



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 6

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

1. REUTILIZACIÓN DEL MODELO IO3 – PAUTAS DE TRANSFERIBILIDAD	8
2. HERRAMIENTAS ÚTILES SUGERIDAS	9

1. REUTILIZACIÓN DEL MODELO IO3 – PAUTAS DE TRANSFERIBILIDAD

El objetivo general del Modelo Circular de Impacto IO3 es provocar un impacto y tener un enfoque circular, es decir, ser reutilizado y readaptado dentro de una organización. Habiendo aplicado todos los pasos anteriores, una organización puede reutilizar los resultados de IO3 dentro de cualquier departamento. Para cada paso, la organización ha diseñado una estrategia, las plantillas y las herramientas necesarias, ha creado las estructuras de cooperación y trabajo en red requeridas, así como una lista/base de datos de colaboradores y formadores con los que cooperar. Tras haber diseñado un Modelo Circular de Impacto satisfactorio, están en condiciones de implementar cambios estratégicos y cambios motivacionales de actitud de su personal.

Preparación de la organización:

1. Reciclaje del modelo a otros departamentos.
2. Instrucciones para la transferibilidad.
3. Plantilla de buenas prácticas y directrices de identificación para la selección de estudios de caso.

2. HERRAMIENTAS ÚTILES SUGERIDAS

PARTE 1

El proyecto Q-SER se centra en la formación intercultural de los empleados municipales en diversos sectores con el fin de adquirir las habilidades y conocimientos que necesitan para rendir a los más altos estándares y atender a las personas migrantes de forma equitativa, de acuerdo con sus necesidades. El proyecto creará dos modelos integrados en un sistema en línea que permitirá al público objetivo interactuar y aprender.

IO3: El Modelo Circular de Impacto: formación y prestación de servicios iterativos y

IO4: El Modelo de Mentores de Ciclo Circular crea mentores multiplicadores e e-mentores que permiten la interacción de base.

Durante el transcurso de los dos modelos y su aspecto circular, es esencial que las buenas prácticas identificadas y registradas durante las sesiones sean reutilizadas y reintroducidas en el sistema Q-SER. El siguiente documento proporciona información sobre los principios que deben tenerse en cuenta al identificar las buenas prácticas y los estudios de caso, así como una plantilla para que la utilicen los propios formadores y mentores.

Principio 1:

Optimizar las habilidades de comunicación de los empleados de la organización al tratar con grupos objetivo específicos, en este caso, de Q-SER, personas migrantes y refugiadas.

Principio 2:

Fomentar la eficacia de la organización mediante la reducción de las reclamaciones, la prestación de servicios al cliente, la minimización del tiempo de atención y los servicios reiterativos.

PARTE 2

1. Cada mentor debe ser capaz de identificar buenas prácticas y estudios de caso que puedan servir de escenarios de trabajo para ellos y para los futuros mentores.
2. Se pueden encontrar estudios de caso dentro de sus organizaciones, departamentos o a través de entrevistas a clientes y miembros del grupo objetivo.
3. Conteste las siguientes preguntas para cada estudio de caso identificado.
4. ¿Cuántas respuestas afirmativas ha obtenido?
 - **4 o más** - El estudio de caso es apropiado, continúe con el Paso 5.
 - **Más de 4** - Identifique otro estudio de caso que se ajuste mejor a los principios del proyecto Q-SER y responda de nuevo a las preguntas.

	Sí	No	Comentarios
a. ¿Es un problema recurrente en el departamento?			
b. ¿Se puede registrar este problema y proporcionar o distribuir una solución por escrito?			
c. ¿Se da este problema en otros departamentos?			
d. Si se resuelve este problema, ¿se producirá un cambio en la forma en que se presta el servicio al cliente?			
e. ¿El estudio de caso trae beneficios tanto para el personal como para la organización?			
Total			

Rellene la **plantilla de resumen de estudios de caso de una página** (Parte 3)

PARTE 3: PLANTILLA DE RESUMEN DE ESTUDIOS DE CASO

Nombre	Número del estudio de caso
Estudio de caso Título / problema identificado	
Sector / departamento	
Problema Antecedentes	
¿Cómo se ha abordado?	
Beneficios resultantes	
Fuente/Referencia/Comentarios	