

Lista de control para la organización de sesiones de orientación previa a la salida y de orientación cultural por videoconferencia





Ni la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2022

PDF ISBN 978-92-9465-937-8 doi:10.2847/76800 BZ-07-22-106-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea, 2022

Ilustración de la cubierta: Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica. Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia de Asilo de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.





Introducción a esta herramienta

La información presentada en esta herramienta no es en modo alguno exhaustiva, sino que representa una recopilación de orientaciones y consejos prácticos sobre formas de organizar y llevar a cabo sesiones de orientación previa a la salida y de orientación cultural por videoconferencia (1). El objetivo es ayudar a los Estados miembros de la Unión Europea y los países asociados (EU+) en sus actividades en materia de reasentamiento.

¿Cuál es la finalidad de esta herramienta?

Esta lista de control puede utilizarse para preparar y realizar sesiones de orientación previa a la salida (OPS) y de orientación cultural (OC) por videoconferencia para los refugiados en trámite de reasentamiento.

¿En qué consiste esta herramienta?

La presente lista de control pone de relieve algunos aspectos clave que deben tenerse en cuenta a la hora de planificar y llevar a cabo una sesión de OPS/OC por videoconferencia. Ofrece sugerencias a los funcionarios que facilitan directamente la OPS/OC sobre cómo planificar e impartir la sesión.

¿Por qué se ha creado?

Una videoconferencia puede ser una alternativa práctica por varias razones, entre las que cabe mencionar: casos en los que no es posible viajar al país de primer asilo, o en los que la externalización no es la opción más conveniente para la OPS y/o la OC *in situ*, o en los que un refugiado no puede asistir a la sesión, por ejemplo por enfermedad grave. Organizar una sesión de OPS/OC por videoconferencia puede ayudar a los refugiados a recibir la mayor parte de la información que necesitan conocer antes de viajar al país de reasentamiento. La herramienta también puede utilizarse para facilitar la organización de sesiones de OPS/OC cuando deben evitarse la presencia física en la misma sala y los contactos personales (por ejemplo, en caso de pandemia u otras emergencias relacionadas con la salud).

¿Quién debe utilizar esta herramienta?

La presente lista de comprobación puede ser de utilidad a los funcionarios de reasentamiento y a los profesionales de OPS/OC al organizar e impartir sesiones por videoconferencia.

¿Qué otras herramientas y fuentes de formación se pueden utilizar?

Como fuente de información e inspiración sobre las cuestiones que pueden abordarse en una sesión de OPS/OC, así como sobre el modo de planificar una sesión presencial, consulte las herramientas operativas de reasentamiento: [Nota orientativa sobre temas para las sesiones de orientación previa a la salida](#).

(1) Esta herramienta se desarrolló originalmente en el marco del proyecto *Facilitar el reasentamiento y la admisión de refugiados mediante nuevos conocimientos* (EU-FRANK). El proyecto fue financiado por el Fondo Europeo de Asilo, Migración e Integración, dirigido por la Agencia Sueca de Migración. Como parte del proceso de traspaso de EU-FRANK, la Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA) ha llevado a cabo un ejercicio de aseguramiento de la calidad de las herramientas operativas de reasentamiento desarrolladas en este proyecto.



Lista de control para la organización de sesiones de orientación previa a la salida y de orientación cultural por videoconferencia

Antes de una sesión de videoconferencia			
Lista de control		Qué hacer	Procedimiento paso a paso
<input type="checkbox"/>	Apoyo local	Localice un punto focal en el país de primer asilo que pueda facilitar la llamada por videoconferencia (personal de la embajada, EUAA, ACNUR, OIM, CCIM, otros).	<ul style="list-style-type: none">• La asistencia debería incluir una persona de contacto, un intérprete, las instalaciones y el equipo informático necesario en el país de primer asilo (ordenador, cuenta de videoconferencia, conexión a internet de alta velocidad).• Facilite los datos de su cuenta a su persona de contacto del país de primer asilo.
<input type="checkbox"/>	Una cuenta de videoconferencia	Cree una cuenta de videoconferencia utilizando su dirección de correo electrónico profesional con el apoyo de sus técnicos informáticos, si procede.	<ul style="list-style-type: none">• Descargue un programa de videoconferencia compatible con el programa y la conexión a internet utilizados por la persona de contacto o el intérprete (por ejemplo, FaceTime, GoToMeeting o Skype).• Active el programa con su dirección de correo electrónico profesional.• Solicite los datos de la cuenta a la persona encargada de la videoconferencia (la persona de contacto o el intérprete).• Pruebe la cuenta, el micrófono, los altavoces y la cámara al menos una vez antes del día de la sesión, preferiblemente dos o tres días antes por si acaso la prueba falla y tiene que hacer una segunda prueba.
<input type="checkbox"/>	Instalaciones	Hable con la persona de contacto para comprobar si dispone de instalaciones idóneas o bien reserve un lugar (dentro de sus oficina o en una habitación de hotel) con acceso a internet y videoconferencia.	<ul style="list-style-type: none">• Indique la fecha y hora requeridas (teniendo en cuenta la diferencia de huso horario) para realizar la videoconferencia y las llamadas de pruebas previas a la sesión.• Pregunte a la persona de contacto si hay habitaciones disponibles (un aula, una sala de espera o un hotel, si es necesario).• Reserve una ubicación con conexión a internet y acceso a videoconferencia que ofrezca fiabilidad y seguridad.• Haga lo mismo por su parte.• Si su punto focal trabaja con un socio operativo, asegúrese de abordar la cuestión de los costes con antelación. Esto se aplica a todos los servicios.



Antes de una sesión de videoconferencia			
Lista de control		Qué hacer	Procedimiento paso a paso
<input type="checkbox"/>	Intérprete	Garantice la presencia de un intérprete en el país de primer asilo o en el país de reasentamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Pida a su persona de contacto que consiga un intérprete que hable la lengua materna del refugiado para la fecha y hora fijadas. • Pida los datos de contacto del intérprete en caso de que desee informarle sobre la sesión y el uso de los materiales. Puede consultar la Nota orientativa sobre la comunicación a través de intérpretes. • Prepare y convoque una reunión de información con el intérprete en relación con la sesión.
<input type="checkbox"/>	Invitaciones y transporte	Envíe invitaciones a los refugiados y, si es necesario, organice su traslado desde su lugar de residencia hasta el centro seleccionado (a través de su persona de contacto).	<ul style="list-style-type: none"> • Indique en la invitación datos como la fecha, la hora y el lugar, las normas de asistencia y las modalidades de viaje (si procede). • Pida a su contacto local que informe a los refugiados sobre lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ la fecha, la hora y el lugar de la reunión; ▪ las modalidades de transporte; ▪ el objeto de la reunión y su carácter obligatorio; ▪ los miembros de la familia que desea que estén presentes.
<input type="checkbox"/>	Informar sobre la ubicación	Informe a los puntos focales en las instalaciones sobre la composición del grupo al que se ha invitado (resaltando sus necesidades especiales)	<ul style="list-style-type: none"> • Facilite al punto focal los datos de la ubicación y viceversa. • Aclare el número de participantes y la composición del grupo (número de personas, edad, lengua materna, necesidades especiales, servicios adicionales). • Asegúrese de dar y recibir información sobre retiradas de casos y cualquier otra actualización pertinente.
<input type="checkbox"/>	Otros servicios	Compruebe si hacen falta servicios adicionales y envíe las solicitudes necesarias	<ul style="list-style-type: none"> • Pausas para el almuerzo o para café (para el número de asistentes). • Posible servicio de guardería y/o personal de seguridad. • Documentos para entregar (número de copias). • Intérprete (lengua y perfil requeridos). • El contacto local debe preparar previamente al grupo o a la persona para que sepan qué pueden esperar y no duden en participar y hacer preguntas.



Antes de una sesión de videoconferencia			
Lista de control		Qué hacer	Procedimiento paso a paso
<input type="checkbox"/>	Correo electrónico de confirmación	Compruebe que su persona de contacto ha confirmado la prestación de los servicios solicitados.	<ul style="list-style-type: none">• Solicite un correo electrónico de confirmación que incluya:<ul style="list-style-type: none">▪ la fecha y la hora local de la reunión;▪ aspectos logísticos (instalaciones, material informático y conexo, transporte);▪ datos de contacto de videoconferencia;▪ número de teléfono de la persona de contacto local;▪ número de teléfono del intérprete (si procede).
<input type="checkbox"/>	Preparación de la sesión de OC	Defina el contenido de la sesión de OC y prepare el material de apoyo necesario.	<ul style="list-style-type: none">• La sesión puede centrarse en lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">▪ Ubicación del país de reasentamiento y del municipio/centro de acogida.▪ Viaje y recepción a la llegada y elementos importantes relacionados.▪ Estatuto de refugiado y derechos y obligaciones más importantes relacionados.▪ Expectativas en relación con la reagrupación familiar, el regreso al país de origen/primer asilo, las condiciones de vida futuras (incluidos aspectos económicos), etc. Para más información, consulte la Nota orientativa sobre temas para las sesiones de orientación previa a la salida.• Si desea utilizar imágenes o mapas, póngalos en una carpeta que esté accesible durante la sesión.• Imágenes que pueden considerarse:<ul style="list-style-type: none">▪ un mapa del país;▪ un mapa de la localidad de reasentamiento;▪ futuros alojamientos e instalaciones;▪ persona de contacto en el país de reasentamiento.• Si dispone de ellos, facilite enlaces a sitios web/aplicaciones/vídeos para utilizarlos como información sobre el país o para permitir el aprendizaje de lenguas.• Lo ideal es que el material de formación se facilite a la persona de contacto y se imprima de antemano para que los refugiados puedan verlo durante la sesión.



Durante la videoconferencia			
Lista de control		Qué hacer	Procedimiento paso a paso
<input type="checkbox"/>	Comprobación de la lengua	Confirme la lengua y que la persona le entiende a usted o al intérprete.	
<input type="checkbox"/>	Comprobación de los detalles	Compruebe si tiene delante a la persona o las personas adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> Nombre, fecha de nacimiento, fotografía, etc.
<input type="checkbox"/>	Explicación del contenido	Haga una breve introducción y repase el contenido de la sesión informativa.	<ul style="list-style-type: none"> Temas que deben mencionarse durante una introducción: <ul style="list-style-type: none"> el objetivo de la sesión; el tiempo disponible; el papel del intérprete; posibilidad de hacer preguntas. Explique los temas que haya preparado y muestre las imágenes.
<input type="checkbox"/>	Preguntas	Anime a los refugiados a hacer preguntas y plantear sus inquietudes en cualquier momento, especialmente si se hacen pocas preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> Antes de iniciar un tema, pregunte a los refugiados si ya tienen preguntas al respecto. En el resumen de cada tema, pida que planteen más preguntas.
<input type="checkbox"/>	Resumen	Compruebe que todo se ha entendido correctamente.	<ul style="list-style-type: none"> Haga preguntas concretas para verificar el nivel de comprensión de la información facilitada. Pida a los refugiados que resuman los temas que usted considere más importantes.





Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

