumentando la visibilidad y el alcance.

## Perfil del técnico/a

Es importante destacar que en la construcción del mapeo de servicios intervienen diferentes áreas, sin embargo se debe asignar un rol principal al responsable de este proceso que se encarga del seguimiento y actualización de la información sobre actores clave. Además, lidera el proceso de identificación y documentación de organizaciones, asegurando que la información sobre los servicios mapeados sea precisa, accesible y alineada con las necesidades de la comunidad.

### Perfil:

Profesional en las áreas de comunicación social, ciencias sociales, trabajo social, gestión de información o áreas afines.

### Funciones:

- Realizar el seguimiento y actualización de la información de los actores clave.
- Mantener contacto directo con las organizaciones para garantizar la actualización de la información de manera mensual.
- Coordinar con los demás miembros del equipo la actualización de los servicios.
- Elaborar bases de datos de la Red de Actores Clave.
- Generar reportes cuantitativos y cualitativos sobre la cobertura y accesibilidad de los servicios mapeados.
- Elaborar informes sobre el impacto del mapeo de servicios en el acceso a información.
- Realizar el primer acercamiento con los actores clave, presentando del mapeo de servicios y estableciendo los lineamientos para su integración en la Red.
- Colaborar en la creación de propuestas para proyectos, realizando análisis, investigación y formulación de recomendaciones para garantizar la viabilidad de las iniciativas.

Para cumplir con sus funciones, este rol requiere conocimientos en gestión y análisis de datos, incluyendo el manejo de matrices en Excel, uso de Kobo para la recopilación de información en campo y administración de bases de datos para garantizar la actualización y precisión del mapeo de servicios. Asimismo, se requiere habilidades en comunicación y articulación, incluyendo facilidad de palabra, escucha activa y mediación para coordinar con organizaciones aliadas. También es clave la capacidad de organización y planificación, priorización de tareas y elaboración de informes estructurados sobre la Red de Actores Clave.



## Insumos de apoyo

Anexos



## Anexo 1. Acuerdo de vinculación

Documento en el que se formaliza la integración de los servicios de un actor clave dentro del mapeo de servicios, asegurando su actualización continua y disponibilidad para consulta. Este acuerdo aplica a actores que ofrecen servicios gratuitos o esenciales para la población en situación de vulnerabilidad.

## Anexo 2. Alianza informativa

Documento que establece la colaboración con actores clave que no ofrecen servicios gratuitos de atención directa, pero que contribuyen con la difusión de información relevante, espacios de integración y actividades comunitarias. A través de esta alianza, se promueve el acceso a información clave sobre oportunidades de apoyo y servicios de bajo costo.

## Anexo 3. Carta de entendimiento

Instrumento de cooperación flexible que permite formalizar un vínculo de trabajo entre un actor clave y la organización que implementa el mapeo de servicios, sin la necesidad de un acuerdo formal. Es utilizada cuando los procesos de firma de convenios pueden demorarse o cuando las políticas internas del actor clave no permiten la firma de documentos formales.

## Anexo 4. Matriz de servicios

Esta matriz permite al equipo registrar y actualizar la información de servicios ofertados por los actores clave.

## Anexo 5. Matriz de seguimiento general de actores clave

Proporciona una visión general del estado de las alianzas y la comunicación mantenida con los actores clave. Permite revisar el nivel de interacción y cumplimiento de los acuerdos establecidos.

**ACUERDO DE VINCULACIÓN**

Entre [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN QUE IMPLEMENTA EL MAPEO], en adelante "LA ORGANIZACIÓN" y [NOMBRE DEL ACTOR CLAVE], en adelante "EL ACTOR CLAVE" celebran el presente ACUERDO DE VINCULACIÓN con el fin de establecer los términos de cooperación y participación de EL ACTOR CLAVE dentro del sistema de mapeo de servicios.

**OBJETO:**  
Este acuerdo tiene como propósito formalizar la integración de los servicios de EL ACTOR CLAVE al sistema de mapeo de servicios, asegurando su disponibilidad y actualización continua. EL ACTOR CLAVE se compromete a proporcionar información verificada sobre sus servicios gratuitos o esenciales para la población en situación de vulnerabilidad.

**COMPROMISOS DE [LA ORGANIZACIÓN]:**

1. Facilitar la difusión de los servicios de EL ACTOR CLAVE dentro de la plataforma de mapeo.
2. Garantizar la actualización periódica de la información por su correcto funcionamiento.
3. Brindar apoyo en la orientación de personas usuarias hacia los servicios registrados.

**COMPROMISOS DE EL ACTOR CLAVE:**

1. Garantizar la actualización y verificación constante de la información sobre sus servicios.
2. Verificar sobre cambios en su oferta de atención de manera oportuna.
3. Aumentar la difusión de su información en la plataforma de mapeo.

**VIGENCIA:**  
El presente acuerdo tendrá una duración de [X] meses/años, con posibilidad de renovación mediante acuerdo de ambas partes.

**FIRMAS:**  
[NOMBRE Y CARGO] - [LA ORGANIZACIÓN]  
[NOMBRE Y CARGO] - [EL ACTOR CLAVE]  
Fecha: [DD/MM/AAAA]

Anexo 1

**ALIANZA INFORMATIVA**

Entre [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN QUE IMPLEMENTA EL MAPEO], en adelante "LA ORGANIZACIÓN" y [NOMBRE DEL ACTOR CLAVE], en adelante "EL ACTOR CLAVE" celebran el presente acuerdo de ALIANZA INFORMATIVA con el fin de establecer términos de cooperación en la difusión de información relevante para la población en situación de vulnerabilidad.

**OBJETO:**  
Este acuerdo tiene como propósito formalizar la colaboración con EL ACTOR CLAVE en la difusión de información clave sobre oportunidades de integración, actividades comunitarias y servicios de bajo costo. EL ACTOR CLAVE no proporciona servicios gratuitos de atención directa, pero contribuye con espacios de información y apoyo a la comunidad.

**COMPROMISOS DE [LA ORGANIZACIÓN]:**

1. Difundir información relevante sobre las iniciativas de EL ACTOR CLAVE en sus canales de comunicación.
2. Mantenerse disponible periódicamente para la actualización de información sobre actividades comunitarias.
3. Apoyar la difusión de eventos y servicios de integración promovidos por EL ACTOR CLAVE.

**COMPROMISOS DE EL ACTOR CLAVE:**

1. Proporcionar información actualizada sobre actividades, talleres o servicios de bajo costo dirigidos a la comunidad.
2. Notificar cualquier cambio en su programación o actividades de manera oportuna.
3. Aumentar la difusión de su información a través de los canales de [LA ORGANIZACIÓN].

**VIGENCIA:**  
El presente acuerdo tendrá una duración de [X] meses/años, con posibilidad de renovación mediante acuerdo de ambas partes.

**FIRMAS:**  
[NOMBRE Y CARGO] - [LA ORGANIZACIÓN]  
[NOMBRE Y CARGO] - [EL ACTOR CLAVE]  
Fecha: [DD/MM/AAAA]

Anexo 2

**CARTA DE ENTENDIMIENTO**

Entre [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN QUE IMPLEENTA EL MAPEO], en adelante "[LA ORGANIZACIÓN]" y [NOMBRE DEL ACTOR CLAVE] en adelante "[EL ACTOR CLAVE]" celebran la presente CARTA DE ENTENDIMIENTO con el propósito de establecer un espacio de cooperación y articulación de esfuerzos a beneficio de la población en situación de vulnerabilidad.

**OBJETO**  
Esta carta tiene como propósito general un espacio de colaboración entre "[LA ORGANIZACIÓN]" y "[EL ACTOR CLAVE]" que implique la formulación de un convenio o acuerdo vinculante. A través de esta articulación, ambos partes podrán conseguir:  
- Y articulación relevante y coordinar acciones de interés mutuo.

**COMPROMISOS DE [LA ORGANIZACIÓN]:**  
1. Compartir información relevante sobre el mapeo de servicios y las oportunidades de articulación con actores clave.  
2. Mantener una relación periódica con EL ACTOR CLAVE para evaluar posibles colaboraciones futuras.  
3. Apoyar la difusión de iniciativas o actividades impulsadas por EL ACTOR CLAVE cuando sea posible.

**COMPROMISOS DE EL ACTOR CLAVE:**  
1. Compartir información sobre sus servicios, programas o iniciativas que puedan ser de interés para la comunidad.  
2. Mantener un canal de comunicación abierto con "[LA ORGANIZACIÓN]" para la coordinación de acciones conjuntas.  
3. Participar en espacios de intercambio de información y colaboración, según disponga la ley.

**VIGENCIA:**  
Esta Carta de Entendimiento tendrá una vigencia de [X] meses/años y podrá ser renovada o ajustada mediante un acuerdo de ambas partes.

**FIRMAS:**  
[NOMBRE Y CARGO] - [LA ORGANIZACIÓN]  
[NOMBRE Y CARGO] - [EL ACTOR CLAVE]  
Fecha: [DD/MM/AAAA]

Anexo 3

Información del actor clave		Descripción / Respuesta	
Nombre de la organización			
Provincia(s) de atención			
Persona de contacto institucional			
Correo electrónico institucional			
Número de teléfono institucional			
Redes sociales institucionales			
Nombre punto focal			
Número de teléfono de punto focal			
Correo del punto focal			
¿Autorizan difusión pública de esta información? (Si/No)			

  

MATRIZ DE SERVICIOS ACTOR CLAVE																
Difusión pública (Si/No)	Nombre del servicio	Nombre del proyecto o programa	Provincia(s)	Ciudad o localidad	Descripción del servicio	Población objetivo	Rango de edad	Requisitos de acceso	Fecha de cierre del servicio	Dirección exacta (si se puede divulgar)	Referencias de ubicación / transporte	Contactos directos del servicio	Horarios de atención	Canal de quejas y recomendaciones	Información adicional (opcional)	Persona de enlace (uso interno)

Anexo 4





**InfoPa'lante**  
Ecuador

[www.infopalanteec.org](http://www.infopalanteec.org)  
[@infopalanteec](https://twitter.com/infopalanteec)  
Quito - Ecuador  
Abril 2025