



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Proyecto “Sistema de Ventanilla Única- Atención integral a migrantes venezolanos en Ecuador - VenUnida”

Convocatoria para Tutores

El proyecto "Sistema de Ventanilla Única- Atención integral a migrantes venezolanos en Ecuador - VenUnida" busca mejorar la atención y el servicio a la población venezolana en situación de movilidad humana en Ecuador. El objetivo es capacitar a servidores públicos para que ofrezcan un servicio eficiente, humano y respetuoso de los derechos de todas las personas.

Objetivos de Aprendizaje

Capacitar a los servidores públicos con herramientas socioemocionales y de atención al cliente para brindar un servicio de calidad y sensible, contribuyendo significativamente al bienestar e integración de la población en situación de movilidad humana.

1. Fortalecer las habilidades socioemocionales de los servidores públicos, enfocándose en la empatía y el respeto hacia la población migrante, para mejorar la calidad y sensibilidad en la prestación de servicios.
2. Mejorar las habilidades de atención al cliente, incluyendo la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, para garantizar una interacción más empática y satisfactoria con los usuarios migrantes.
3. Capacitar a los participantes en el acceso y manejo de información sobre derechos humanos y legislación migratoria, promoviendo una atención justa, equitativa y respetuosa hacia todos los migrantes en Ecuador.

Modalidad y metodología general de implementación

Según el documento¹ de Área de Gestión de Aprendizaje y Calidad (GAC) de la Fundación Esquel sobre modelos formativos, este proceso se enmarca en la siguiente descripción:

→ Procesos con mediación virtual auto-instruccionales

*Este tipo de modelo formativo se basa en la **autonomía del aprendizaje**, brindando a las y los participantes la posibilidad de acceder a recursos y contenidos en línea para adquirir conocimientos y habilidades de forma autodirigida y asincrónica. A través de la conectividad y la mediación virtual, se proporcionan materiales didácticos interactivos, videos tutoriales y actividades de autoevaluación. Las personas participantes tienen la flexibilidad de aprender a su propio ritmo y en*

¹ Información referida a la Modelación de procesos formativos de la Fundación Esquel, dónde se establecen los criterios necesarios para analizar y estructurar los procesos formativos de manera efectiva y adaptada a las necesidades y condiciones de aprendizaje de las y los participantes.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



función de sus necesidades individuales, aprovechando la conectividad para acceder a recursos actualizados y enriquecer su proceso de aprendizaje.

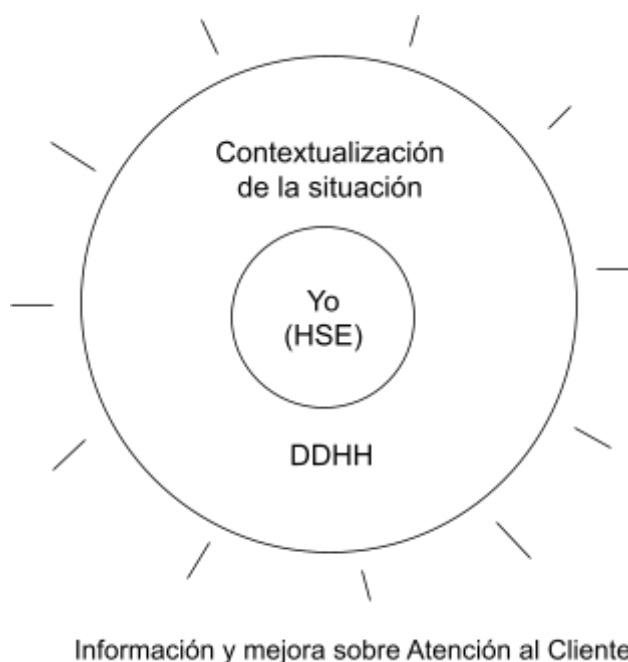
Lineamientos Pedagógicos

El curso autoguiado se centrará en actividades participativas, videos testimoniales y materiales complementarios. Incluirá módulos sobre derechos humanos, habilidades socioemocionales y atención al cliente. Se utilizarán actividades de role-playing y talleres específicos.

Metodología

1. Contenido del curso

Propuesta de temas y enfoques generales: Esta propuesta de temas se centra en fomentar el autoconocimiento y la evaluación personal para comprender desde dónde hablo y la importación de las Habilidades socioemocionales (HSE). Esto me permite posicionarse frente a los demás individuos y entender sus necesidades y conocer nuestros derechos. A partir de esta base, se enfoca en el aprendizaje y el fortalecimiento de habilidades para la atención al cliente.



Contextualización de la situación: Es fundamental que los servidores públicos comprendan el panorama general de la situación migratoria en Ecuador y reconozcan la importancia de su rol en el proceso de integración. Este módulo proporcionará una visión integral de los desafíos y dinámicas específicas que enfrentan los migrantes, permitiendo a cada persona reflexionar sobre su papel en este contexto crucial.

Derechos Humanos y habilidades socioemocionales: Asegurar que los funcionarios comprendan las HSE como habilidades esenciales a trabajar a nivel individual y con eso, comprender los derechos de toda la población, promoviendo una cultura de respeto y no discriminación.





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Información y mejora sobre Atención al Cliente: Se espera que los funcionarios se capaciten en los servicios disponibles para toda la población, sin distinción, incluyendo procedimientos de acceso y criterios de elegibilidad. Así, también se espera trabajar en las habilidades de comunicación y atención al cliente, enfocándose en la empatía, la paciencia y la resolución efectiva de problemas, habilidades socioemocionales esenciales para cualquier proceso que implique un vínculo humano.

A partir de estos enfoques y estructura inicial, se propone que los participantes crucen 4 módulos específicos:

- **Autoguiado:** Los participantes acceden a recursos y contenidos en línea de manera autónoma.
- **Módulos:** El curso se divide en módulos secuenciales con criterios específicos para avanzar.
- **Evaluación:** Cuestionarios de entrada y salida, coevaluación de actividades prácticas y encuestas de satisfacción.

Módulos del Curso

1. Módulo 1: Contextualización de la situación migratoria en Ecuador y el Rol de los Funcionarios

Este módulo es fundamental para que los servidores públicos adquieran un conocimiento profundo del contexto migratorio en Ecuador, tanto histórico como actual. Se analizarán los desafíos sociales, económicos y legales que enfrentan y han enfrentado las personas en situación de movilidad humana. Con todo esto, evidenciar las oportunidades de desarrollo personal, económico, social que la migración puede generar para los migrantes y la sociedad de acogida.

2. Módulo 2: Derechos Humanos y legislación migratoria

En este módulo se enfoca en los derechos humanos fundamentales, dando énfasis en aquellos aplicables a los migrantes según la legislación nacional e internacional. Se discutirá la importancia de proteger estos derechos y se propondrá explorar casos prácticos para comprender cómo aplicar estos principios en el contexto migratorio ecuatoriano, promoviendo así una cultura de respeto y no discriminación. Se analizarán las oportunidades de desarrollo socioeconómico que la protección y promoción de los derechos humanos pueden generar tanto para los migrantes como para la sociedad de acogida, destacando cómo el respeto a estos derechos contribuye al desarrollo inclusivo y sostenible.

3. Módulo 3: Información y acceso a servicios para todos los ciudadanos

Este módulo, dirigido a funcionarios públicos hasta el rango de directores, se enfocará en los servicios públicos disponibles para personas en situación de movilidad humana, poblaciones de acogida y ecuatorianos retornados. Los participantes aprenderán sobre los servicios públicos a los que tienen derecho, los protocolos, requisitos, procedimientos y criterios para acceder a





USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



ellos. Se abordarán buenas prácticas, herramientas y recursos para facilitar un acceso equitativo y promover una atención inclusiva y efectiva a toda la población.

4. Módulo 4: Desarrollo de Habilidades en Atención al Cliente

En el último módulo, se desarrollarán habilidades fundamentales para una atención al cliente de calidad. Los participantes deberán aprender técnicas de comunicación efectiva, empatía, resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles. Se enfocará en la importancia de una atención centrada en el usuario, especialmente en contextos sensibles como la atención a migrantes. A través de actividades prácticas y estudios de caso, se fortalecerán estas habilidades esenciales para mejorar la interacción y el apoyo a la población migrante en Ecuador.

Enfoque transversal:

Se propone fortalecer las habilidades socioemocionales (HSE), el tema de derechos humanos (DDHH) y la convivencia pacífica como enfoques transversales, asegurando que se integren de manera natural en todo el proceso formativo. Esto no solo mejora la capacidad de los servidores públicos para ofrecer un servicio de alta calidad, sino que también fomenta una atención más humana, inclusiva y respetuosa hacia la población migrante en Ecuador, promoviendo un entorno de respeto y cooperación mutua entre las personas en situación de movilidad humana y la comunidad de acogida.

Estos enfoques integran de manera coherente y sistemática competencias clave a lo largo de todos los módulos del curso:

- **Empatía:** Se enfatiza desde el inicio para que los servidores públicos comprendan las experiencias y necesidades de los migrantes, facilitando una conexión genuina en la prestación de servicios.
- **Respeto:** Se promueve activamente a lo largo del curso hacia la dignidad y los derechos de todos los migrantes, especialmente en el módulo de derechos humanos y legislación migratoria.
- **Paciencia y Resolución de Conflictos:** Se desarrollan en el módulo de información y acceso a servicios, preparando a los participantes para escuchar y manejar las necesidades diversas de los migrantes con calma y profesionalismo.
- **Comunicación Asertiva:** Se perfecciona en el módulo de atención al cliente, fortaleciendo la capacidad de transmitir información clara y resolver problemas de manera colaborativa y sensible.

Duración:

El curso tiene una duración total de 40 horas, distribuidas en 10 horas por módulo. Se implementará durante los meses de octubre y noviembre de 2024. Posteriormente, el curso estará disponible en la plataforma Esquel CLIC, accesible para cualquier persona interesada.

