



Erasmus+



## Servicios cualitativos a nivel local para personas migrantes y refugiadas

[Erasmus + Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Entregable IO3

# El Modelo Circular de Impacto: Paso 2

Colaboradores Drosostalida, FAMSI, MC2020  
Versión 3.0  
Fecha 28 del mes de Febrero 2020  
Tipo Informe Público



International Organization for Migration (IOM)  
The UN Migration Agency

InTraCoM Group  
Intellectual Property Solutions

## Lista de Autores

---

Drosostalida	SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA
FAMSI	FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL
MC2020	MEDIA CREATIVA 2020, S.L.

## Descargo de responsabilidad

---

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación de los contenidos que reflejen solo las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

Número de referencia del proyecto: 2017-1-EL01-KA204-036335.

---

## Q-SER Consorcio

---

El Consorcio de Q-SER está compuesto por:

MUNICIPIO DE EGALEO	Grecia
IOM Organización Internacional de las Migraciones-Praga	República Checa
INTRACOM GMBH	Alemania
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	España
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Grecia
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GER- MANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Alemania
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	España

## Derechos de uso

---



Este trabajo tiene licencia CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Historial de versiones

Rev. N	Descripción	Autor	Fecha
1.0	D.IO3 – Revisión por pares	All partners	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Lanzamiento oficial	Drosotalida, FAMSI, MC2020	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Modificaciones menores	Drosotalida, FAMSI, MC2020	28/02/2020

# ÍNDICE

---

<b>1. REGISTRO DE LOS ESCENARIOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO SELECCIONADO .....</b>	<b>8</b>
1.1. Diseño de la plantilla de escenario .....	8
1.2. Organización del taller .....	9
1.3. Redacción de un kit de información .....	9
<b>2. HERRAMIENTAS ÚTILES SUGERIDAS .....</b>	<b>11</b>
2.1. Diseño del modelo de escenario.....	11

# 1. REGISTRO DE LOS ESCENARIOS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO SELECCIONADO

---

El Paso 2 incluye el diseño, desarrollo y recopilación de escenarios y/o casos reales de trabajo de trabajo que se utilizarán en la sesión de prueba o piloto. Esto ayudará a los diferentes departamentos a trabajar sobre un tema o cuestión concreto identificado y a alcanzar los objetivos y metas antes mencionados. Después de haber descrito explícitamente el objetivo, el departamento seleccionado debe describir también el tema en cuestión. Un ejemplo que se elaborará es "Comunicación con inmigrantes/extranjeros en el departamento de guardería de un municipio". Comunicación significa manejar las peticiones más comunes de los padres extranjeros y cómo los maestros del jardín de infancia tratan con ellos. Los escenarios de uso serán redactados junto con sus respectivas plantillas para ser utilizados por los maestros, gerentes de departamento y supervisores. El objetivo de un departamento es organizar un taller en el que se trabajarán los escenarios de uso, la recopilación de resultados y la actividad del taller, la redacción de informes y la creación de una sección de preguntas frecuentes para su uso futuro.

Preparación de la organización:

## 1.1. Diseño de la plantilla de escenario

Diseño de la plantilla de escenario: Con anterioridad a todas las actividades, es necesario que los responsables elaboren un modelo de escenario. Esto implica un conocimiento adecuado de cómo funciona el departamento para que se construyan escenarios plenamente cualificados. Sin embargo, existen varios métodos posibles para diseñar y crear los escenarios, por ejemplo, se utilizarán los siguientes: a) registro de nuevos escenarios a través de una sesión de lluvia de ideas, y b) organización de un taller y recopilación de estudios de casos reales del grupo objetivo en cuestión que sirvan como escenarios. El primer paso en este proceso es el diseño real del modelo de escenario. Este debe contener los siguientes puntos de información (lista no exhaustiva):

1. Título del escenario
2. Fecha y duración del escenario
3. Información sobre el grupo objetivo y el perfil
4. Número de participantes e información del moderador
5. Objetivo de la actividad
6. Descripción del escenario y preguntas para los participantes
7. Nota para el moderador
8. Infraestructura necesaria para la organización del taller
9. Información de la evaluación (número de personas que participaron, valoración, etc.)

## 1.2. Organización del taller

Organización del taller con el departamento respectivo (plantilla, formulario de informe, listas de firmas, etc.). Una vez elaborado el escenario, se organizará el taller de elaboración del mismo. La organización de un taller en una organización del sector público podría requerir tiempo adicional de preparación, dado que los procesos internos formales exigen actividades de planificación adicionales. La documentación necesaria para la preparación del taller es la siguiente:

1. Lista de firmas para los participantes.
2. Agenda (temas + cronograma) para el taller con oradores, moderadores y nombres de los líderes del taller.
3. Ubicación de la información del taller - actualización de la información en las redes sociales de la empresa u otros canales para atraer a los participantes.
4. Folleto para el taller y material para el moderador.
5. Material de apoyo para los participantes, es decir, un libro de trabajo.
6. Plantilla de evaluación con preguntas para los participantes. Este es un paso importante, ya que determinará las lagunas en la comunicación con los grupos objetivos establecidos o las lagunas en la gestión del escenario en cuestión. El moderador o formador puede utilizar esta información para crear unidades de formación o recursos educativos abiertos (REA) para los participantes o empleados de la organización. La forma en que se estructuran las plantillas de evaluación es esencial si el objetivo de la forma específica son las lagunas en las necesidades de formación.
7. Formulario de evaluación de impacto para el organizador.

Después de la preparación del taller, el moderador / organizador / líder necesita recopilar toda la evaluación y los datos y preparar un breve informe que: a) proporcione información valiosa para su departamento y el impacto que ha producido en el taller, b) proporcione información sobre cómo los resultados del taller pueden contribuir a las prácticas existentes y mejorar la comunicación con los extranjeros, c) registre escenarios adicionales que puedan haberse identificado durante el taller, y d) comunique cualquier problema o dificultad reconocida por los participantes durante el taller. El taller debe repetirse en al menos 2 o 3 escenarios de trabajo.

## 1.3. Redacción de un kit de información

Redacción de un kit de información para preguntas frecuentes e información sobre el modelo IO3 (metas y objetivos, información sobre mentores, etc.). Para cada uno de los pasos anteriores, sería óptimo registrar toda la información recopilada, todas las preguntas respondidas y todos los escenarios trabajados. Esto permitirá al organizador crear una sección de Preguntas Frecuentes en línea o en una carpeta siempre disponible para cualquier participante o futuro organizador del taller. El kit de información contendrá tanto información en forma de informe como formularios de plantilla para que otros la utilicen. Un kit de información en línea es fácilmente accesible por cualquier persona y otros departamentos pueden descargarlo y utilizarlo con moderación. Lo que hay que tener en cuenta es el hecho de que el kit de

información puede ser traducido y transferido a otros grupos objetivo cuando se trata de una gran organización.

## 2. HERRAMIENTAS ÚTILES SUGERIDAS

### 2.1. Diseño del modelo de escenario

El proceso de orientación es más efectivo cuando se basa en escenarios o casos de la vida real. Por lo tanto, se propone, en cooperación con el personal del departamento seleccionado, aplicar hipótesis de trabajo que cubran las necesidades reales de los empleados y se refieran a hechos reales registrados por la experiencia anterior. Estos escenarios de trabajo pueden ser un punto de partida inicial y común para la cooperación entre el mentor y el alumno y se espera que se enriquezcan más adelante en otros casos o temas.

He aquí una sugerencia (Plantilla) sobre cómo registrar escenarios:

Escenario de trabajo Nº.....:
<b>A. Tema:</b> (Por ejemplo, hábitos y comportamientos culturales; religión y símbolos; hábitos alimenticios; estereotipos de género; barreras lingüísticas y de comunicación, etc.). ..... ..... .....
<b>B. Tema específico (registro detallado del escenario / caso):</b> ..... .....
<b>C. Maneras comunes de tratar / gestionar el asunto / caso:</b> ..... .....
<b>D. Reacciones y dificultades en el manejo de casos:</b> ..... .....
<b>E. Buenas prácticas <i>versus</i> malas prácticas (lo que se ha logrado, lo que se debe evitar):</b> ..... .....
<b>F. Consejos prácticos / sugerencias:</b> ..... .....