

# Guía del Usuario para la Herramienta de Abogacía RQI

Esta guía complementaria proporciona un proceso paso a paso para el personal de organizaciones que proveen servicios directos sobre cómo utilizar la Herramienta de Abogacía RQI. Los clientes usarán una copia impresa o la versión de RQI disponible en línea.

## EJEMPLOS DE SERVICIOS GUBERNAMENTALES

Los participantes seleccionarán un servicio que identifiquen como necesario y les interese contactar primero

Los participantes identificarán la información que necesitan para ponerse en contacto con el servicio o agencia gubernamental correspondiente

*¿Qué información necesita para contactar este servicio?*

## SERVICIOS GUBERNAMENTALES y ABOGANDO POR SUS NECESIDADES

### Desarrollando Habilidades

#### PASO 1

Apoyará a los participantes a concientizarse sobre las decisiones y definirá qué es una decisión

*Las decisiones se pueden tomar cuando usted busca un servicio. La decisión se hace al elegir una opción de las posibilidades disponibles. Por ejemplo:*

- *Proveerle o NO de algún servicio*
- *Aceptar la información que usted da o NO aceptarla*

#### PASO 2

Los participantes preguntan

*Hay algunas cosas que usted quiere saber al contactar el servicio.*

- *¿Cuáles son algunas preguntas que haría? Haga todas las preguntas que pueda.*
- *Escriba sus preguntas para luego recordarlas.*

#### PASO 3

Los participantes elijen las tres preguntas que consideran más importantes y las marcan con una “X”

<p><b>PASO 4</b></p>	<p>Informará a los participantes que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen dos tipos de preguntas a realizar: las preguntas cerradas son aquellas que pueden ser contestadas con un sí o no y las preguntas abiertas son las que requieren de una explicación</li> <li>• La información dependerá principalmente del cómo los participantes realicen las preguntas.</li> </ul> <p>Los participantes practicarán a cambiar preguntas de un tipo al otro para obtener información diferente.</p>
<p><b>PASO 5</b></p>	<p>Revisará con los participantes la importancia del hacer preguntas sobre las decisiones y del preguntar acerca de la razón, el proceso y su papel en la toma de decisiones.</p> <p><i>Encuentre preguntas que le ayude a entender la razón, el proceso y cuál es su papel en la toma de decisiones.</i></p>
<p><b>Para concluir</b></p>	
<p>Hágales saber a los participantes qué:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es su derecho hacer preguntas para satisfacer sus necesidades</li> </ul> <p>Invite a los participantes a reflexionar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué aprendieron sobre hacer preguntas</li> <li>• Cómo se sienten ahora, después de hacer preguntas</li> <li>• Cómo aplicarían estos mismos pasos en distintos contextos</li> </ul> <p>Hágales saber a los participantes que hay espacio para tomar apuntes cuando contactan el servicio.</p>	