



Services Advisor Venezuela

Guía del Usuario



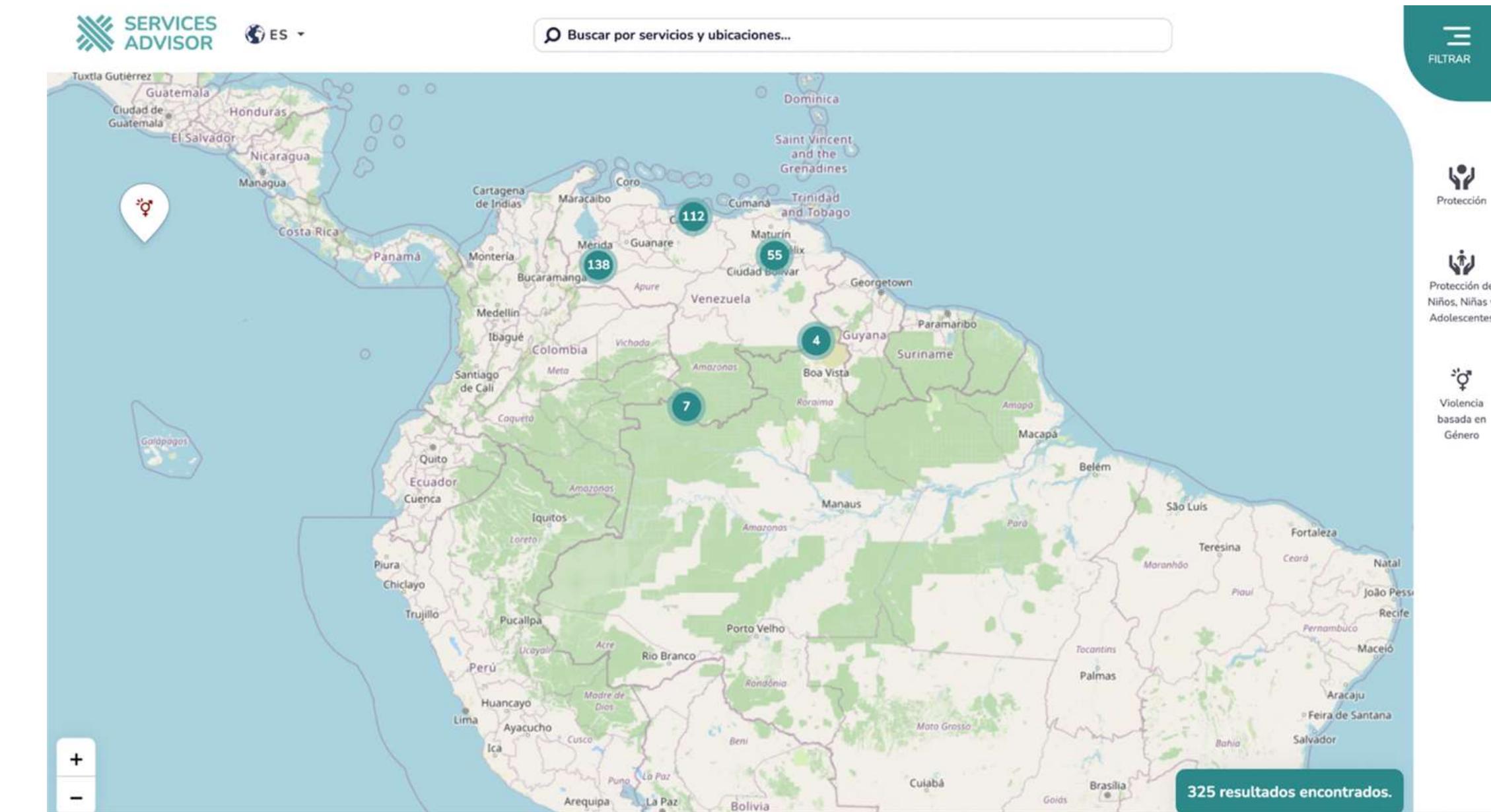
AdR Violencia Basada en Género
Clúster de Protección Venezuela



Clúster de Protección
Venezuela



AdR Protección de NNA
Clúster de Protección Venezuela



Agenda



- Importancia del Mapeo de Servicios en la **Coordinación Subnacional**
- ¿Qué es **Service Advisor** y cómo funciona?
- Manejo de la interfaz de usuarios (“**Vista pública del mapa**”)
- Panel de control (“**Back End**”)
- **Funcionalidades:** Gestión de ubicaciones, Actualización de información organizacional, Funcionalidades de servicios: agregar, buscar y actualizar, Exportación de servicios
- **Preguntas y Respuestas:** Actualización de servicios vinculados a organizaciones
- **Próximos pasos**

¿Qué es el Service Advisor?

- **Plataforma web** en línea que apoya la Gestión de Servicios de Protección.
- Proporciona **información actualizada sobre la disponibilidad de asistencia/servicios humanitarios** en lugares precisos.
- Incluye un **sistema de cartografía de servicios** para el Clúster Protección, incluidas las Áreas de Responsabilidad de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), y Violencia Basada en Género (VBG).
- **Apoya las derivaciones** entre actores humanitarios a través del intercambio de información.
- El sistema incluye servicios de Protección, Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, y Violencia Basada en Género, así como algunos servicios específicos de salud.



Ventajas de Services Advisor

- Herramienta integral de Mapeo de Servicios la cual cubre los **servicios de las organizaciones socias** del Clúster/AdRs Nacional y lo clústeres/AdRs subnacionales de protección.
- Ofrece funcionalidades para **visualización** de servicios y **actualización** de forma amigable.
- Las organizaciones pueden visualizar sus servicios en un **mapa interactivo** y encontrar fácilmente **quién está haciendo qué y dónde**, así como actualizar continuamente sus servicios.
- Las organizaciones y usuarios pueden **reportar** a los puntos focales **servicios que no estén actualizados**.
- Las organizaciones pueden **imprimir, compartir, exportar información** sobre servicios a través de los datos disponibles
- Apoya el **proceso de derivación entre actores humanitarios**: las organizaciones pueden agregar usuarios con diferentes roles (para entrada de datos, contacto de servicio, y visualizador).
- Las/os coordinadores de Clústeres/AdRs pueden **identificar las brechas en los servicios** en tiempo real.



¿Cómo funciona?

- Los **usuarios** pueden ver los **servicios disponibles** en un mapa interactivo y en un directorio de servicios en línea.
- Los usuarios pueden **filtrar por categoría** de servicio (como GBV, CP, GP), ubicación, y proveedor de servicios.
- Los **proveedores de servicios registran** su organización ejecutora, enumeran los proyectos y actividades, y **actualizan** la información cada vez que ocurran cambios en los servicios.
- **Acceso continuo** a los datos cargados en el sistema (posibilidad de gestionar los datos cargados por la organización).
- El Cluster de Protección solicitará a los socios que **revisen/actualicen los servicios cada 3 meses**.
- Está disponible en los idiomas disponibles: Inglés, Español, y Portugués



Servicios Reportados en Services Advisor

564

Registros de
Servicios



35

Organizaciones



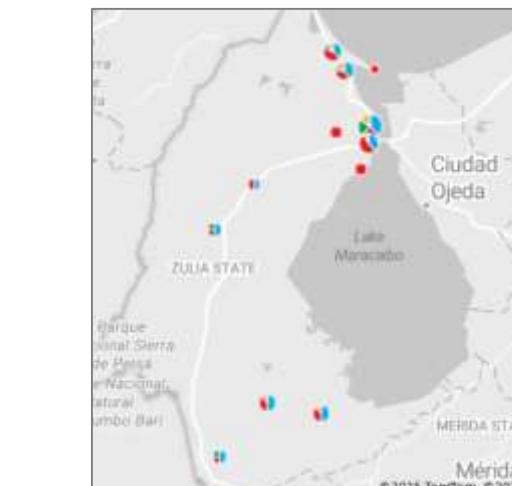
26

Organizaciones con
Servicios Actualizados

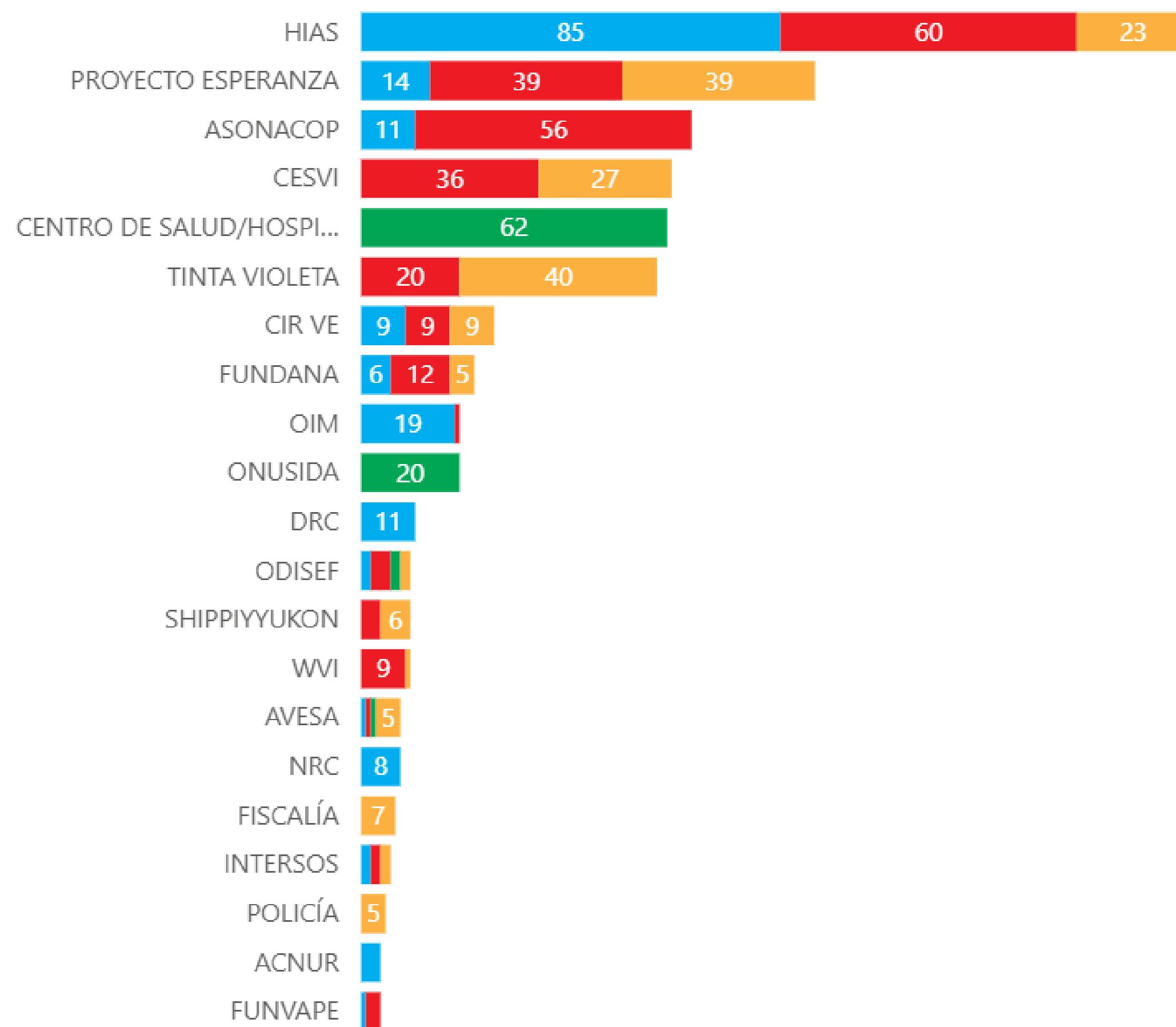


42

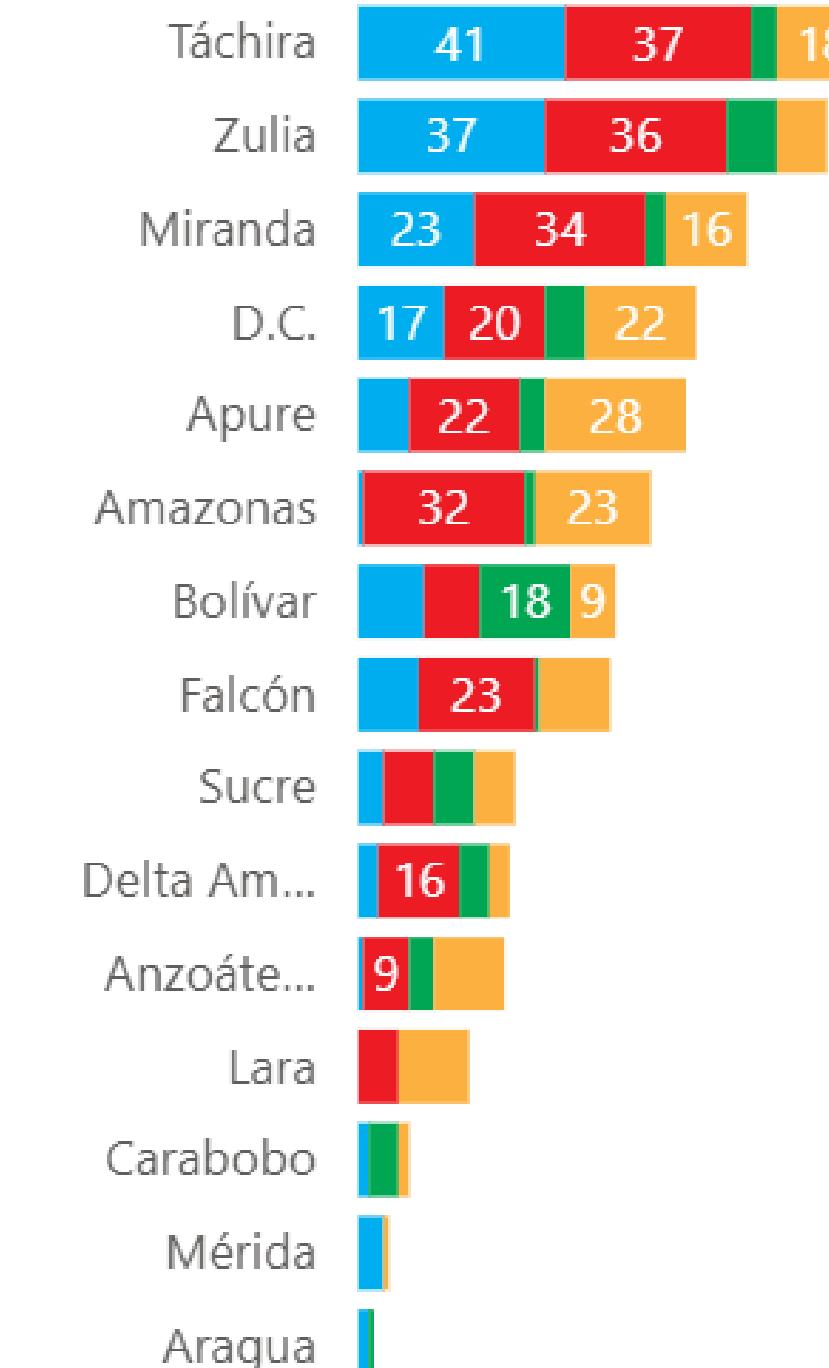
Organizaciones con
Servicios Potenciales por
Incorporar



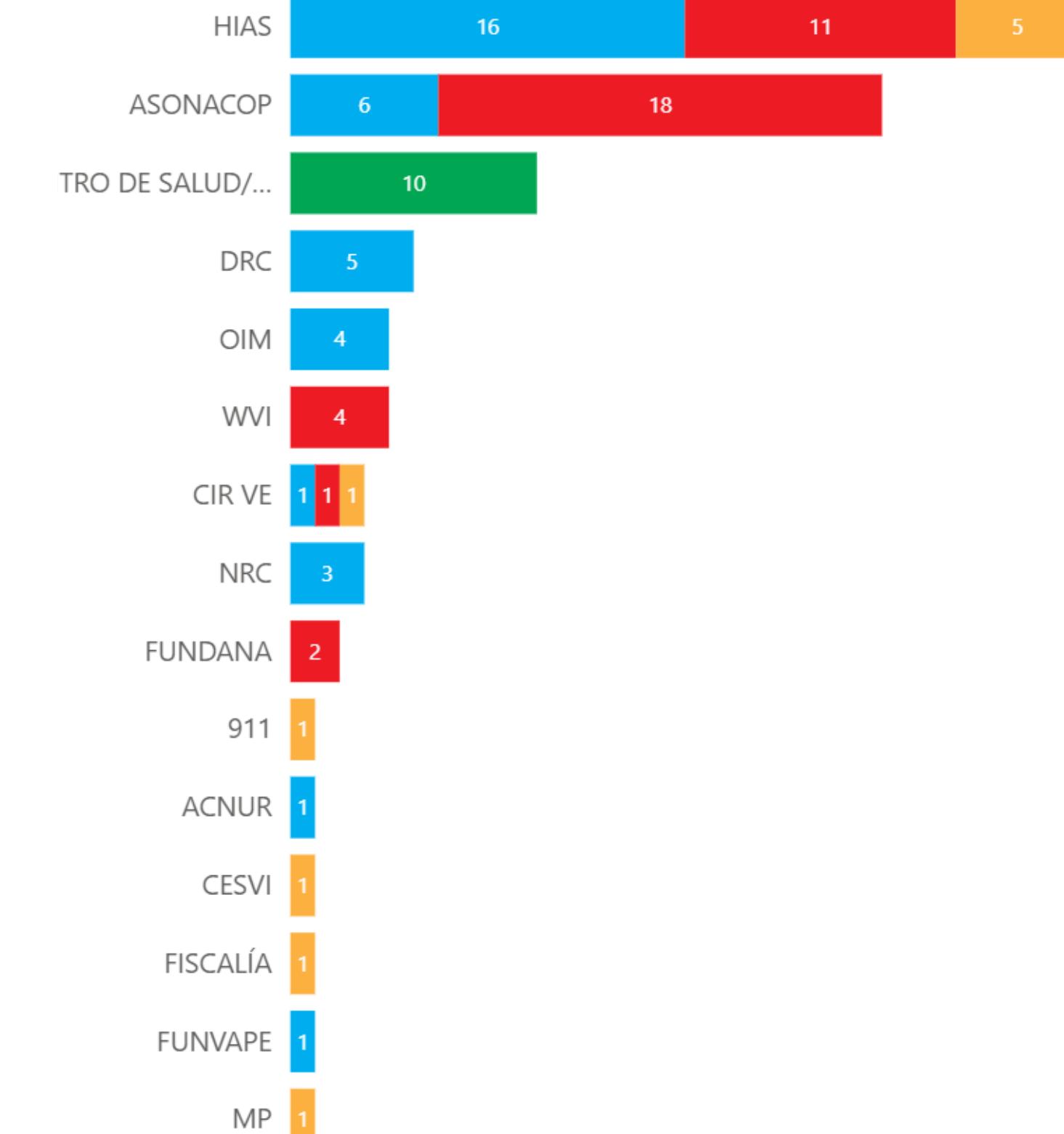
Por Organización



Por Estado



Organizaciones Zulia



Interfaz de Usuario/Vista de Mapa





Clúster de Protección
Venezuela



AdR Protección de NNA
Clúster de Protección
Venezuela



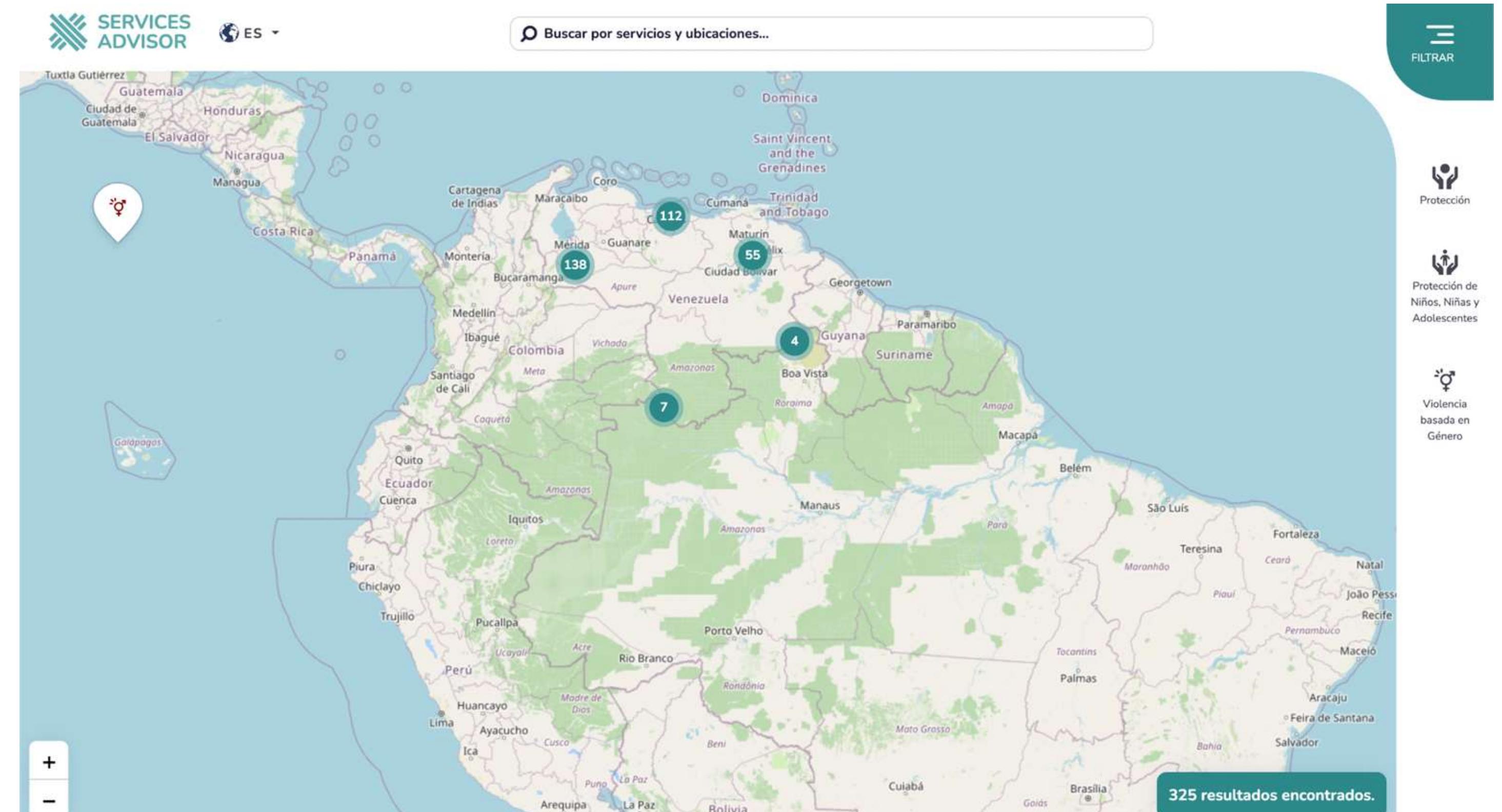
AdR Violencia Basada en Género
Clúster de Protección
Venezuela

Inicie sesión en Mapeo de Servicios

<https://venezuela.servicesadvisor.net/>

Vista de mapa público (interfaz de usuario),
accesible para todos en la web

No es necesario las credenciales de inicio
de sesión (nombre de usuario y
contraseña)



Cambiar el idioma a EN/PT

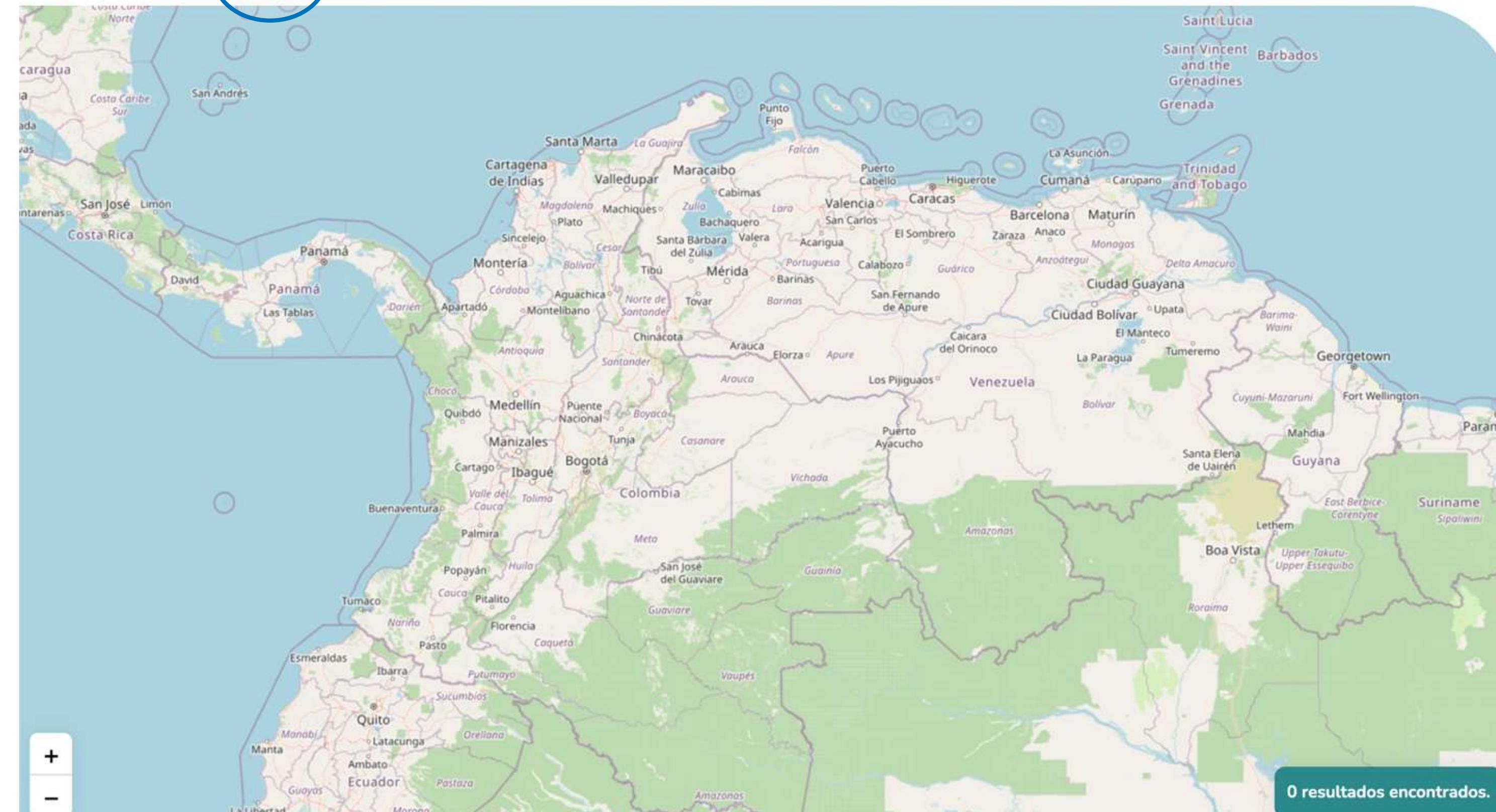
Haga clic en el logo para restablecer los filtros o ir a la página de destino



ES ▾

Buscar por servicios y ubicaciones...

FILTRAR



- Protección
- Protección de Niños, Niñas y Adolescentes
- Violencia basada en Género

Haga clic en los iconos para filtrar los servicios en el mapa por clúster/AdR.

Los usuarios pueden ver los servicios existentes cargados por los socios en la interfaz del mapa



Usa la barra de “Buscar” para encontrar ubicaciones de servicio (por ubicación, nombre de servicio o nombre de organización)

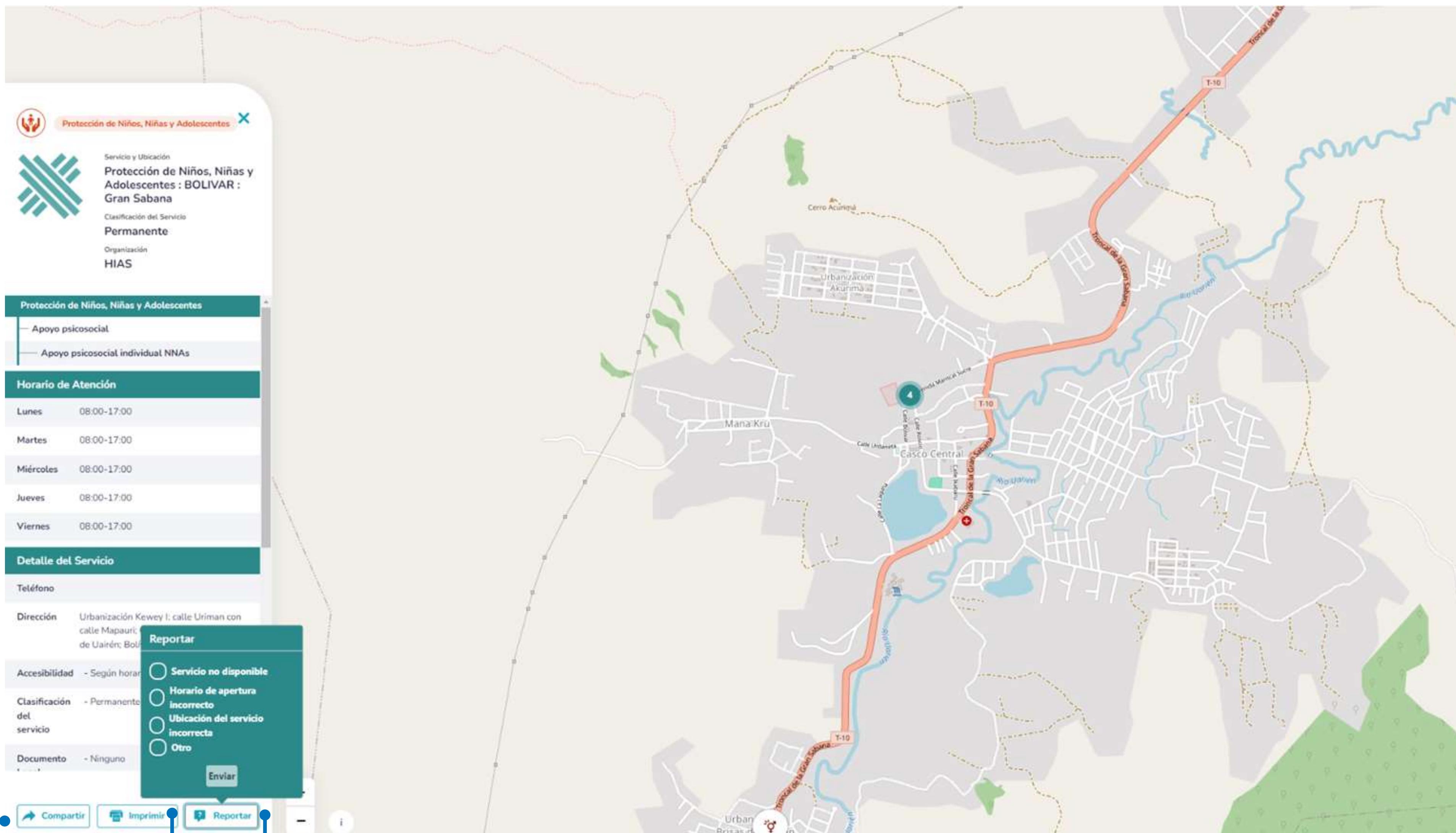
The screenshot shows the Services Advisor interface. At the top left is the logo "SERVICES ADVISOR". Next to it is a language dropdown set to "ES". Below the logo is a search bar with the placeholder "Buscar por servicios y ubicaciones...". A blue callout arrow points from the text above to this search bar. The main area features a map of South America, specifically focusing on Colombia, Ecuador, and Venezuela. The map includes state/province boundaries and city names like Bogotá, Medellín, Quito, and Caracas. At the bottom left of the map are zoom controls (+ and -). At the bottom right are four colored circular icons (blue, red, yellow, green). To the right of the map is a teal-colored filter modal window titled "Filtrar". The modal contains several dropdown menus and buttons:

- CATEGORÍA:** "Por favor selecciona la categoría del servicio" (Please select the service category).
- TIPO DE ORGANIZACIÓN:** "Todos los tipos de organizaciones" (All types of organizations).
- ORGANIZACIÓN:** "Todas las organizaciones" (All organizations).
- Estado:** "Todos los Estados" (All States).
- Municipalidad:** "Todas las Municipalidades" (All Municipalities).
- Buttons:** "Restablecer" (Reset) and "Aplicar" (Apply).

A blue callout arrow points from the text below to the "Aplicar" button.

Filtre para encontrar **ubicaciones de servicio** por categoría de servicio, tipo de organización, nombre de la organización y ubicación.

Haga clic en el pin/ubicación del servicio para ver los detalles de la ubicación del servicio agregados por las organizaciones.



Compartir el enlace a la lista de ubicaciones de servicio

Imprima los detalles de la ubicación del servicio

Reporte si el servicio no está disponible, los horarios de apertura no son correctos, la ubicación del servicio no es correcta, etc.

Los usuarios pueden compartir servicios a través de Facebook, Twitter, WhatsApp o correo electrónico

375 resultados encontrados.

Los usuarios pueden compartir servicios a través de Facebook, Twitter, WhatsApp o correo electrónico



Back End/Panel de usuario - Iniciar sesión





Clúster de Protección
Venezuela



AdR Protección de NNA
Clúster de Protección
Venezuela



AdR Violencia Basada en Género
Clúster de Protección
Venezuela

Inicie sesión en Asesor de Servicios

<https://venezuela.servicesadvisor.net/admin>

Los usuarios necesitan una cuenta para acceder al administrador y a la entrada de datos (backend)

Inicie sesión con su correo electrónico o nombre de usuario y contraseña

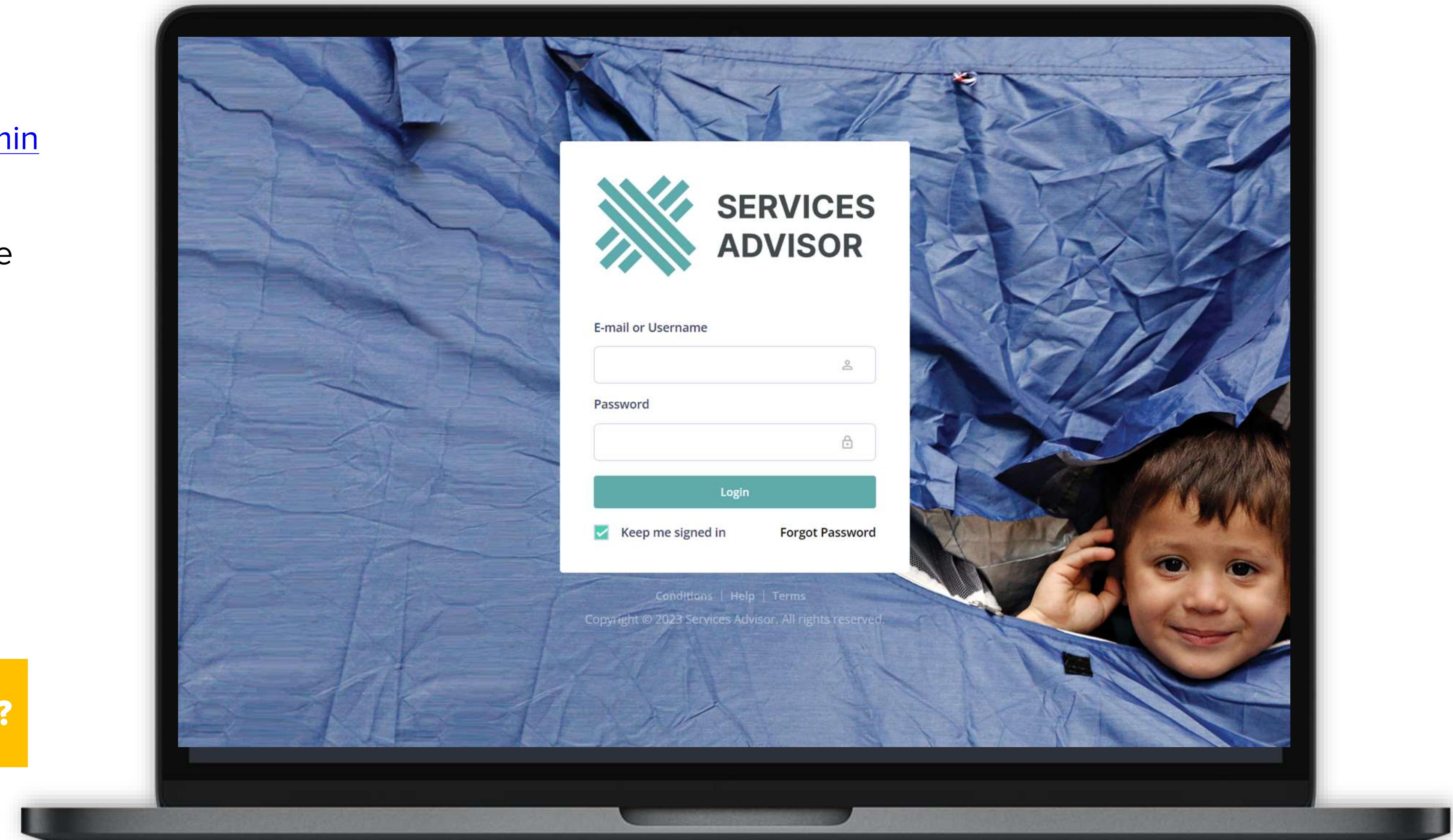
El acceso se puede solicitar a:

Clúster de Protección - ramiread@unhcr.org

AdR VBG - renzulli@unfpa.org

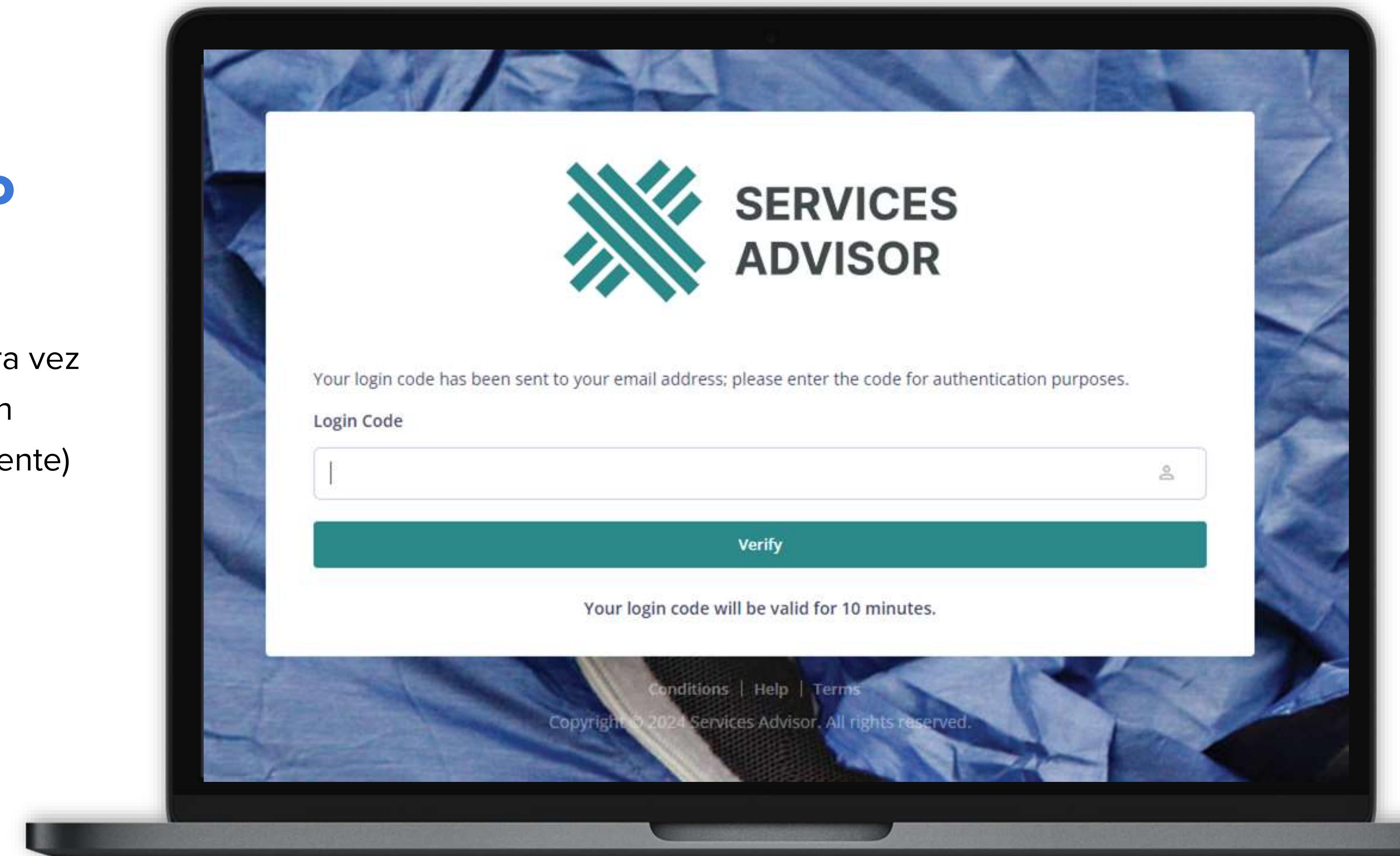
AdR NNA - cvielma@unicef.org

Los participantes, ¿tenemos usuario?



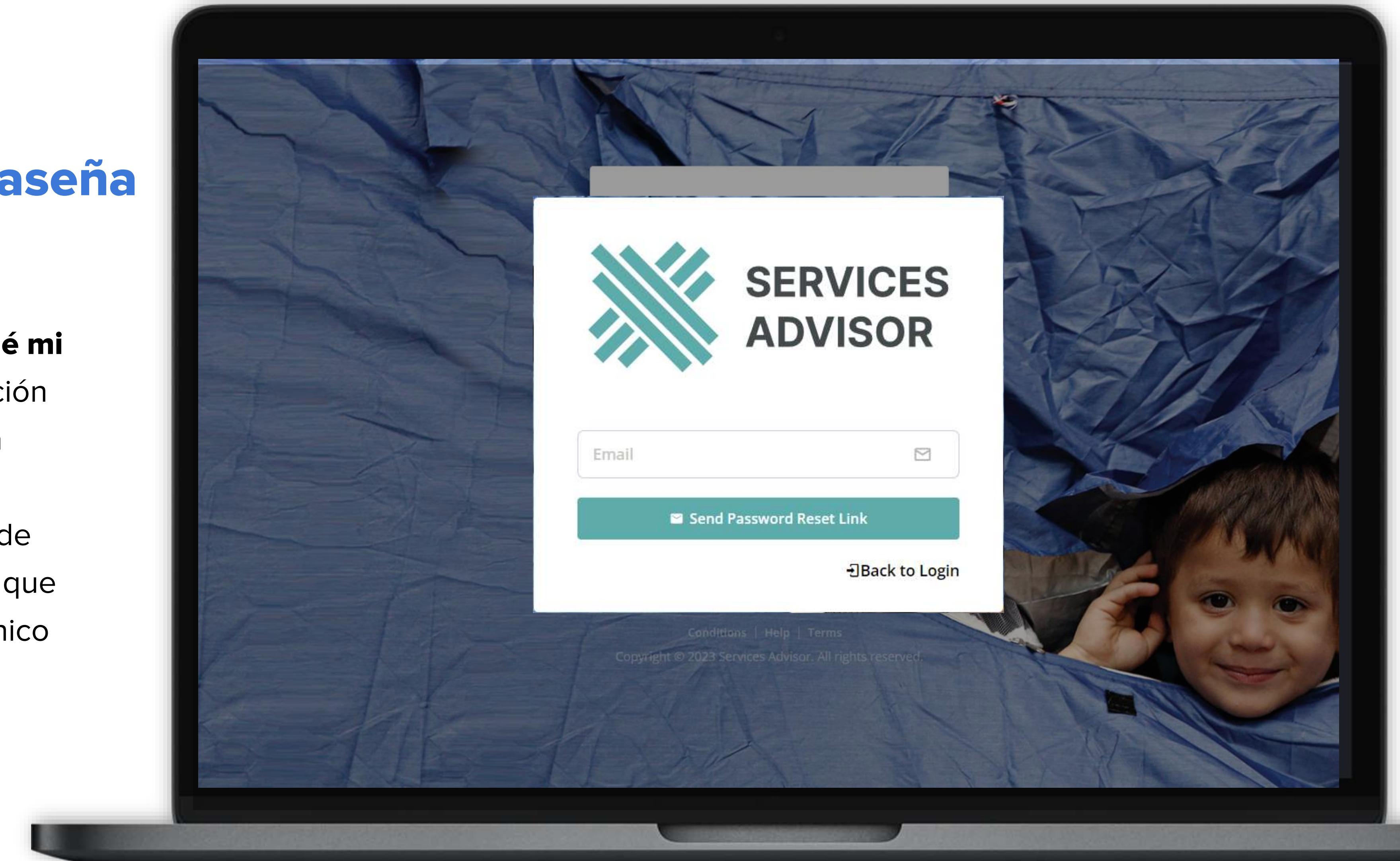
Validar su usuario

- El sistema podrá enviarle un código de autenticación para ingresar al sistema por primera vez (revise su buzón de “spam” en caso de no recibirla regularmente)



Restablece tu contraseña

- Si olvida su contraseña, puede solicitar una nueva contraseña haciendo clic en el botón "**Olvídé mi contraseña**" e ingrese su dirección de correo electrónico registrada
- Puede establecer una nueva contraseña utilizando el enlace de restablecimiento de contraseña que se le enviará por correo electrónico



Back End/Panel de usuario - Panel de control



En el panel de control, los usuarios pueden ver el número de servicios disponibles, las organizaciones, las ubicaciones y los usuarios registrados en el sistema

The screenshot shows the Services Advisor Control Panel interface. At the top, there are four main statistics: Total de Servicios (525), Servicios Activos (375), Organizaciones (204), and Ubicaciones (371). Below these are two bar charts: 'Principales ubicaciones de servicio' (TACHIRA, BOLIVAR, ZULIA, APURE, Distrito Capital) and 'Principales Categorías de Servicios' (Violencia basada en Género, Protección, Protección de Niños, Niñas y Adolescentes). The bottom section contains two tables: 'Actualizaciones Recientes' (listing recent location creations by Hande Turkmen) and 'Servicios Recientes' (listing recent services added to the system, such as Acuario, HIAS, AVESSOC, Zuliana Por La Vida, and SJR).

ID	Organización	Categoría	Ubicación
4699	Acuario	Protección de Niños, Niñas y Adolescentes	Service Location 21
4698	HIAS	Protección	Service Location 142
4697	AVESSOC	Violencia basada en Género	Location Name 1064
4696	Zuliana Por La Vida	Protección	Location Name 1063
4695	SJR	Protección	Location Name 994

Actualizaciones recientes: los últimos elementos creados o actualizados en el sistema

Servicios recientes: todos los servicios que se agregaron recientemente

Descargar Guía Paso a Paso

Directrices Spanish

English

Cambiar el idioma del sistema

Acceder a la configuración del usuario: Los usuarios pueden acceder a esta página para editar su perfil (nombre de usuario, contraseña.. etcétera)

Categorías de servicio principales: el número de servicios agregados

Clúster de Protección
Venezuela



Ubicaciones



LISTA DE UBICACIONES

Puede ver la lista completa de ubicaciones agregadas aquí.

The screenshot shows the 'Ubicaciones' (Locations) section of the Services Advisor application. The top navigation bar includes links for TABLERO DE CONTROL, SERVICIOS, UBICACIONES (which is highlighted in green), ORGANIZACIONES, TAXONOMÍA, and CONFIGURACIONES. A dropdown menu for 'Ubicaciones' is open, showing 'Ubicaciones Urbanas...' and 'Ubicaciones Rurales...'. The main area displays a table titled 'Ubicaciones Urbanas/Rurales' with 371 entries. The table has columns for Nombre, Estado, Municipalidad, and Acciones. The first entry is 'verrr' from ANZOATEGUI, Aragua. The second entry is 'Test 03' from ARAGUA, Camatagua. The third entry is 'TEST 01' from AMAZONAS, Alto Orinoco. The fourth entry is 'TEST 02' from AMOATACU, Amazonas. Each row in the table includes a set of four action buttons: 'Ver' (green), 'Actualizar' (purple), 'Seleccionar' (teal), and 'Eliminar' (red). The table also includes a search bar, filter buttons for Nombre, Estado, and Municipalidad, and a 'Filtrar' button. Navigation controls at the bottom show 'Showing 1 to 10 of 371 entries', a page number '1', and buttons for 'Previous', 'Next', and page numbers 2 through 38.

Nombre	Estado	Municipalidad	Acciones
verrr	ANZOATEGUI	Aragua	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
Test 03	ARAGUA	Camatagua	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
TEST 01	AMAZONAS	Alto Orinoco	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
TEST 02	AMOATACU	Amazonas	Ver Actualizar



LISTA DE UBICACIONES

Ubicaciones Urbanas/Rurales

Utilice las opciones de filtro para buscar ubicaciones.

Nombre	Estado	Municipalidad	Acciones
verrr	ANZOATEGUI	Aragua	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
test	ANZOATEGUI	Aragua	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
	ANZOATEGUI	Aragua	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar

Podrá editar o eliminar sus propias ubicaciones.
Nota importante: Por favor, no elimines ubicaciones si tienes servicios conectados con esta ubicación.

ACTUALIZACIÓN DE UBICACIONES

Ubicación

Estado: ANZOATEGUI
Municipio: Aragua

Latitud: 9.45571354
Longitud: -64.82952385

Latitude: 9.455486
Longitude: -64.8297

Longitudes: -64.82952385
Latitudes: 9.455486

Guardado: 2024-07-30 19:40:54

Creado por: Venezuela UNHCR

Spanish English Portuguese

Título: ver

Dirección: ver

Referencia:

Haciendo clic sobre actualizar la ubicación se pueden modificar las coordenadas geográficas, nombre de la ubicación, dirección, referencia. **Al finalizar, hacer clic sobre copiar a otros idiomas y guardar.**





Clúster de Protección
Venezuela



AdR Protección de NNA
Clúster de Protección
Venezuela



AdR Violencia Basada en Género
Clúster de Protección
Venezuela

Agregar Nuevas Ubicaciones



AGREGAR UBICACIÓN

Ubicaciones Urbanas/Rurales

The screenshot shows the 'Ubicaciones' (Locations) section of the Services Advisor application. The main area displays a table of locations with the following columns: Nombre (Name), Estado (State), Municipalidad (Municipality), and Acciones (Actions). The table shows three entries: VENIT (ANZOATEGUI), Test 03 (ARAGUA), and TEST 01 (AMAZONAS). On the far left, there is a sidebar with filters for Nombre, Estado, and Municipalidad, and buttons for 'Filtrar' (Filter) and 'Limpiar' (Clear). At the top right of the table, there is a 'Nuevo' (New) button. A blue arrow points from the 'Nuevo' button in the table to the 'Nuevo' button in the bottom right corner of the 'TEST 01' row.

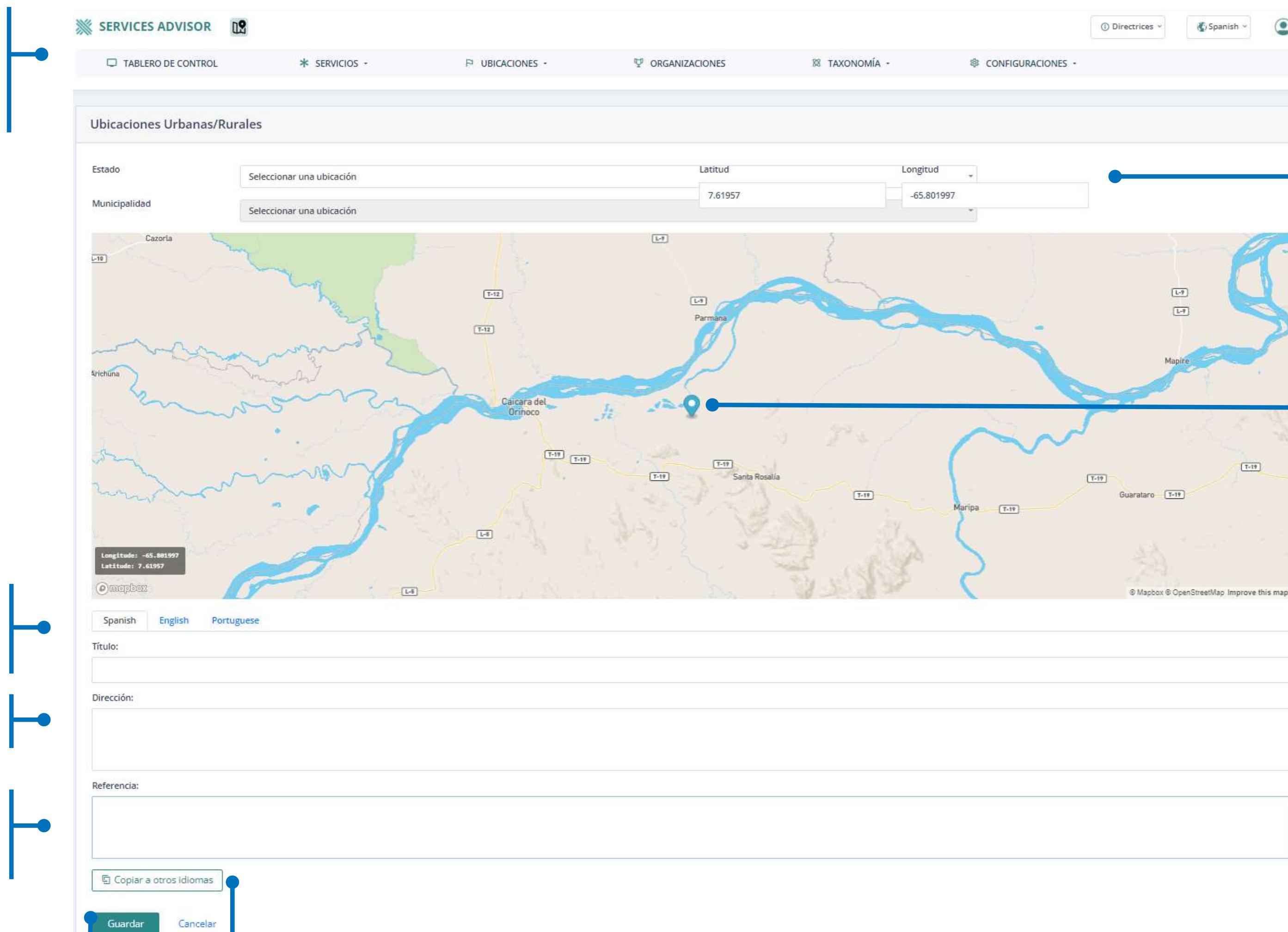
Haga clic en "**Agregar Nuevo**" para agregar una ubicación



AGREGAR UBICACIÓN

Ubicaciones Urbanas/Rurales

Agregue el municipio y estado correspondientes.



Asegúrese de agregar las coordenadas GPS correctas

Los usuarios también pueden **move el pin manualmente** como alternativa a agregar coordenadas GPS

Añada el título de la ubicación

Agregue dirección específica

Agregue referencias específicas si existen.

Haga clic sobre copiar a otros idiomas y guardar



Organizaciones



VISUALIZACIÓN Y EDICIÓN DE ORGANIZACIONES

Organizaciones

Buscar Id o Nombre

Showing 1 to 10 of 69 entries

#	Nombre	Nombre completo	Tipo	Creado en	Acciones
	ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	International Organization	12/08/2024 15:44	
	Acuario	A.C. Servicios y Proyectos Acuario	Local/National Organization	12/08/2024 15:44	
	Aldeas Infantiles	SOS Aldeas Infantiles Venezuela	Local/National Organization	12/08/2024 15:44	
	Aliadas en Cadena	Aliadas en Cadena A.C	Local/National Organization	12/08/2024 15:44	
	Alimenta la Solidaridad	Alimenta la Solidaridad	Local/National Organization	12/08/2024 15:44	
	ASEINC	Asociación para el Desarrollo de la Educación Integral y Comunitaria	International Organization	12/08/2024 15:44	
	Atravezando	Asociación Civil Atravezando	Local/National Organization	12/08/2024 15:44	

Posibilidad de visualizar y editar la información de su organización

Las organizaciones participantes, ¿se encuentran registradas?

VISUALIZACIÓN Y EDICIÓN DE ORGANIZACIONES

The screenshot shows the 'Organización | Actualizar' (Organization | Update) screen in the Services Advisor application. At the top, there's a navigation bar with tabs: TABLERO DE CONTROL, SERVICIOS, UBICACIONES, and the active tab, ORGANIZACIONES. Below the tabs, the page title is 'Organización | Actualizar'. A sub-header 'Tipo:' is followed by a dropdown menu with 'International Organization' selected. A placeholder 'Logo:' is shown with a large empty box for uploading a logo. Below the logo area, there's a 'LOGO' button with a camera icon. At the bottom of this section are two buttons: 'Cambiar' (Change) and 'Eliminar' (Delete). The main content area contains several input fields: 'Nombre:' with 'ACNUR' entered; 'Nombre completo:' with 'Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados'; 'Enlace:' with an empty input field; 'Descripción breve:' with an empty input field; and 'Descripción:' with an empty input field. At the very bottom are two buttons: 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

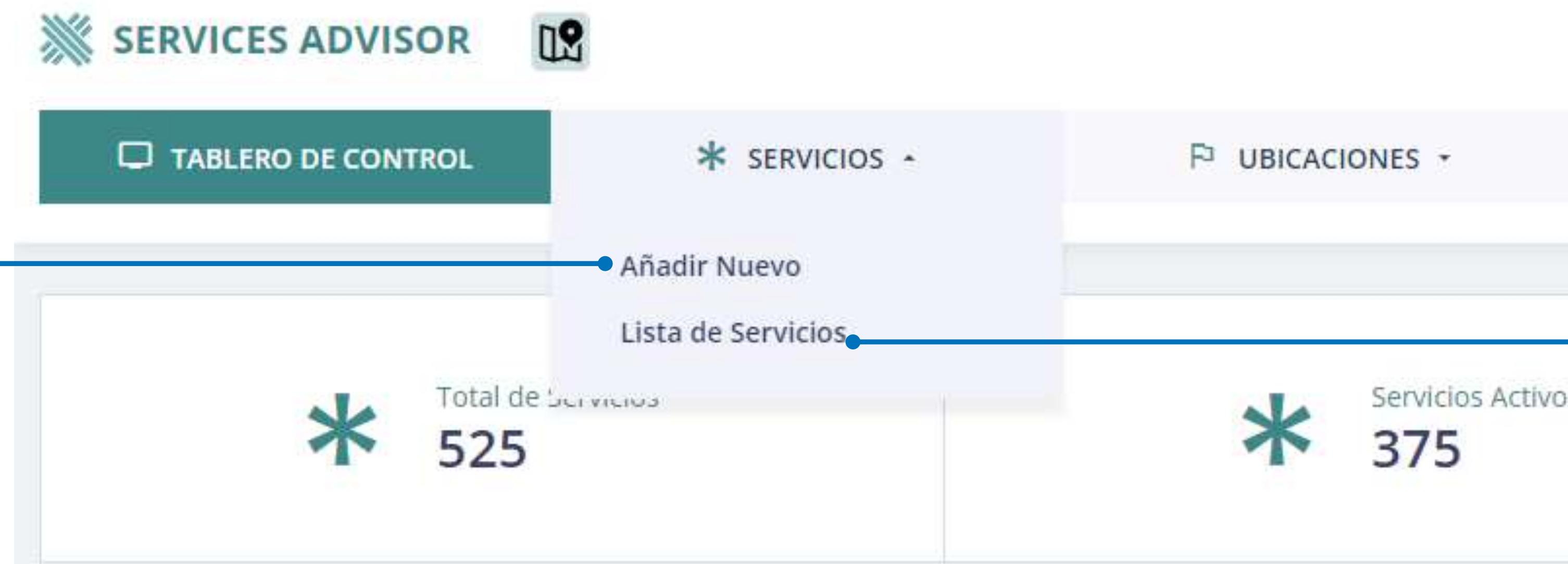
Posibilidad de incorporar logos actualizados de su organización y editar algún otro elemento

Agregar Nuevos Servicios



MENÚ- AÑADIR NUEVOS SERVICIOS

Agregar nuevo servicio
Acceso al formulario de entrada de datos para crear nuevas ubicaciones de servicio en el sistema/mapa principal



Lista de servicios
Permite a los usuarios buscar cualquiera de los servicios disponibles en el sistema (por clúster, tipo de servicio, ubicación, etc.). Los usuarios también pueden exportar la información de servicios que filtran [Ver detalles](#)

A través de la **lista de servicios**, los usuarios pueden editar, eliminar y duplicar los servicios existentes en sus organizaciones

¿Cuáles de las organizaciones presentes van a agregar nuevos servicios?



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Fecha y organización

Clasificación del Servicio

Seleccione si el servicio es Permanente o Temporal

^ Fechas Activas del Servicio

Clasificación del servicio *

Selección una opción

Fecha de Inicio:*

Fecha en que este servicio se vuelve activo.

* Para servicios permanentes: Elige una fecha de finalización que sea al menos 1 año a partir de hoy.

* Para servicios temporales: Elige una fecha de finalización apropiada según la duración del servicio.

Fecha de Finalización:*

Fecha en que este servicio termina.

Servicios/Duración del Proyecto

Agregue una fecha de inicio y finalización para el proyecto/servicio. Services Advisor mostrará la ubicación del servicio en la **vista del mapa** durante las fechas especificadas por el usuario (la ubicación desaparecerá después de la fecha de finalización)



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Fecha y organización

Organización

Los usuarios solo pueden ver y seleccionar la organización asociada a su cuenta

^ **Información General**

Organización*	Selecciona una opción
Categorías*	Seleccionar Categoría

Añadir

Categorías

Seleccione la categoría asociada al servicio:
Protección, Protección de NNA,
Salud o Violencia basada en Género.

AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Categoría

Seleccionar Categoría de Servicios

Los usuarios pueden agregar varias categorías de servicio a la vez. Se puede acceder a la lista completa de las categorías de servicio/taxonomía en la página Taxonomía.

Los usuarios pueden seleccionar categorías de más de un clúster en el caso que haya varios clústeres registrados (por ejemplo, Protección, Alojamiento) en una ubicación

Después de cada elección de categoría, haga clic en el botón **Agregar** antes de agregar otro servicio

Información General

Organización*

Categorías*

Añadir

Violencia basada en Género > Apoyo Legal > Orientación legal X

Protección > Gestión de casos > Gestión de casos X

Haga clic en X para eliminar la selección si se seleccionó una categoría incorrecta



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Horarios del Servicio

Días y Horarios Disponibles

Los usuarios pueden activar el botón para los días laborables y desactivarlo para los días no laborables.

Los usuarios también pueden establecer una hora exacta en que los servicios están disponibles

Disponibilidad del Servicio

Horas

Día	Estado	Horario	Opciones
Lunes	On	08 : 00 - 17 : 00	+
Martes	On	08 : 00 - 17 : 00	+
Miércoles	On	08 : 00 - 17 : 00	+
Jueves	On	08 : 00 - 17 : 00	+
Viernes	On	08 : 00 - 17 : 00	+
Sábado	Off	08 : 00 - 08 : 00	+
Domingo	Off	08 : 00 - 08 : 00	+

Presione el botón "+" para especificar los descansos durante las horas de trabajo (por ejemplo, la pausa para el almuerzo)



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Horarios del servicio

Los usuarios pueden seleccionar todas las opciones desde el botón **"Seleccionar todo"**

Modalidad de Prestación de Servicios

Los usuarios pueden seleccionar el tipo de accesibilidad del servicio, para que otros usuarios del sistema sepan cómo pueden acceder al servicio

Tipo de atención *

24 horas Atención de Emergencias Por orden de llegada
 Previa cita Según horario (seleccionado) Sólo emergencias

Retraso en la respuesta del servicio

Selecciona una opción

Seleccionar todo



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Seleccionar Ubicación - Ubicaciones Urbanas/Rurales

The screenshot shows a user interface for selecting service locations. At the top, there are two dropdown menus: "ANZOATEGUI" and "Anaco". To the right of these are buttons for "Seleccionar" (Select) and "Editar" (Edit). A blue arrow points from the "Seleccionar" button to a callout box containing instructions for adding a new location.

Ubicación del Servicio

Ubicaciones Urbanas/Rurales

Showing 1 to 10 of 27 entries

Nombre	Estado	Municipalidad	Acciones
Service Location 66	Distrito Capital	Libertador	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
Service Location 65	Distrito Capital	Libertador	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
Service Location 41	Distrito Capital	Libertador	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
	Distrito Capital	Libertador	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar
	Distrito Capital	Libertador	Ver Actualizar Seleccionar Eliminar

Agrega tu ubicación
Seleccione el estado y el municipio, haga clic en el botón "**Seleccionar ubicación**" para ver la lista de ubicaciones

Si desea especificar la dirección exacta, haga clic en **Agregar nuevo** para agregar su ubicación.

Seleccionar ubicación
Haga clic en el botón "**Seleccionar**" para agregar su ubicación de servicio

AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Seleccionar Ubicación - Ubicaciones Urbanas/Rurales

Ubicación del Servicio

Ubicación del Servicio

Distrito Capital Libertador

Nombre de la Ubicación : Service Location 66

Dirección de la Ubicación : Entre Ave Norte 1 y Calle Real de Carballo; San José

The map displays a detailed street layout in Libertador, Distrito Capital. Key features include:

- Major avenues: Avenida Este 17, Avenida Este 15, Avenida Este 13, Avenida Norte 4, Avenida Norte 5, Avenida Norte 3.
- Plazas and landmarks: Plaza del Hospital Vargas, Hospital José María Vargas, Escuela de Medicina José María Vargas, Plaza de San Lorenzo, Banco de Sangre de Caracas, Residencias Los Pirineos, Instituto Nacional.
- Local businesses: Café Venezuela, Mercado Las Flores, Mercado de Cotiza.
- Other labels: Esquina de San Nicolás, Esquina de Providencia, Esquina de la Cota.

Leaflet | © OpenStreetMap contributors

Ejemplo de ubicación seleccionada



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Documentación y necesidades específicas

Seleccione los documentos necesarios para acceder a los servicios

Documentaciones y Necesidades Específicas

Requisitos *

Acta de Nacimiento Cédula de Identidad Cita Previa
 Ninguno No sabe Otro (especificar)
 Pago Previo Recipe

Grupos de edad y género atendidos *

Hombres adultos Hombres adultos mayores Mujeres adultas
 Mujeres adultas mayores Niñas y adolescentes mujeres Niños y adolescentes hombres
 No sabe Todos los grupos de edad y género (todos los anteriores)

Seleccionar todo

Seleccionar todo

Seleccionar los grupos poblacionales que son elegibles para acceder a los servicios

Los usuarios pueden seleccionar todas las opciones desde el botón "Seleccionar todo"



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Remisión y Retroalimentación

Los usuarios pueden seleccionar todas las opciones desde el botón "Seleccionar todo"

Seleccionar Acceso y Servicios especializados para grupos de población específicos

Atención especializada y acceso de grupos específicos

*Por favor marque sólo si las opciones aplican para el servicio

- Accesible para personas de movilidad reducida
- Espacio seguro y confidencial para sobrevivientes de VbG

Seleccionar todo

Seleccionar modalidades de asistencia

Modalidades de asistencia *

- Presencial
- Remota

Seleccionar todo

Seleccionar la disponibilidad de los kits PEP

Disponibilidad de PEP kits *

Selecciona una opción

Seleccione Servicios gratuitos

El servicio es gratuito *

Selecciona una opción



ADD NEW SERVICES – DATA ENTRY FORM

Remisión y Retroalimentación

Agregar costo de servicio

Costo del servicio

*Como referencia indique el costo en dólares americanos (USD)

Seleccione la disponibilidad del sistema PEAS

Sistema de prevención a la explotación y abuso sexual disponible y funcional* *

Selecciona una opción

Agregue su información de contacto de PEAS

Número de teléfono, correo electrónico o formulario para hacer la denuncia PSEA



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Remisión y Retroalimentación

Seleccione Método(s) de referencia del servicio

Seleccione siguiente paso (s) de referencia al servicio

Seleccionar mecanismo de retroalimentación

Referencia y Retroalimentación

Método de derivación del servicio

Correo electrónico por caso
 Teléfono por cada caso
 Formulario digital
 Urgente - Requiere 24-48 horas de respuesta
 Sin remisión

Siguiente paso después de la derivación del servicio

Caso por caso
 Llamada para organizar una visita en casa
 El cliente se acerca a la organización receptora
 Llamada/SMS para organizar una cita
 Llamada de seguimiento

Mecanismo de retroalimentación del servicio

A ser solicitado por la organización remitente
 Correo electrónico a la organización de referencia
 Sin mecanismo de retroalimentación
 Con el consentimiento del beneficiario
 Llamada telefónica a la organización remitente
 Tabla de seguimiento de Excel
 Conferencia de Casos
 Reconocimiento recibido

Seleccionar todo

Seleccionar todo

Seleccionar todo

Los usuarios pueden seleccionar todas las opciones desde el botón "**Seleccionar todo**"



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Remisión y Retroalimentación

Añada aquí la información de contacto de su mecanismo de retroalimentación del Servicio

Seleccione el mecanismo de quejas

Añada aquí la información de contacto del mecanismo de retroalimentación

● Contacto del mecanismo de retroalimentación del servicio

● Mecanismo de quejas del servicio

□ Caja de Recaudación en Oficinas □ Correo central para quejas / sugerencias □ En persona
□ Formulario de queja en línea □ Línea de Contacto Interagencial □ Línea directa

● Especificar contacto para quejas

□ Seleccionar todo

Los usuarios pueden seleccionar todas las opciones desde el botón «Seleccionar todo».



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Referral and Feedback

Contactos de los servicios

Asigne a las personas de su organización que serán responsables/punto focal para cada servicio seleccionado en la ubicación del servicio

Puede solicitar que se añada el contacto de servicio/punto focal al Clúster de Protección o AdRs

The screenshot shows a user interface for managing service contacts. On the left, a sidebar titled 'Contactos' lists categories under 'Categoría'. One category, 'Violencia basada en Género > Gestión de casos > Gestión de casos VBG', is selected and highlighted with a green checkmark. Below this is a list of users, with 'Usuario Prueba' currently selected. To the right of the user list is a large input field labeled 'Contacto' with the placeholder text 'Selecciona una opción'. A blue line with an arrow points from the text 'Asigne a las personas de su organización que serán responsables/punto focal para cada servicio seleccionado en la ubicación del servicio' to the 'Categoría' section of the screenshot.

La tarjeta de contacto mostrará el nombre del contacto del servicio, su correo electrónico y su número de teléfono (si está disponible)



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Puntos focales: Agregar Puntos Focales para toda la Ubicación del Servicio

Puntos Focales

Puede agregar puntos focales que sean responsables de toda la ubicación del servicio

Esta información solo será visible en el lado del administrador (no visible públicamente)

Los usuarios pueden agregar más de un punto focal para la ubicación del servicio

Detalle de contacto del punto focal

Nombre	Correo Electrónico	Teléfono	Action

No data available in table

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous Next

Añadir Nuevo

Para agregar un punto focal a un servicio, haga clic en el botón **"Agregar nuevo"**

Contacto

Nombre:

Correo Electrónico:

Teléfono:

Guardar Cancelar

Después de hacer clic en **"Agregar nuevo"**, complete el formulario para agregar un nuevo punto focal datos de contacto

Detalle de contacto del punto focal

Nombre	Correo Electrónico	Teléfono	Action
Prueba	correoprueba@un.org	+580000000	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Después de completar y guardar la información, se mostrará en la lista



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Información adicional

Additional Information

Agregue información adicional relevante para los servicios/ubicación, esto aparece públicamente*

Se recomienda agregar información adicional en todos los idiomas para que los usuarios comprendan mejor los detalles del servicio.

Información Adicional

Spanish English Portuguese

Detalles Adicionales del Servicio:

Añada detalles para las personas que quieran utilizar el servicio. Recuerde que esta nota será visible para todos..

Notas Solo para el Backend:

Los comentarios solo serán visibles en el backend para otros proveedores de servicios.

Línea directa / Teléfono público:

Enlace para más información:

Copiar a otros idiomas

Puede copiar su información para otros idiomas

Agregue un **enlace** que proporcione más información sobre su organización o ubicación de servicio (tenga en cuenta que el enlace del sitio web debe comenzar con "**https://**" al principio). Para asegurarse de que no comete errores, puede abrir el enlace correspondiente en su navegador y copiarlo y pegarlo en este campo.



AÑADIR NUEVOS SERVICIOS – FORMULARIO DE ENTRADA DE DATOS

Guardar y Publicar

Opción de solo backend

Si seleccionas "**Solo Backend**", tus servicios solo serán visibles para otras organizaciones/usuarios del panel

Publicar públicamente

Para publicar el servicio inmediatamente, asegúrese de que la opción "**Publicado**" esté seleccionada antes de guardar

Información

No publicar (mantener sólo en back end)

Publicar

Fecha de publicación: _____

Guardar **Cancelar**

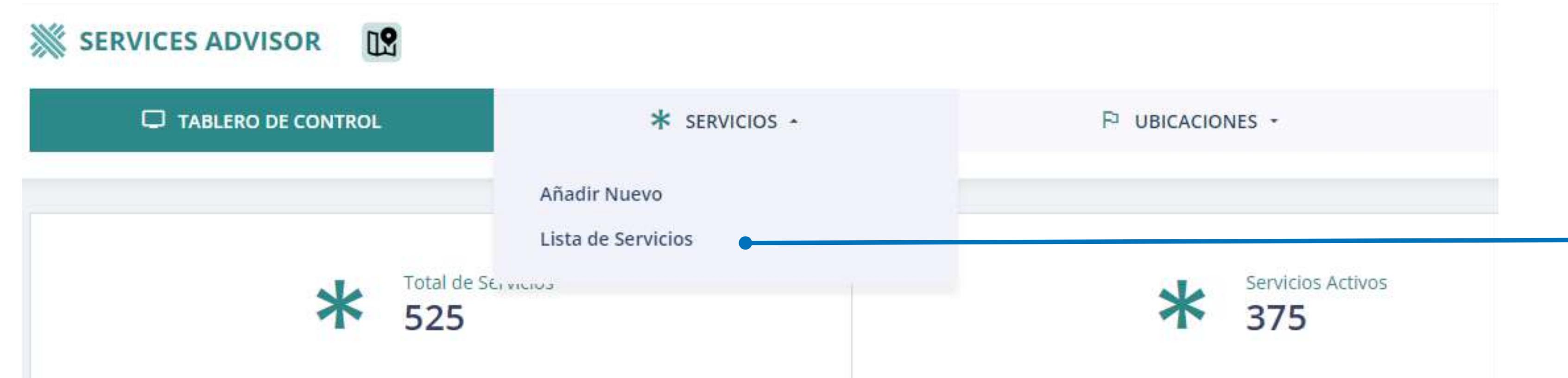
Importante: Al hacer clic en "**Guardar**" sin marcar una de las casillas anteriores, no se publica el servicio en el mapa



Editar Servicios



MENÚ- EDITAR SERVICIOS



Lista de servicios

Permite a los usuarios buscar cualquiera de los servicios disponibles en el sistema (por clúster, tipo de servicio, ubicación, etc.). Los usuarios también pueden exportar la información de servicios que filtran [Ver detalles](#)

A través de **la lista de servicios**, los usuarios pueden editar, eliminar y duplicar los servicios existentes en sus organizaciones

¿Cuáles de las organizaciones presentes van a agregar editar algún servicio?



MENÚ- EDITAR SERVICIOS

The screenshot shows a table listing five service entries. Each entry includes an ID, location, organization, category, and actions. The categories shown are 'Violencia basada en Género', 'Protección', and 'Protección de Niños, Niñas y Adolescentes'. The organization column consistently lists 'AVESA'. The actions column contains buttons for 'Ver', 'Actualizar', 'Duplicar', and 'Eliminar'.

Servicios					
Service ID		Showing 1 to 5 of 5 entries			
Categoría					
Tipo de Organización		Id	Ubicación	Organización	Categoría
AVESA	ACNUR	4518	Location Name 1044 Distrito Capital Libertador	AVESA	Violencia basada en Género
ASEINC	AVESSOC	4517	Location Name 1039 ARAGUA Girardot	AVESA	Violencia basada en Género
AVESA	Acuario	4207	Service Location 36 Distrito Capital Libertador	AVESA	Protección
Municipalidad	Importar	4206	Service Location 36 Distrito Capital Libertador	AVESA	Protección de Niños, Niñas y Adolescentes
Importar	Seleccionar Estado	4205	Service Location 212 AMAZONAS Atures	AVESA	Protección de Niños, Niñas y Adolescentes

Filtro para Lista de servicios

Permite a los usuarios buscar cualquiera los servicios disponibles en el sistema (por clúster, tipo de servicio, ubicación, etc.).

Los usuarios también pueden exportar la información de servicios que filtran

A través de **la lista de servicios**, los usuarios pueden editar, eliminar y duplicar los servicios existentes en sus organizaciones



Exportar Servicios



EXPORTACIÓN DE SERVICIOS

2

Desde "Lista de servicios", busque o filtre los servicios que desea exportar. Puedes filtrar por cualquiera de los criterios/filtros que ves en la pantalla.

The screenshot shows the 'Services' section of the Services Advisor application. On the left, there is a sidebar with various filters: Service ID, Category, Organization Type, Organization, Modality for service provision*, Intake Criteria, Referral Method, State, Municipality, Import, Select Status, and Backend only. Below this is a 'Filter' button. The main area displays a table with three rows of service data:

ID	Location	Organization	Category	Actions
4573	Service Location 394 SUCRE Sucre	Visión Mujer	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4572	Service Location 333 MIRANDA Urdaneta	Tinta Violeta	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4571	Service Location 192 TACHIRA Fernández Feo	HIAS	Gender Based Violence	View Update Duplicate Delete

At the top of the main area, there are buttons for 'Import Services', 'Export Services' (which is highlighted with a blue dot), and 'Add New'. Above the table, it says 'Showing 1 to 10 of 399 entries'. At the bottom right of the table, there is a 'Next' button.

1

3

Para exportar los servicios del filtro seleccionado, haga clic en el botón "**Exportar servicios**"

Para duplicar los servicios, haga clic en el botón "**Duplicar**"

Encontrar, Visualizar y Actualizar Servicios



Interfaz de Usuario / Vista de Mapa

<https://venezuela.servicesadvisor.net/>

1

Desde la interfaz de usuario/vista de mapa, utilice los filtros o la barra de búsqueda para encontrar las ubicaciones de servicio necesarias

The screenshot shows the Services Advisor website interface. On the left is a map of South America, specifically focusing on Colombia, Venezuela, and Ecuador. The map displays various locations with labels like Bogotá, Medellín, Quito, and Caracas. A search bar at the top right contains the placeholder text "Buscar por servicios y ubicaciones...". To the right of the search bar is a modal window titled "Filtrar" (Filter). The modal has several dropdown menus and buttons:

- CATEGORÍA:** "Por favor selecciona la categoría del servicio" (Please select the service category).
- TIPO DE ORGANIZACIÓN:** "Todos los tipos de organizaciones" (All types of organizations).
- ORGANIZACIÓN:** "Todas las organizaciones" (All organizations).
- Estado:** "Todos los Estados" (All States).
- Municipalidad:** "Todas las Municipalidades" (All Municipalities).
- Buttons:** "Restablecer" (Reset) and "Aplicar" (Apply).

Busque para encontrar ubicaciones de servicio (por ubicación, nombre del servicio, nombre de la organización).

Filtre para encontrar ubicaciones de servicio por categoría de servicio, nombre de la organización y ubicación (centros urbanos/rurales y colectivos)

BÚSQUEDA DE PERSONA DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL

Interfaz de Usuario / Vista de Mapa

2

Una vez que encuentre la ubicación de servicio deseada, copie el número de identificación de la URL

The screenshot shows the Services Advisor website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'ES' and 'Relaunch to update'. Below the navigation is a search bar labeled 'Buscar por servicios y ubicaciones...'. To the right of the search bar is a green 'FILTRAR' button. On the left, a sidebar displays a service card for 'Violencia basada en Género' located in 'AMAZONAS : Atures'. The card includes the service name, classification ('Permanente'), organization ('HIAS'), and operating hours (Monday-Friday from 08:00-17:00). A blue callout arrow points from the text 'Cada servicio tiene un número de identificación único que aparece en la URL' to the URL 'venezuela.servicesadvisor.net/es/service/4329' in the browser's address bar. The main area features a map of a city with several service locations marked by purple icons. A callout box on the map provides detailed information about a specific service: 'Violencia basada en Género : AMAZONAS : Atures', operated by 'HIAS' at 'Avenida Aguerrevere; Edificio Hatem; Puerto Ayacucho; Estado Amazonas'. The map also shows other landmarks like 'Plaza Bolívar', 'Gobernación del Estado Amazonas', and various streets. A green banner at the bottom right of the map area states '325 resultados encontrados.'.

Cada servicio tiene un **número de identificación único** que aparece en la URL

venezuela.servicesadvisor.net/es/service/4329

SERVICES ADVISOR ES Relaunch to update

Buscar por servicios y ubicaciones...

FILTRAR

Violencia basada en Género

Servicio y Ubicación
Violencia basada en Género : AMAZONAS : Atures

Clasificación del Servicio
Permanente

Organización
HIAS

Horario de Atención

Lunes 08:00-17:00

Martes 08:00-17:00

Miércoles 08:00-17:00

Jueves 08:00-17:00

Viernes 08:00-17:00

Detalle del Servicio

Compartir Imprimir Reportar

Violencia basada en Género

Servicio y Ubicación
Violencia basada en Género : AMAZONAS : Atures

Organización
HIAS

Dirección
Avenida Aguerrevere; Edificio Hatem; Puerto Ayacucho; Estado Amazonas.

325 resultados encontrados.

BÚSQUEDA DE PERSONA DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL

Backend

<https://venezuela.servicesadvisor.net/admin>

3

Una vez que haya iniciado sesión en el backend, desde el menú principal seleccione “**Lista de Servicios**”

4

La lista de servicios permitirá a los usuarios ver todos los servicios del sistema (publicados y no publicados).

The screenshot shows the 'SERVICES ADVISOR' backend interface. At the top, there are navigation links for 'DASHBOARD', 'SERVICES', 'LOCATIONS', 'ORGANIZATIONS', 'TAXONOMY', and 'SETTINGS'. A dropdown menu under 'SERVICES' is open, showing options: 'Add New', 'Services List' (which is highlighted with a blue dot), 'Import Services', and 'Delete Services'. Below the menu, there are several summary statistics: 'Total Services' (399), 'Active Services' (325), 'Organizations' (203), 'Locations' (294), and 'Users' (5). Two main charts are displayed: 'Top Service Locations' (bar chart) and 'Top Service Categories' (bar chart). The 'Recent Updates' section shows a message: 'Location created' with a link: <https://venezuela.servicesadvisor.net/admin#services>. The bottom of the screen features a decorative footer with colored dots.

BÚSQUEDA DE PERSONA DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL

Backend

5

Buscar por **campo de ID de servicio** para encontrar rápidamente la ubicación del servicio

The screenshot shows the 'Services' section of the Services Advisor application. On the left, there is a sidebar with various filters: Service ID, Category, Organization Type, Organization, Modality for service provision*, Intake Criteria, Referral Method, State, Municipality, Import, Select Status, and Backend only. Below these is a 'Filter' button. The main area displays a table titled 'Services' with the following columns: Id, Location, Organization, Category, and Actions. The table shows four entries:

Id	Location	Organization	Category	Actions
4573	Service Location 394 SUCRE Sucre	Visión Mujer	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4572	Service Location 333 MIRANDA Urdaneta	Tinta Violeta	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4571	Service Location 192 TACHIRA Fernández Feo	HIAS	Gender Based Violence	View Update Duplicate Delete
4570	Service Location 192 TACHIRA Fernández Feo	HIAS	Gender Based Violence	View Update Duplicate

At the top right of the main area, there are buttons for 'Import Services', 'Export Services', and 'Add New'. Above the table, it says 'Showing 1 to 10 of 399 entries'. At the bottom right, there are navigation links for 'Previous', '1', '2', '3', '4', '5', '...', '40', and 'Next'.



BÚSQUEDA DE PERSONA DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL

Backend

Busque el número de identificación del servicio y haga clic en el botón de filtro

The screenshot shows the 'SERVICES' tab selected in the top navigation bar. On the left, there is a sidebar with various filters: 'Services' (with a search input containing '4329'), 'Category', 'Organization Type', 'Organization', 'Modality for service provision*', 'Intake Criteria', 'Referral Method', 'State', 'Municipality', 'Import', 'Select Status', and 'Backend only'. The main area displays a table titled 'Showing 1 to 10 of 399 entries' with columns: Id, Location, Organization, Category, and Actions. The first row shows an entry for '4573' located at 'Service Location 394 SUCRE Sucre' under 'Visión Mujer' with 'Child Protection' category. The second row shows '4572' at 'Service Location 333 MIRANDA Urdaneta' under 'Tinta Violeta' with 'Child Protection'. The third row shows '4571' at 'Service Location 192 TACHIRA Fernández Feo' under 'HIAS' with 'Gender Based Violence' category. Each row has an 'Actions' column with buttons for View, Update, Duplicate, and Delete.

Id	Location	Organization	Category	Actions
4573	Service Location 394 SUCRE Sucre	Visión Mujer	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4572	Service Location 333 MIRANDA Urdaneta	Tinta Violeta	Child Protection	View Update Duplicate Delete
4571	Service Location 192 TACHIRA Fernández Feo	HIAS	Gender Based Violence	View Update Duplicate Delete

6

Haga clic en el botón "**Ver servicio**" para acceder a los detalles de la ubicación del servicio y los detalles del punto focal



BÚSQUEDA DE PERSONA DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL

Backend

Podrá ver toda la información del servicio, actualizarla, así como identificar contactos que están disponibles en el Back End.

The screenshot displays a service management application's contact management module. On the left, a sidebar titled 'Contactos' includes filters for 'Categoría' (Violencia basada en Género > Protección > Otro (protección VBG)) and a dropdown menu 'Selecciona una opción'. A green button labeled 'Asignar a la Selección' is visible. The main area shows a table titled 'Detalle de contacto del punto focal' with one entry:

Nombre	Correo Electrónico	Teléfono	Action
Yo Estoy Informada (YI)	yolestoyinformada@gmail.com	584241662220	

Below the table, a message says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom right of the table, there are 'Previous' and 'Next' buttons, along with a page number '1'. To the right of the table, a vertical blue bar has a circular callout at the top labeled '7.1' with the text: 'Podrá ver toda la información del servicio incluyendo contactos y puntos focales específicos'.

7.1

Podrá ver toda la información del servicio incluyendo contactos y puntos focales específicos



Preguntas y Respuestas





Clúster de Protección
Venezuela



AdR Protección de NNA
Clúster de Protección
Venezuela



AdR Violencia Basada en Género
Clúster de Protección
Venezuela

Próximos pasos

1. Asegurar que las organizaciones tengan registrados los usuarios para ingresar a la plataforma. Para soporte pueden contactarnos al Clúster de Protección y las Áreas de Responsabilidad.

Clúster de Protección - ramiread@unhcr.org leoned@unhcr.org

AdR VBG - renzulli@unfpa.org

AdR NNA - cvielma@unicef.org

2. Asegurar la revisión y actualización de servicios por los usuarios de cada organización.

3. Uso de la plataforma regular por parte de las organizaciones.

4. La actualización podrá ser continua, pero se realizará un llamado desde el Clúster / AdR cada 3 meses para que las organizaciones revisen sus servicios.





Gracias!

