



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN COMUNITARIA**

**Código: SSC324\_3**

**NIVEL: 3**

## GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO  
DE PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia
3. Guía de Evidencia de la UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social
4. Guía de Evidencia de la UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención
5. Guía de Evidencia de la UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales
6. Guía de Evidencia de la UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos
7. Guía de Evidencia de la UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos
8. Glosario de términos utilizado en “Inserción laboral de personas con discapacidad”

Las guías de evidencia y el glosario que aparecen en este índice se encuentran en este mismo sitio web, en los enlaces identificados como “Guía de Evidencia” de cada una de las unidades de competencia.



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC).

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer**, expresa los resultados de trabajo o comportamientos profesionales del trabajador en el ejercicio de una actividad profesional o función concreta. Se extrae de la UC de referencia, quedando enunciados en forma de **actividades profesionales** extraídas de las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, que comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, asociando a cada una de las actividades profesionales aquellos saberes que las sustentan.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.

Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones



profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**- para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**- que permiten valorar las evidencias indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante



entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social”**

*Transversal a las siguientes cualificaciones*

SSC321\_3: Dinamización comunitaria

SSC324\_3: Mediación comunitaria

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: DINAMIZACIÓN COMUNITARIA

**Código: SSC321\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la incorporación de la perspectiva de género en los proyectos de intervención social, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.



**1. Identificar las diferencias, los aspectos que obstaculizan y los que facilitan la participación de mujeres y hombres en relación a la intervención que se va a llevar a cabo, analizando el marco de referencia en materia de igualdad para posibilitar la adopción de una perspectiva de género.**

- 1.1 El marco de referencia (normativa aplicable, entidades u organismos y políticas de igualdad de oportunidades de género, entre otros) se prospecta, fundamentando los aspectos que facilitan y dificultan la participación de mujeres y hombres en el proyecto o entorno concreto de la intervención profesional.
- 1.2 Los aspectos sobre los factores diferenciales para hombres y mujeres en relación al tema y ámbito de intervención se recogen, teniendo en cuenta el porcentaje de mujeres y hombres que participan, las diferencias de participación en los espacios de decisión así como en la organización, uso de los tiempos, espacios y los roles desempeñados, entre otros.
- 1.3 Las situaciones existentes de discriminación directa o indirecta hacia las mujeres y los hombres, así como los obstáculos y las limitaciones existentes para la participación igualitaria de mujeres y hombres se detectan a través de la información recopilada.
- 1.4 Las aportaciones, modificaciones, y/o adaptaciones al proyecto en pro de la igualdad de oportunidades de género se recogen por escrito en un documento.
- 1.5 La información obtenida se analiza permitiendo la formulación y diferenciación de las necesidades prácticas e intereses estratégicos.

**2. Prever, en caso necesario, las acciones de formación, orientación y asesoramiento específicos en igualdad de oportunidades de género, analizando las necesidades detectadas entre las personas implicadas en la intervención comunitaria para potenciar su participación en las mismas.**

- 2.1 Las necesidades de formación se detectan partiendo del análisis de la información recogida de profesionales, agentes expertos/as en igualdad de género y personas usuarias.
- 2.2 La prospección de actuaciones formativas en igualdad de oportunidades y "mainstreaming" de género se realiza en función de las necesidades detectadas en la formación de los/las profesionales del ámbito de intervención, voluntariado y personas usuarias.
- 2.3 La información de las actuaciones formativas vigentes a las personas implicadas en la programación e intervención se realiza, facilitando y potenciando su participación.
- 2.4 La detección de las personas expertas en igualdad de oportunidades y "mainstreaming" de género se realiza dentro del ámbito de sus competencias y coordinándose con la persona, agente de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, del ámbito de intervención.
- 2.5 Las distintas vías de comunicación entre los/las agentes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y las personas implicadas en



la intervención (profesionales, voluntariado y personas usuarias) se establecen y mantienen facilitando la formación, asesoramiento y orientación especializada.

- 2.6 El asesoramiento en materia de género se articula como un recurso permanente.

### **3. Desarrollar las actividades de intervención comunitaria favoreciendo la participación mixta de hombres y mujeres para incorporar aquellos elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre ambos.**

- 3.1 Las actividades de intervención se organizan contando con la participación mixta de hombres y mujeres.
- 3.2 El lenguaje que describe y presenta el proyecto y sus contenidos se utiliza sin carácter sexista y visibilizando a las mujeres, sin reproducción de roles ni estereotipos discriminatorios en función de género.
- 3.3 Las actividades se establecen respondiendo a objetivos específicos que, en al menos uno, siempre que sea necesario, se plantee el empoderamiento de las mujeres, la ruptura de estereotipos, el incremento del porcentaje de representación de mujeres en la toma de decisiones y/o el incremento del porcentaje de participación de los hombres en responsabilidades de cuidados para la vida, entre otros.
- 3.4 La distribución de espacios se realiza promoviendo un uso equitativo de los mismos por parte de mujeres y hombres.
- 3.5 Los recursos materiales y técnicos se prevén de acuerdo con los objetivos de igualdad entre mujeres y hombres planteados.
- 3.6 La distribución de tiempos y recursos se prevén teniendo en cuenta los tiempos de atención y cuidados y los tiempos de participación comunitaria para favorecer la participación de personas con cargas domésticas y de cuidados.

### **4. Desarrollar las actuaciones e intervenciones comunitarias diseñadas utilizando diversos recursos organizativos y funcionales para contribuir al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.**

- 4.1 El lenguaje empleado en las actuaciones del proyecto se utiliza de manera no sexista y visibilizando a las mujeres.
- 4.2 Las actuaciones de los/las profesionales se desarrollan sin la reproducción de roles y estereotipos sexistas, haciendo que mujeres y hombres, cualquiera que sea su edad y nivel de participación, participen por igual, en las acciones que les estén destinadas.
- 4.3 Las actuaciones del proyecto se llevan a cabo empleando criterios de paridad en la toma de decisiones y en el reparto de responsabilidades, para crear condiciones de igualdad entre mujeres y hombres.



**5. Utilizar los soportes de información y difusión del proyecto comunitario (publicidad, sensibilización, transferencia, documentación, entre otros) para avanzar hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, haciendo visible positivamente la presencia de las mujeres y los hombres en los mismos.**

- 5.1 Los soportes de difusión (la publicidad, la sensibilización o la transferencia, entre otros) se seleccionan contribuyendo a potenciar la igualdad entre mujeres y hombres, poniendo especial atención en la utilización de un lenguaje no sexista y en la elección de imágenes que no evoquen situaciones que reproduzcan estereotipos sexistas.
- 5.2 Los materiales y acciones de información y difusión dentro del proyecto se utilizan dando a conocer la responsabilidad de todas las partes implicadas (administración pública, entidad y/o equipo de trabajo) en el avance hacia la igualdad de oportunidades.
- 5.3 Los estereotipos relativos al género se identifican utilizándose en el desarrollo de las actuaciones, recursos que cambien la concepción de tareas y áreas asociadas a un sexo en concreto.
- 5.4 La información recabada sobre las desigualdades identificadas en el marco del proyecto se transmite favoreciendo el conocimiento de las situaciones de posible discriminación y su erradicación.
- 5.5 Las acciones de comunicación y difusión del proyecto se implementan teniendo en cuenta las características de mujeres y hombres a quienes van destinadas.
- 5.6 La imagen en el ámbito de trabajo se proyecta reproduciendo la igualdad de género y eliminando las desigualdades entre mujeres y hombres en carteles, calendarios, uso equitativo de espacios, reproducción de roles sexistas u otros.

**6. Establecer canales de comunicación para garantizar la transversalidad, la coherencia y la perspectiva integral en las acciones comunitarias dirigidas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en coordinación con otros/as profesionales.**

- 6.1 Los canales de comunicación y coordinación interprofesional se establecen siguiendo el principio de cooperación en el logro de los objetivos.
- 6.2 Las líneas y objetivos comunes de intervención entre los/las profesionales se establecen, facilitando la eficiencia del proceso de intervención.
- 6.3 Las características sobre métodos, técnicas y recursos empleados en las actuaciones para la igualdad de oportunidades de género se intercambian entre los/las profesionales, mejorando la calidad en la intervención profesional.
- 6.4 Las condiciones de la coordinación profesional (como el tiempo de las reuniones, el espacio y la organización, entre otros) se valoran, proponiendo medidas de mejora para garantizar la participación de las personas implicadas y la eficacia de los encuentros o contactos.



**7. Realizar el seguimiento de los logros obtenidos a favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, identificando los aspectos susceptibles de mejora para proponer alternativas de mejora del proceso.**

- 7.1 El proceso de seguimiento de las actuaciones se efectúa valorando si se cumplen, y hasta qué grado, los objetivos establecidos en el mismo.
- 7.2 Los horarios de las actividades se valoran, y adaptan en la medida de lo posible a los horarios de los servicios públicos destinados a los cuidados para la vida, potenciando la puesta en marcha de servicios complementarios que cumplan estas funciones.
- 7.3 El informe de seguimiento de las actuaciones se elabora incluyendo la identificación de costos presupuestarios y recursos orientados al objetivo de la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 7.4 El seguimiento de las actuaciones se realiza por las personas implicadas en coordinación con las personas expertas en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y/o agentes de igualdad del entorno de intervención para la evaluación del proyecto.
- 7.5 El documento de seguimiento de actuaciones se elabora recogiendo conclusiones y propuestas de mejora que contribuyan a la evaluación del proyecto.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Análisis del marco del impulso de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.**

- Teoría e historia de la construcción de género.
- Análisis del papel de la mujer en la historia reciente.
- Fundamentación normativa. Legislación a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.
- Organismos relacionados con la igualdad de oportunidades de género a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.
- Análisis del marco estratégico: medidas de acción positiva, "mainstreaming" y planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Discriminación y desigualdad en función del género.
- Las políticas de igualdad de oportunidades de género y el empoderamiento de la mujer.
- Valoración de los logros en materia de igualdad entre mujeres y hombres.



## **2. Procesos de intervención social incorporando la perspectiva de género.**

- Proyectos sociales con perspectiva de género en el ámbito de intervención.
- Espacios y tiempos de participación de las mujeres en el contexto de intervención.
- Trabajo en equipo con los y las figuras profesionales especializadas en igualdad efectiva de mujeres y hombres en el ámbito de intervención: Agentes de igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres y/o promotoras/es de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Identificación de recursos, servicios y/o personas expertas en materia de información, orientación, asesoramiento, información y formación en igualdad de género.
- Seguimiento de las actuaciones en el ámbito de intervención e incorporación de la perspectiva de género.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Adaptarse a la organización a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la “UC1026\_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social”, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para implementar la perspectiva de género en proyectos de mediación, dirigidos a colectivos inmigrantes ubicados en un barrio periférico de una ciudad, cuya finalidad sea la incorporación de personas, mayores de cuarenta años, con responsabilidades familiares, al ámbito laboral, incorporando medidas transversales y concretas que aseguren la igualdad efectiva de mujeres y hombres en los resultados del proyecto. Así mismo, identificará los elementos que deben contener las estrategias de comunicación, adecuadas para divulgar los resultados del proyecto desde una perspectiva no sexista.

Para ello, esta competencia se plantea en un proyecto de mediación, previamente elaborado desde una perspectiva sexista, dirigido a colectivos inmigrantes ubicados en un barrio periférico de una ciudad, donde las fuentes de empleo sean los servicios y cuya finalidad sea la incorporación, al ámbito laboral, de personas inmigrantes mayores de cuarenta años, sin cualificación específica, y con responsabilidades familiares. En el supuesto dado, no estarán incorporadas acciones positivas (medidas concretas encaminadas a eliminar una discriminación) ni medidas transversales (medidas generales encaminadas a eliminar la desigualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el contexto del desarrollo de los objetivos del proyecto) que aseguren la igualdad efectiva de mujeres y hombres en los resultados del proyecto. Los canales de comunicación para divulgar los resultados del proyecto no estarán establecidos, teniendo, la persona candidata, que señalarlos.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Reelaborar el proyecto dado de forma no sexista.
2. Elaborar la relación de las instituciones y organizaciones de igualdad efectiva de mujeres y hombres necesarias para la consecución de los objetivos del proyecto.

### **Condiciones adicionales:**

- En la información dada al candidato o la candidata puede haber “ausencias o errores” en los documentos facilitados. La persona candidata deberá detectar dichas ausencias o errores, y adoptar una solución debidamente justificada.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Cumplimiento de los criterios de incorporación de la perspectiva de género en el proyecto elaborado.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consideración de todas las especificidades del proyecto dado y todas las características del contexto social descrito.</li><li>- Identificación y supresión de los conceptos y elementos sexistas.</li><li>- Identificación de las fuentes de información y tipo de datos a recabar para incorporar la perspectiva de género.</li><li>- Aplicación de los instrumentos de análisis y evaluación adecuados a la incorporación de la perspectiva de género.</li><li>- Identificación de las diferencias que deben tenerse en cuenta para abordar las necesidades de las mujeres del colectivo al que se dirige el proyecto.</li><li>- Determinación de estrategias para evaluar el impacto de género en el entorno de intervención.</li><li>- Establecimiento de los criterios de evaluación que deben operar en cada fase del proyecto</li><li>- Determinación de los canales de comunicación para la</li></ul>

	<p>difusión de los resultados del proyecto, atendiendo a la perspectiva de género.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación del marco normativo de referencia.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Pertinencia de la relación de instituciones y organizaciones de igualdad efectiva de mujeres y hombres.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las instituciones y organismos de igualdad efectiva de mujeres y hombres.</li><li>- Identificación de los recursos que oferta cada organismo o institución.</li><li>- Correlación entre los organismos y sus recursos con los objetivos del proyecto.</li><li>- Contribución a la comunicación y al trasvase de información entre sectores sociales e institucionales del proyecto.</li><li>- Concreción dentro del proyecto de acciones positivas y transversales.</li><li>- Establecimiento de medidas de acciones positivas y transversales (mainstreaming de género).</li><li>- Aplicación del marco normativo de referencia.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>Para tratar de forma no sexista la información contenida en el proyecto dado tiene en consideración todas las especificidades del proyecto así como todas las características del contexto social descrito, se identifican y suprimen conceptos y elementos sexistas y se identifican las fuentes de información y los datos a recabar, se aplican los instrumentos de análisis y evaluación adecuados a la incorporación de la perspectiva de género, se identifican las diferencias que deben tenerse en cuenta para abordar las necesidades de las mujeres del colectivo al que se dirige el proyecto, se determinan las estrategias para evaluar el impacto de género en el entorno de intervención, se establecen los criterios de evaluación que deben operar en cada fase del proyecto y se determinan los canales de comunicación para la difusión de los resultados del proyecto, atendiendo a la perspectiva de género, siempre aplicando el marco normativo de referencia.</i></p>
4	<p><i>Para tratar de forma no sexista la información contenida en el proyecto dado tiene en consideración todas las especificidades del proyecto así como algunas las características del contexto social descrito, se identifican y suprimen conceptos y elementos sexistas y se identifican las fuentes de información y los datos a recabar, se aplican los instrumentos de análisis y evaluación adecuados a la incorporación de la perspectiva de género, se identifican las diferencias que deben tenerse en cuenta para abordar las necesidades de las mujeres del colectivo al que se dirige el proyecto, se determinan las estrategias para evaluar el impacto de género en el entorno de intervención, se establecen los criterios de evaluación que deben operar al menos en dos fases del proyecto y se determinan los canales de comunicación para la difusión de los resultados del proyecto, atendiendo a la perspectiva de género, siempre aplicando el marco normativo de referencia.</i></p>





3	<p><i>Para tratar de forma no sexista la información contenida en el proyecto dado tiene en consideración todas las especificidades del proyecto así como algunas características del contexto social descrito, se identifican y suprimen conceptos y elementos sexistas y se identifican las fuentes de información y los datos a recabar, se aplican los instrumentos de análisis y evaluación adecuados a la incorporación de la perspectiva de género, se identifican las diferencias que deben tenerse en cuenta para abordar las necesidades de las mujeres del colectivo al que se dirige el proyecto, se determinan las estrategias para evaluar el impacto de género en el entorno de intervención, se establecen los criterios de evaluación que deben operar al menos en una fase del proyecto y se determinan los canales de comunicación para la difusión de los resultados del proyecto, atendiendo a la perspectiva de género, siempre aplicando el marco normativo de referencia.</i></p>
2	<p><i>Para tratar de forma no sexista la información contenida en el proyecto dado tiene en consideración todas las especificidades del proyecto así como algunas características del contexto social descrito, se identifican y suprimen conceptos y elementos sexistas y se identifican las fuentes de información y los datos a recabar, se determinan las estrategias para evaluar el impacto de género en el entorno de intervención, siempre aplicando el marco normativo de referencia.</i></p>
1	<p><i>Para tratar de forma no sexista la información contenida en el proyecto dado no tiene en consideración las especificidades del proyecto ni la mayor parte de las características del contexto social descrito. Las fuentes de información seleccionadas no son las adecuadas para recabar los datos que se plantean. Se aplica el marco normativo de referencia.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

### Escala B

5	<p><i>Para identificar todos los organismos de igualdad, requeridos por los objetivos del proyecto, y los relaciona con los recursos que dispensan, contribuye a la comunicación y al trasvase de información entre sectores sociales e institucionales del proyecto y concreta dentro del proyecto acciones positivas y transversales, establece medidas de acciones positivas y transversales (mainstreaming de género) y aplica siempre el marco normativo de referencia.</i></p>
4	<p><i>Para identificar todos los organismos de igualdad, requeridos por los objetivos del proyecto, y los relaciona con los recursos que dispensan, contribuye a la comunicación entre sectores sociales e institucionales del proyecto y concreta dentro del proyecto acciones positivas y transversales, establece medidas de acciones positivas y transversales (mainstreaming de género) y aplica siempre el marco normativo de referencia.</i></p>
3	<p><i>Para identificar algunos organismos de igualdad, requeridos por los objetivos del proyecto, contribuye a la comunicación entre sectores sociales e institucionales del proyecto y concreta dentro del proyecto acciones positivas y transversales, establece medidas de acciones positivas y transversales (mainstreaming de género) y aplica siempre el marco normativo de referencia.</i></p>
2	<p><i>Para identificar algún organismo de igualdad, requerido por los objetivos del proyecto, contribuye a la comunicación entre sectores sociales e institucionales del proyecto y aplica siempre el marco normativo de referencia.</i></p>
1	<p><i>No identifica ningún organismo de igualdad. Aplica el marco normativo de referencia.</i></p>



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

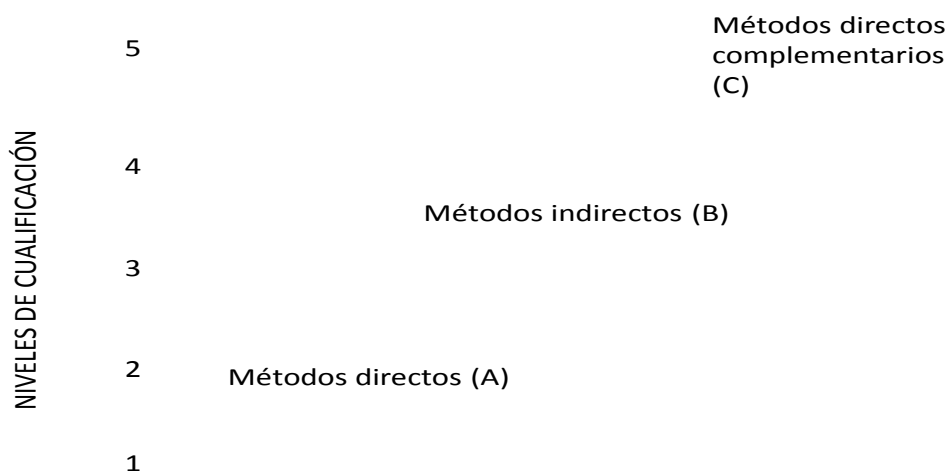
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social, se le someterá, al menos, a una prueba



profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda considerar la defensa por parte de la persona candidata del proyecto elaborado.
- La persona candidata deberá disponer, si así lo requiriese, de los medios tecnológicos necesarios para la defensa del trabajo realizado.
- Se recomienda valorar en la defensa del candidato o la candidata la organización y claridad de la exposición así como la fluidez verbal y la precisión en el uso de vocabulario técnico específico.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Mediación Comunitaria**

**Código: SSC324\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la identificación y concreción de las necesidades del contexto social de la intervención, y que se indican a continuación:

##### **1. Localizar la información existente en el entorno donde se va a intervenir para la resolución del conflicto o mediación identificando a los/las agentes sociales de la comunidad.**

- 1.1 Las características de los/as agentes sociales de la comunidad del medio donde se va a intervenir (tipos de agrupamientos o edad, entre



- otros) se analizan partiendo de la observación del territorio o del contexto de intervención.
- 1.2 La información de la comunidad en conflicto (necesidades e intereses de las personas y/o grupos) se recoge observando el medio y consultando documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos, entre otros.
  - 1.3 La información recogida se analiza extrayendo de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.
  - 1.4 La información recopilada se analiza partiendo de criterios de objetividad y utilidad para el planteamiento de la gestión del conflicto o un proceso de mediación.
  - 1.5 La información se mantiene actualizada de manera sistemática, para su puesta al día.

## **2. Registrar las necesidades e intereses de la comunidad identificada y las características de las posibles situaciones conflictivas que le afectan, contrastando las potencialidades de las personas y/o grupos para definir el objeto de intervención.**

- 2.1 La información sobre las necesidades e intereses relacionados con la gestión del conflicto se recoge de la propia ciudadanía y a través de otros/as profesionales y servicios que trabajen en la red comunitaria, identificando las situaciones conflictuales y sus potencialidades.
- 2.2 Las necesidades detectadas se valoran a partir de las diferencias de intereses, posiciones, opiniones u otros, para proporcionar mejoras en el conjunto de la comunidad.
- 2.3 Los posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se detectan partiendo del análisis de la información recogida y de los/las agentes sociales de la población con la que se va a intervenir.
- 2.4 Los criterios de prioridad en la intervención se establecen a partir de los conflictos existentes o latentes detectados.

## **3. Informar de las conclusiones obtenidas de las situaciones conflictivas existentes en la comunidad de forma coordinada con los/las agentes sociales para evaluar la intervención.**

- 3.1 Las vías de comunicación existentes en el territorio y otras redes sociales se emplean facilitando la coordinación con el equipo de trabajo y con los/las diferentes agentes sociales de la comunidad.
- 3.2 La información obtenida sobre las características de las posibles situaciones conflictivas se recoge en un documento de uso para el equipo de trabajo, de acuerdo al procedimiento establecido.
- 3.3 El contenido del documento elaborado se trasmite teniendo en cuenta a los/ las agentes comunitarios y sociales que se considere, y al personal del equipo de trabajo del servicio de mediación, para la evaluación del mismo.
- 3.4 La evaluación del impacto efectuado por los/las agentes sociales de la comunidad y personal del equipo se realiza introduciendo propuestas de mejora para nuevas intervenciones de mediación.





- 3.5 La información de las conclusiones obtenidas se difunde respondiendo a criterios objetivos y verificables y garantizando la confidencialidad de datos, para salvaguardar a las personas implicadas.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Contextos y elementos de la intervención social**

- Comunidad, conflicto, mediación, mediadores naturales, entre otros.
- Educación Intercultural: Multiculturalidad e Interculturalidad. Códigos culturales. Diversidad y cambio cultural.
- Procesos sociológicos y antropológicos: conceptos (sociología, cultura y sociedad, socialización, interacción social y vida cotidiana, entre otros).
- Claves sociales y culturales.
- Procesos de inclusión y exclusión en las relaciones interculturales e interétnicas.
- Antagonismo étnico, prejuicio y discriminación. La diversidad étnica, lingüística y religiosa en la sociedad actual.
- Claves culturales de las diferentes minorías étnicas.
- Procesos migratorios. Población autóctona y extranjera. Minorías étnicas en las sociedades plurales
- Equipamientos y servicios básicos públicos y privados: culturales, sociales, salud, transportes, entre otros.
- Los valores y respeto a la diferencia: valores, concepto, características, clasificación, funciones sociales.

### **2. Análisis de la investigación social en el proceso de mediación**

- Análisis de la población: Características poblacionales demográficas, sociológicas y socioeconómicas.
- Factores determinantes de las transformaciones de la realidad social.
- Las necesidades en la intervención social: Concepto de necesidades y demandas.
- Factores de riesgo social y factores de protección.
- Necesidades específicas de colectivos sociales en situación de vulnerabilidad.
- Clasificaciones de factores que predisponen conflictos y causas que los generan. Mapas y fichas del conflicto. Mapas mentales de conflicto.
- Metodología de la investigación social: trabajo de campo, encuesta e investigación documental.
- Métodos y técnicas de investigación cuantitativa (el cuestionario en mediación). Métodos y técnicas de investigación cualitativa (la entrevista en mediación).



### **3. Gestión de la información en la intervención social para la mediación**

- Ciencia de la comunicación; axiomas de la comunicación humana; comunicación digital; comunicación analógica; mecanismos que distorsionan la comunicación y mecanismos facilitadores de la comunicación.
- Materiales de recogida de información: informes y fichas, vías de transmisión de la información, folletos y paneles informativos, entre otros.
- Tipología de fuentes de información: escrita (boletines estatales, autonómicos y provinciales, prensa), medios audiovisuales; mapas relacionales; contactos con asociaciones; Reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana; Reglamentos internos, misión y función pública y social de las instituciones; entre otros.
- Análisis e interpretación de datos: aplicaciones informáticas específicas; criterios y estrategias de actuación; tipos y características de las fuentes de información para la mediación; vías de recepción de la información.
- Coordinación en equipos de intervención social: conceptos de trabajo en equipo, interdisciplinariedad, trabajo en red; tipos de equipos; características.
- Normativa aplicable referente a los derechos fundamentales y derechos humanos. Ley de protección de datos.

#### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, haciendo el seguimiento en red con las distintas entidades.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y culturales.

#### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.



Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1038\_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1 Identificar la información necesaria del entorno identificando los/las agentes sociales de la comunidad, registrando sus necesidades e intereses y las características de los posibles conflictos.
- 2 Valorar las características de las necesidades e intereses detectados, estableciendo criterios de prioridad.
- 3 Establecer estrategias para la información de los resultados obtenidos a los agentes sociales.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información técnica sobre estadísticas de población y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos. Documento de análisis poblacional, Registro de los espacios de encuentro existentes. Registro de las/los diferentes agentes de la comunidad. Consulta de boletines oficiales estatales, autonómicos, provinciales y locales. Guías de recursos. Información sobre instituciones públicas y Normativa aplicable en materia de protección de datos. privadas del ámbito municipal y autonómico.



- Se dispondrá de materiales para la recogida de información, estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos relacionados con la intervención social. Materiales de recogida de información tales como cuestionarios, entrevistas directas, reuniones de trabajo, grupos de discusión y otros. Materiales de comunicación de la información. Materiales para el procesamiento de la información. Aplicaciones informáticas específicas. Material de archivo y de actualización de la información. Material ofimático de traducción de otros idiomas. Normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

#### **b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad de la información existente en el entorno donde se va a intervenir para la resolución del conflicto o mediación identificando a los/las agentes sociales de la comunidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los/las agentes sociales de la comunidad del medio donde se va a intervenir.</li><li>- Selección de los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad</li><li>- Recogida de la información extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>

<i>Idoneidad en la detección de los conflictos y potencialidades de la comunidad identificada.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de la información sobre las necesidades e intereses relacionados con la gestión del conflicto</li><li>- Valoración de los intereses, posiciones, opiniones u otros, que faciliten mejoras en el conjunto de la comunidad.</li><li>- Detección los posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se efectúa desde el análisis de la información recogida y contando con los/las agentes sociales de la población con la que se va a intervenir.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la difusión de las conclusiones obtenidas de las situaciones conflictivas</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilización de las vías de comunicación existentes en el territorio y otras redes sociales.</li><li>- Trasmisión a los/las agentes comunitarios y sociales que se considere, y a los/las miembros del equipo de trabajo del servicio de mediación,</li><li>- La evaluación del impacto efectuado por los/las agentes comunitarios/as y sociales y miembros del equipo se realiza introduciendo propuestas de mejora para nuevas intervenciones de mediación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad, se seleccionan los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad y se recoge la información extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.</i></p>
4	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan los documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad.</i></p>
3	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan algunos documentos y estudios sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos sobre la comunidad.</i></p>
2	<p><i>Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se identifican los /las agentes sociales de la comunidad y se seleccionan algunos documentos y estudios de algún ámbito (sociodemográficos, sociológicos y socio-económicos).</i></p>

1

*Para identificar la información del entorno donde se va a intervenir se localizan los principales agentes sociales de la comunidad.*

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

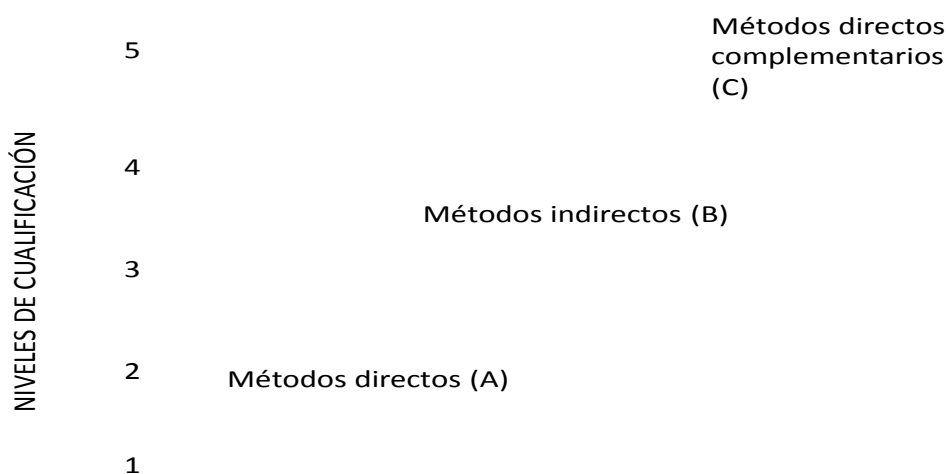
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la identificación de características y necesidades del contexto social de intervención, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel “3” y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.

Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.





El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La persona candidata tiene que mostrar un conocimiento de la comunidad, en la que está o ha intervenido relacionando los servicios y agentes sociales y las fuentes que ha utilizado.
- La persona candidata, ha de reconocer a los mediadores naturales aportando localidades y actitudes y los mismos.
- La persona candidata tiene que saber especifica la documentación que ha utilizado para recoger de los códigos de interpretación y de su transmisión a la comunidad.
- La persona candidata tiene que demostrar que conoce la normativa vigente relacionada con la mediación.
- La persona evaluadora se aconseja que tenga una formación universitaria en la rama social (trabajador social, psicólogo, educador social) y formación específica en mediación y que, en la medida de lo posible además acredite una experiencia profesional en la mediación comunitaria



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales”**

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Mediación Comunitaria**

**Código: SSC324\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la prevención de conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales y que se indican a continuación:

#### **1. Ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos de la vida diaria entre las personas, colectivos de un territorio y/o comunidad para potenciar su uso.**

- 1.1 El servicio de mediación se ofrece a las y los agentes de la comunidad y a la ciudadanía, facilitando el acceso, la utilización y la aplicación del mismo.



- 1.2 La relación con las y los diferentes agentes sociales y la comunidad se realiza de forma directa y continuada, para difundir y hacer comprender las características de la mediación.
- 1.3 Los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria se elaboran incluyendo en los contenidos las características de la mediación como otra alternativa de resolución de conflictos, así como sus procedimientos, implicaciones y beneficios.
- 1.4 El mensaje informativo por vía oral, o escrita se transmite, garantizando la comprensión de las personas destinatarias.
- 1.5 Los mensajes a difundir se recogen en dípticos, trípticos, tecnologías de la información y la comunicación, redes digitales sociales u otros materiales de apoyo, garantizando la diversidad cultural y lingüística y potenciando la cooperación entre ellos.
- 1.6 La información recogida en los materiales elaborados se difunde entre todas y todos los agentes sociales a través de distintas técnicas y actividades de sensibilización y divulgación, tales como coloquios o talleres, adaptándose a las características de los mismos para dar a conocer el servicio.
- 1.7 La difusión del material divulgativo se realiza a través de las y los agentes sociales, medios de comunicación y redes sociales garantizando que llegue al máximo número de potenciales participantes en procesos de mediación.
- 1.8 La información dirigida a las y los diferentes agentes se hace de forma directa para potenciar la relación y el conocimiento de los diferentes servicios y programas existentes en el territorio, para dar a conocer la existencia y el funcionamiento del servicio o programa de mediación.

## ***2. Establecer un marco de comprensión de los diferentes códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.***

- 2.1 Los mediadores naturales se identifican como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales.
- 2.2 La ayuda de mediadores naturales se considera como un medio de apoyo para la interpretación de contextos culturales diferenciados y multiculturales.
- 2.3 Los códigos de interpretación se establecen favoreciendo el entendimiento entre las instituciones, grupos e individuos, de contextos culturales y sociales diferenciados
- 2.4 La interpretación de los códigos de las personas o grupos implicados en el proceso de mediación, se tiene en cuenta facilitando la comunicación entre las partes
- 2.5 Las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales se analizan favoreciendo el intercambio de conocimientos, con el objeto de comprender las diferentes pautas culturales.
- 2.6 Las claves sociales y culturales de los diferentes colectivos se dan a conocer a los miembros de la comunidad objeto de la intervención para la comprensión de las mismas.



### **3. Realizar actividades participativas que favorezcan la comunicación para facilitar la transmisión de la información.**

- 3.1 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se establecen, utilizando objetivos tendentes a la prevención de conflictos.
- 3.2 La convocatoria a las actividades se hace teniendo en cuenta la población destinataria, enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.
- 3.3 La motivación y sensibilización en la participación a talleres y/o actividades se realiza partiendo de la coordinación con los equipos de trabajo del territorio y del contacto directo con los/las agentes de la comunidad.
- 3.4 El desarrollo de las actividades se realiza en función de las características de las personas interesadas, siguiendo una metodología participativa y en espacios adecuados y facilitadores de comunicación
- 3.5 La evaluación de los talleres u otras acciones mediadoras se realiza de manera continuada con las personas que han participado en los mismos, para adecuar los objetivos a sus necesidades o expectativas.

### **4. Crear espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto, adecuándolos para su gestión positiva.**

- 4.1 El lugar de encuentro para la mediación comunitaria se selecciona, valorando su elección en función de criterios como ubicación física cercana a la ciudadanía implicada; accesibilidad (transporte público, vías de comunicación, zonas de aparcamientos, entre otros); horario disponible de las personas; condiciones ambientales (luz o temperatura, u otras); representación simbólica de los espacios para la ciudadanía y colectivos sociales, entre otros.
- 4.2 Las características de los espacios se adecuan modificándose en la medida de lo posible, teniendo en cuenta las características de los participantes, adaptándose a las necesidades de las posibles situaciones conflictivas a resolver.
- 4.3 La localización del lugar de encuentro se transmite a todos los usuarios potenciales, asegurándose la recepción y comprensión por parte de todas las partes implicadas.
- 4.4 Las técnicas de comunicación, tales como los grupos de discusión y de debate, entre otras, se emplean favoreciendo el diálogo y la relación de las partes implicadas.
- 4.5 Los intercambios de opinión se realizan basándose en el respeto mutuo para potenciar el consenso entre los partes implicadas.

### **5. Diseñar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre la ciudadanía y los/las agentes sociales, dinamizándolas para fomentar la participación.**



- 5.1 La información sobre los elementos que dificulten y faciliten la realización de las actividades se recoge a partir de las actividades de encuentro de la ciudadanía y de su entorno, en el medio en donde se va a intervenir.
- 5.2 Las actividades de encuentro se diseñan de acuerdo con las necesidades detectadas con los potenciales participantes.
- 5.3 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.
- 5.4 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se realizan siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la prevención de conflictos.
- 5.5 La implicación por parte de todas las personas y actores en las actividades se valora, potenciando la participación como eje imprescindible en la intervención profesional.
- 5.6 El seguimiento de las actividades de encuentro se realiza, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.
- 5.7 La evaluación cuantitativa, cualitativa y de impacto de las actividades se lleva a cabo, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos y el nivel de satisfacción de las personas participantes.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negra:

### **1. Contextos y elementos de la intervención social**

- Comunidad, conflicto, mediación, mediadores naturales, entre otros.
- Educación Intercultural: Multiculturalidad e Interculturalidad. Códigos culturales. Diversidad y cambio cultural.
- Procesos sociológico y antropológicos: conceptos (sociología, cultura y sociedad, socialización, interacción social y vida cotidiana, entre otros).
- Claves sociales y culturales.
- Procesos de inclusión y exclusión en las relaciones interculturales e interétnicas.
- Antagonismo étnico, prejuicio y discriminación. La diversidad étnica, lingüística y religiosa en la sociedad actual.
- Claves culturales de las diferentes minorías étnicas.
- Procesos migratorios. Población autóctona y extranjera. Minorías étnicas en las sociedades plurales.
- Equipamientos y servicios básicos públicos y privados: culturales, sociales, salud, transportes, entre otros.
- Los valores y respeto a la diferencia: valores, concepto, características, clasificación, funciones sociales.



## **2. Análisis de la investigación social en el proceso de mediación**

- Análisis de la población: Características poblacionales demográficas, sociológicas y socioeconómicas.
- Factores determinantes de las transformaciones de la realidad social.
- Las necesidades en la intervención social: Concepto de necesidades y demandas.
- Factores de riesgo social y factores de protección.
- Necesidades específicas de colectivos sociales en situación de vulnerabilidad.
- Clasificaciones de factores que predisponen conflictos y causas que los generan. Mapas y fichas del conflicto. Mapas mentales de conflicto.
- Metodología de la investigación social: trabajo de campo, encuesta e investigación documental.
- Métodos y técnicas de investigación cuantitativa (el cuestionario en mediación). Métodos y técnicas de investigación cualitativa (la entrevista en mediación).

## **3. Gestión de la información en la intervención social para la mediación**

- Ciencia de la comunicación; axiomas de la comunicación humana; comunicación digital; comunicación analógica; mecanismos que distorsionan la comunicación y mecanismos facilitadores de la comunicación.
- Materiales de recogida de información: informes y fichas, vías de transmisión de la información, folletos y paneles informativos, entre otros.
- Tipología de fuentes de información: escrita (boletines estatales, autonómicos y provinciales, prensa), medios audiovisuales; mapas relacionales; contactos con asociaciones; Reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana; Reglamentos internos, misión y función pública y social de las instituciones; entre otros.
- Análisis e interpretación de datos: aplicaciones informáticas específicas; criterios y estrategias de actuación; tipos y características de las fuentes de información para la mediación; vías de recepción de la información.
- Coordinación en equipos de intervención social: conceptos de trabajo en equipo, interdisciplinariedad, trabajo en red; tipos de equipos; características.
- Normativa aplicable referente a los derechos fundamentales y derechos humanos. Ley de protección de datos.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo, haciendo el



- seguimiento en red con las distintas entidades.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y culturales.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1039\_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Establecer las estrategias divulgativas para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos a los agentes de la comunidad y a la ciudadanía.
2. Identificar las características de mediadores naturales y los códigos culturales existentes en la comunidad.
3. Establecer estrategias de comunicación para dar a conocer a los miembros de la comunidad las claves sociales y culturales de los diferentes colectivos existentes en la comunidad.





4. Identificar las características de los espacios de encuentro para la realización de actividades que favorezcan la comunicación y la participación.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información técnica sobre estudios sociodemográficos, sociológicos y socioeconómicos. Documentos de análisis poblacional. Registros de los espacios de encuentro existentes. Registros de las/los diferentes agentes de la comunidad. Registro de los principales conflictos existentes. Listado de tipología de factores que predisponen y causas que generen conflictos habituales.
- Se dispondrá de materiales de divulgación informativos del proceso de mediación, Material e instrumentos de comunicación para facilitar el diálogo y el entendimiento Internet. Análisis del ecosistema digital de la comunidad donde se expresan valores y actitudes.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<p><i>Idoneidad en la oferta el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de los diferentes agentes sociales de la comunidad.</li> <li>- Elaboración de los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria</li> <li>- Difusión el servicio de mediación a a todas y todos los agentes sociales, garantizando la comprensión del mismo.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Exactitud en la comprensión de las características de los mediadores naturales y de los códigos culturales de la comunidad.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Identificación los mediadores naturales como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales.</i></li> <li>- <i>Interpretación los códigos de las personas o grupos implicados en el proceso de mediación,</i></li> <li>- <i>Elaboración de un documentos de las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales, para favorecer intercambio de conocimiento.</i></li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Idoneidad en las actividades favorecedoras de comunicación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Planificación de actividades que favorezcan la comunicación.</i></li> <li>- <i>Aplicación de metodologías participativas en el desarrollo las actividades.</i></li> <li>- <i>Evaluación los talleres u otras acciones mediadoras de manera continuada con la participación de las personas.</i></li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Idoneidad en la creación espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto, adecuándolos para su gestión positiva.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Selección de los lugares de encuentro teniendo en cuenta las características de los espacios y de los participantes.</i></li> <li>- <i>Difusión de la localización de los lugares de encuentro a todos los ciudadanos/ciudadanas potenciales, asegurando la recepción y comprensión.</i></li> <li>- <i>Aplicación de técnicas de comunicación: grupos de discusión de debate, dinámica de grupos, entre otras.</i></li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



## Escala A

5	<i>Para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos identifica a los diferentes agentes sociales de la comunidad, elabora los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria y difunde el servicio de mediación a todas y todos los agentes sociales , garantizando la comprensión del mismo.</i>
4	<i>Para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos identifica a los diferentes agentes sociales de la comunidad, elabora los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria y difunde el servicio de mediación a todas y todos los agentes sociales.</i>
3	<i>Para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos identifica a los diferentes agentes sociales de la comunidad, elabora los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria.</i>
2	<i>Para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos identifica a algunos agentes sociales de la comunidad y elabora algunos materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria.</i>
1	<i>Para ofertar el servicio de mediación comunitaria como una opción en la gestión alternativa de conflictos no identifica a los agentes sociales de la comunidad, ni elabora materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación comunitaria.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

5	<i>Para comprender las características de los mediadores naturales y de los códigos culturales de la comunidad identifica a los mediadores naturales como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales, interpreta los códigos de las personas o grupos implicados en el proceso de mediación, y elabora documentos de las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales, para favorecer intercambio de conocimiento.</i>
4	<i>Para comprender las características de los mediadores naturales y de los códigos culturales de la comunidad identifica a los mediadores naturales como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía, y entre agentes sociales, interpreta los códigos de las personas o grupos implicados en el proceso de mediación, y elabora algunos documentos con las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales.</i>
3	<i>Para comprender las características de los mediadores naturales y de los códigos culturales de la comunidad identifica a los mediadores naturales como agentes que ayudan al intercambio de información y a la comunicación entre la ciudadanía y elabora algunos documentos con las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales.</i>
2	<i>Para comprender las características de los mediadores naturales y de los códigos culturales de la comunidad elabora algunos documentos con las características sociodemográficas, sociológicas y socioeconómicas de las distintas comunidades culturales.</i>
1	<i>No comprende las características de los mediadores naturales ni de los códigos culturales de la comunidad.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

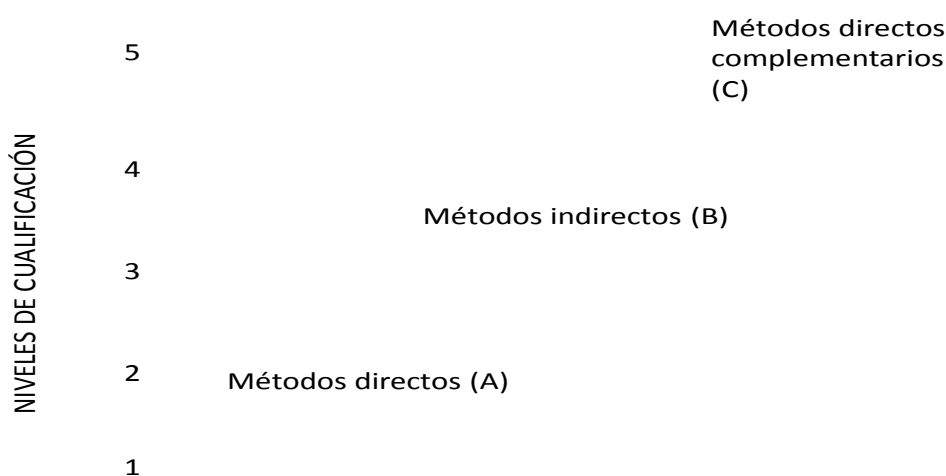
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de prevención de conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.

Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

- g) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
- El candidato o candidata debe demostrar creatividad en los talleres de encuentro y demostrar que ha escuchado los intereses y necesidades. El candidato o candidata tiene que demostrar que tiene incorporado la evaluación y registro de todas las actividades de encuentro.
  - El candidato o candidata tiene que demostrar el conocimiento de las normas que rigen los lugares de encuentro y la persona que tiene la responsabilidad del equipamiento.





MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Mediación Comunitaria**

**Código: SSC324\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la organización e implementación del proceso de gestión de conflictos.

#### **1. Analizar la información sobre la situación conflictiva valorando la disposición de las partes implicadas para concretar la posterior intervención.**

- 1.1 Las características del conflicto y las posiciones e intereses de los implicados se registran, utilizando la observación directa y entrevistas con las partes.
- 1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación conflictiva es susceptible de mediación.



- 1.3 La información de la situación conflictiva se evalúa siguiendo criterios de confidencialidad y respeto.
- 1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de la información se concretan permitiendo la posterior intervención.

## **2. *Evaluar el conflicto valorando si es susceptible de un proceso mediación o derivándolo a otros servicios existentes en la comunidad para su resolución.***

- 2.1 La contención del conflicto se realiza a través del intercambio de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.
- 2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.
- 2.3 Las partes implicadas en el conflicto se les orientan sobre la idoneidad de otros servicios de la comunidad cuando se ha descartado la eficacia de la mediación en ese conflicto.
- 2.4 Las partes implicadas en el conflicto se les derivan a otros servicios (servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua, entre otros), teniendo en cuenta los diferentes recursos existentes en el territorio de intervención.
- 2.5 El protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad se genera, si fuese preciso.

## **3. *Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación para obtener conformidad, informándolas previamente de las características del mismo.***

- 3.1 El encuentro inicial con las partes se realiza potenciando el diálogo y la confianza.
- 3.2 Las características del proceso de mediación, sus principios generales, y el papel de cada participante en el proceso, se exponen a las partes, informándoles de cada uno de los aspectos relevantes.
- 3.3 Las fases del proceso de mediación se transmiten a las partes implicadas facilitando su conocimiento y aceptación.
- 3.4 El entendimiento de las características del proceso de mediación se asegura para su inicio por parte de las partes implicadas.
- 3.5 La conformidad de las partes implicadas en la situación conflictiva se obtiene antes de la participación en el proceso de mediación.

## **4. *Derivar a la ciudadanía a otros servicios de atención competentes en mediación, valorándolos para su resolución.***

- 4.1 La información recogida del conflicto se transmite a la ciudadanía, o en su caso se deriva a distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia.
- 4.2 Los casos específicos que no se puedan resolver mediante la mediación del servicio o programa se derivan, a otros ámbitos de intervención (mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otros) a través de un protocolo.



- 4.3 Los diferentes servicios de mediación existentes en la comunidad tanto de ámbito público como privado se dan a conocer a las y los agentes sociales y a la ciudadanía generando un banco de recursos de servicios de mediación.

**5. Aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación conflictiva, habiéndolos seleccionado previamente para su resolución.**

- 5.1 Los diferentes modelos de mediación se identifican aplicándolos en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.
- 5.2 Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan adecuándolos a cada situación y contexto a mediar.
- 5.3 El repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos se selecciona, recogiendo un número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se dé en la vida cotidiana.
- 5.4 Los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación se seleccionan de acuerdo al conocimiento de la situación previa, partiendo de los factores que predisponen y las causas que generan el conflicto.

**6. Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas para su resolución y su desarrollo sostenible usando los recursos de la propia comunidad.**

- 6.1 La información dada a las partes en conflicto se transmite de forma clara y concisa, para no dar lugar a confusión.
- 6.2 La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, y de las normas de relación entre ellos.
- 6.3 La definición del conflicto se determina con las partes implicadas, elaborando junto con ellas la programación del proceso de mediación.
- 6.4 La escucha activa de los relatos de las partes implicadas se posibilita facilitándose el conocimiento de la vivencia personal del conflicto.
- 6.5 La devolución de los relatos de las partes se resume facilitando una mayor comprensión y clarificación del conflicto.
- 6.6 Las diferentes alternativas de resolución del conflicto se detallan con el objetivo de poder llegar a un acuerdo.
- 6.7 Los acuerdos se redactan por escrito facilitándose a las partes para su posterior confirmación.
- 6.8 Los acuerdos se pueden elevar a escritura pública, para su ejecución y siguiendo los protocolos para instarse directamente ante los tribunales.



## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. La gestión de conflictos**

- El Conflicto. Definición y tipos de conflictos.
- Componentes del conflicto.
- Ciclos del conflicto. Escalada conflictual. Ciclos del conflicto.
- Factores y causas del conflicto.
- Comportamientos habituales.

### **2. El proceso de mediación**

- Ámbitos de mediación: comunitaria, vecinal, local, intercultural, entre otras.
- Beneficiarios de la mediación.
- Ventajas y desventajas de la mediación.
- Requisitos de la mediación.
- Etapas, fases y características del proceso.
- Derivación a otros servicios o recursos.
- Funciones y responsabilidades del mediador: estrategias de actuación.

### **3. Modelos para la transformación y resolución de conflictos**

- Metodologías para el desarrollo de la mediación: modelo tradicional o lineal de Harvard; Modelo de Bush y Folger; modelo circular narrativo de Sara Cobb; modelo interdisciplinar de Daniel Bustelo; otros modelos aplicados a la mediación comunitaria.
- Tipologías de mediación: mediación 'natural' y mediación profesionalizada.
- Aplicación de los modelos de comediación a la mediación comunitaria.

### **4. Fases del proceso de mediación y técnicas utilizadas**

- Fases del proceso de mediación: desarrollo de la primera sesión, identificación del conflicto, alternativas de solución y acuerdos.
- La Justicia Restaurativa como alternativa a la Justicia Retributiva. Prácticas Restaurativas: los Círculos Restaurativos.
- Reparación, reconciliación, resolución, restitución.
- Técnicas y recursos de gestión de conflictos: la transacción, el arbitraje, la negociación, la facilitación, los diálogos apreciativos, entre otros.
- Técnicas utilizadas en la mediación: generación de confianza, escucha activa, empatía, asertividad, reformulación positiva, parafraseo, entrevistas, sociodrama, la negociación, entre otras.
- Análisis y conocimiento de mediación existentes.
- Sistemas de recogida de información del proceso de información.



### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y cultural.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1040\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar e implementar el proceso de gestión de



conflictos partiendo de una situación práctica. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Identificar las características de un conflicto para poder analizar y valorar las posiciones e intereses de los implicados.
2. Determinar los motivos para discernir si un conflicto es susceptible de un proceso mediación comunitaria o si se deriva a otros servicios de mediación u otros servicios existentes en la comunidad.
3. Identificar los diferentes modelos de mediación y las técnicas a utilizar, para la realización del proceso de mediación.
4. Establecer la secuencia para la realización del proceso de mediación con las partes implicadas.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información técnica sobre modelos y técnicas de resolución de conflictos, informes o estudios del análisis del entorno o lugares, para llevar a cabo los distintos procesos de la mediación.
- Se dispondrá de materiales para la recogida de información como actas de las sesiones de la mediación, acuerdos de la toma de decisiones ante una situación conflictiva; cuestionarios de satisfacción de los participantes en el proceso y de los acuerdos tomados; folletos informativos de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad.
- El candidato/a deberá determinar la intervención a realizar y justificarla.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.



En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad en identificar las características del conflicto y en valorarlo para la mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización de entrevistas entre las partes.</li><li>- Observación de las partes en conflicto.</li><li>- <i>Valoración del conflicto si es susceptible de mediación.</i></li><li>- <i>Conocimiento de otros recursos de mediación en el territorio.</i></li><li>- <i>Orientación sobre la idoneidad de otros servicios de mediación.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Idoneidad en la selección de los métodos y las técnicas a utilizar en los procesos de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Identificación los diferentes modelos de mediación en función de la situación conflictiva planteada, de los factores y causas detectadas, las técnicas y habilidades profesionales, entre otros.</i></li><li>- <i>Verificación de los instrumentos o técnicas disponibles adecuándolos a cada situación y contexto a mediar.</i></li><li>- <i>Selección de los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación a partir del conocimiento previo y las causas que generan el conflicto.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<i>Idoneidad en la realización del proceso de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Información de las partes del proceso de mediación y sus características.</i></li><li>- <i>Información de las fases del proceso de mediación.</i></li><li>- <i>Información de los acuerdos por escrito a las partes del proyecto.</i></li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>



## Escala A

5	<i>Para identificar las características del conflicto y valorarlo para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, valora la situación conflictiva si es susceptible de mediación, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre la idoneidad de otros servicios de mediación.</i>
4	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, valora la situación conflictiva, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre la idoneidad de los servicios de mediación.</i>
3	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, observa las partes en conflicto, conoce otros recursos de mediación en el territorio y orienta sobre los servicios de mediación.</i>
2	<i>Para identificar las características del conflicto para la mediación realiza entrevistas entre las partes, conoce otros recursos de mediación en el territorio.</i>
1	<i>No identifica las características del conflicto.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

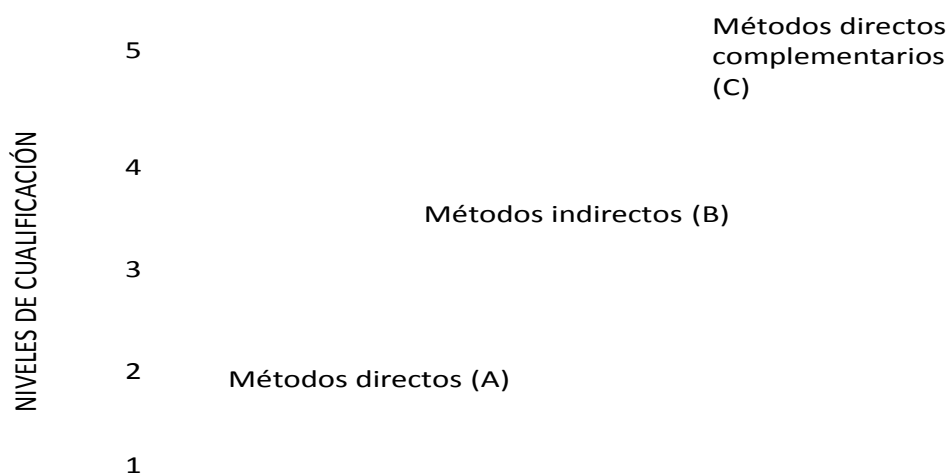
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a



niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.



- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Mediación Comunitaria**

**Código: SSC324\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos, y que se indican a continuación:

##### **1. *Diseñar el proceso de valoración y seguimiento de la intervención involucrando a las partes implicadas en el mismo para adaptarlo a sus necesidades e intereses en el conflicto.***

- 1.1. El proceso de valoración y seguimiento de la mediación realizado se diseña por el/la profesional, contando con la participación de los propios implicados.



- 1.2. El proceso de valoración se realiza, recogiendo aspectos tales como profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma, técnicas y procedimientos a utilizar, intereses a cubrir, entre otros.
- 1.3. El seguimiento de la intervención se diseña, teniendo en cuenta su periodicidad y frecuencia, y la realización por el/la profesional y las partes implicadas en el conflicto.
- 1.4. El seguimiento y quién lo realizará se establece, recogiendo en la elaboración del diseño.
- 1.5. Los instrumentos necesarios para el seguimiento y la valoración del proceso de mediación se planifican, diseñando o adaptando aquellos que sean necesarios.

## **2. *Evaluar el proceso de mediación y sus resultados potenciando la participación de las partes implicadas en el conflicto y de los/las agentes externos/as para valorar su eficacia y el nivel de aplicación de los procedimientos y la satisfacción de las partes.***

- 2.1 La eficacia de la aplicación técnica se valora en función de la respuesta que las personas usuarias manifiestan mediante pruebas evaluadoras durante, al final y después del proceso.
- 2.2 Los resultados se analizan valorando aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado).
- 2.3 El proceso desarrollado se evalúa potenciando la implicación de las y los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones y su grado de satisfacción.
- 2.4 Las intervenciones de evaluación se identifican teniendo en cuenta los elementos que faciliten u obstaculicen la resolución del conflicto.
- 2.5 La opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación se recoge, complementando la evaluación del proceso.

## **3. *Supervisar periódicamente el proceso de mediación atendiendo a la planificación de actividades para comprobar la adecuación de lo programado.***

- 3.1 El proceso de mediación se evalúa periódicamente atendiendo a aspectos tales como (número de personas que han participado en el proceso y de qué modo; cumplimiento de acuerdos; validez de los acuerdos, entre otros).
- 3.2 Las decisiones tomadas y los acuerdos se analizan atendiendo a los diseñados previamente, por el/la profesional y las partes implicadas.
- 3.3 Las modificaciones acordadas durante el seguimiento del proceso se recogen facilitando la flexibilidad del proceso.
- 3.4 El seguimiento efectivo se realiza de forma participada por las partes implicadas, para evitar la posibilidad de que vuelva a surgir el conflicto tratado.
- 3.5 Los instrumentos de evaluación tales como las fichas de seguimiento, se elaboran incluyendo las fechas de revisión, las posibles



modificaciones realizadas y cualquier otro dato de interés de enriquecimiento del proceso.

**4. Ofrecer instrumentos de mediación a los equipos de trabajo para la incorporación de métodos de resolución alternativa de conflictos, en su planificación de programas y proyectos, facilitando la derivación a los servicios de mediación existentes.**

- 4.1 Las acciones de difusión y aplicación de técnicas de resolución de conflictos se determinan partiendo de la elaboración de los programas y proyectos diseñados por el equipo de trabajo.
- 4.2 Las actividades del equipo de trabajo se preparan teniendo en cuenta criterios que faciliten la resolución y gestión alternativa de conflictos y de mediación.
- 4.3 Los distintos recursos, materiales o técnicas de dinámica de grupo, relativos a la mediación se determinan ofreciéndolos a los diferentes equipos de trabajo del territorio donde se interviene.
- 4.4 El asesoramiento y orientación a los profesionales de los diferentes equipos de trabajo del territorio se realiza, facilitando instrumentos para la derivación al servicio de mediación si se requiere.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. La evaluación en el proceso de mediación**

- Concepto de evaluación. Tipos de evaluación.
- Procesos de valoración y seguimiento.
- Modelos, métodos y procedimientos de evaluación y seguimiento aplicados a los procesos de mediación.
- Planificación y desarrollo de la evaluación.
- Diseño de actividades de evaluación y temporalización: elaboración de cuestionarios de satisfacción.
- La implicación del usuario en la evaluación.
- Técnicas e instrumentos de evaluación: la observación y recogida de datos, registros y escalas, fichas de seguimiento, informes sociales, entre otros.
- El trabajo en equipo en la evaluación.
- Coordinación con evaluadores externos.
- Proceso de mejora continua.





## **2. Organización y transmisión de la información en los procesos de mediación**

- Fuentes de difusión de la información del proceso de mediación.
- Técnicas de promoción y comunicación: objetivos y soportes.
- Uso y empleo de los diferentes soportes.
- Valoración de las actividades de difusión. Visibilidad del proceso de mediación.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con las personas demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar una actitud integradora y constructiva con las diferencias personales y cultural.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la “UC1041\_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar el proceso de evaluación de la mediación comunitaria, potenciando la participación de las partes implicadas en el conflicto, niveles de satisfacción del mismo.
2. Establecer estrategias para la supervisión periódica del proceso de mediación y la incorporación de las modificaciones acordadas.
3. Identificar los instrumentos de mediación para ofrecer a los equipos de trabajo para la incorporación de métodos de resolución alternativa de conflictos, en su planificación de programas y proyectos.

#### **Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información técnica sobre profesionales de la mediación; colectivos y grupos en la mediación; evaluación y seguimiento del proceso de mediación; cumplimiento de los acuerdos de las partes implicadas en el conflicto.
- Se dispondrá de materiales como las normativas aplicables en materia de mediación; la relación de los responsables de entidades sociales informados de los recursos existentes en la resolución alternativa de conflictos; hojas de satisfacción de los participantes en el proceso de mediación; número de personas participantes informadas sobre la mediación con la metodología de resolución alternativa de conflictos, fichas de cumplimiento de los acuerdos de las partes implicadas en el conflicto.
- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.



- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad en la elaboración del proceso de evaluación y seguimiento de la intervención en mediación con la participación de los propios implicados.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización del proceso de valoración recogiendo aspectos tales como profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma, técnicas y procedimientos a utilizar, intereses a cubrir, entre otros.</li><li>- Seguimiento de la intervención, teniendo en cuenta su periodicidad y frecuencia, y la realización por y las partes implicadas en el conflicto.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en la aplicación de estrategias para la supervisión periódica del proceso de mediación y la incorporación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración de la aplicación técnica en función de la respuesta que las personas usuarias manifiestan durante y al final del proceso.</li><li>- Valoración de los aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado).</li><li>- Evaluación del proceso potenciando la implicación de las y los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones y su grado de satisfacción.</li><li>- Recogiendo la opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación.</li><li>- Analizando las decisiones tomadas atendiendo a criterios diseñados previamente.</li><li>- Elaboración de fichas de seguimiento incluyendo las posibles modificaciones.</li></ul>



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Idoneidad en la supervisión de los procesos de mediación atendiendo a la planificación y su adecuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisión periódica del proceso de mediación, personas que han participado, cumplimiento de los acuerdos y su validez.</li><li>- Recopilación de las modificaciones acordadas de forma participada de las partes implicadas.</li><li>- Elaboración de la fichas de seguimiento para enriquecer el proceso.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Identificar los instrumentos de mediación para ofrecer a los equipos de trabajo para la incorporación de métodos de resolución alternativa de conflictos, en su planificación de programas y proyectos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difusión de las técnicas de mediación a partir de programas y proyectos.</li><li>- Preparación de actividades de equipo que faciliten la resolución y gestión alternativa del conflicto.</li><li>- Divulgación a los diferentes equipos de trabajo del territorio de los distintos recursos materiales y técnicas de dinámica de grupo.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

4	<i>Para elaborar el proceso de evaluación y seguimiento de la intervención en mediación con la participación de los propios implicados, recoge aspectos tales como, profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma, técnicas y procedimientos a utilizar, intereses a cubrir, entre otros, teniendo en cuenta su periodicidad y frecuencia, y la realización por y las partes implicadas en el conflicto.</i>
3	<i>Para elaborar el proceso de evaluación y seguimiento de la intervención en mediación con la participación de los propios implicados, recoge aspectos tales como, profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma, técnicas y procedimientos a utilizar, intereses a cubrir, entre otros, y la realización por y las partes implicadas en el conflicto, no teniendo cuenta su periodicidad y frecuencia.</i>
2	<i>Para elaborar el proceso de evaluación y seguimiento de la intervención en mediación con la participación de los propios implicados, recoge aspectos tales como, profesionales que realizan la valoración y temporalización de la misma, pero no recoge técnicas y procedimientos a utilizar, no tiene en cuenta los intereses a cubrir, ni su periodicidad y frecuencia, por de las partes implicadas en el conflicto.</i>
1	<i>Para elaborar el proceso de evaluación y seguimiento de la intervención en mediación con la participación de los propios implicados, no recoge aspectos tales como, profesionales que realizan la valoración, ni la temporalización de la misma, técnicas y procedimientos a utilizar, no tiene en cuenta los intereses a cubrir, ni su periodicidad y frecuencia, por de las partes implicadas en el conflicto.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



## Escala B

4	<p><i>Para la supervisión periódica del proceso de mediación, aplica las técnicas en función de la respuesta que las personas usuarias manifiestan durante y al final del proceso, valora los aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado); evalúa el proceso potenciando la implicación de las y los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones y su grado de satisfacción, recoge la opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación, analizando las decisiones tomadas y atendiendo a criterios diseñados previamente, elabora fichas de seguimiento incluyendo las posibles modificaciones.</i></p>
3	<p><i>Para la supervisión periódica del proceso de mediación, aplica las técnicas en función de la respuesta que las personas usuarias manifiestan durante y al final del proceso, valora los aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado); evalúa el proceso potenciando la implicación de las y los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones y su grado de satisfacción, recoge la opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación, pero no analiza las decisiones tomadas ni atiende a criterios diseñados previamente, elabora fichas de seguimiento incluyendo las posibles modificaciones.</i></p>
2	<p><i>Para la supervisión periódica del proceso de mediación, valora los aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado); recoge la opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación, pero no analiza las decisiones tomadas ni atiende a criterios diseñados previamente, elabora fichas de seguimiento incluyendo las posibles modificaciones.</i></p>
1	<p><i>Para la supervisión periódica del proceso de mediación, valora los aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado); recoge la opinión de los/las agentes externos/as al proceso de mediación, pero no analiza las decisiones tomadas ni atiende a criterios diseñados previamente, no elabora fichas de seguimiento ni incluye las posibles modificaciones.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

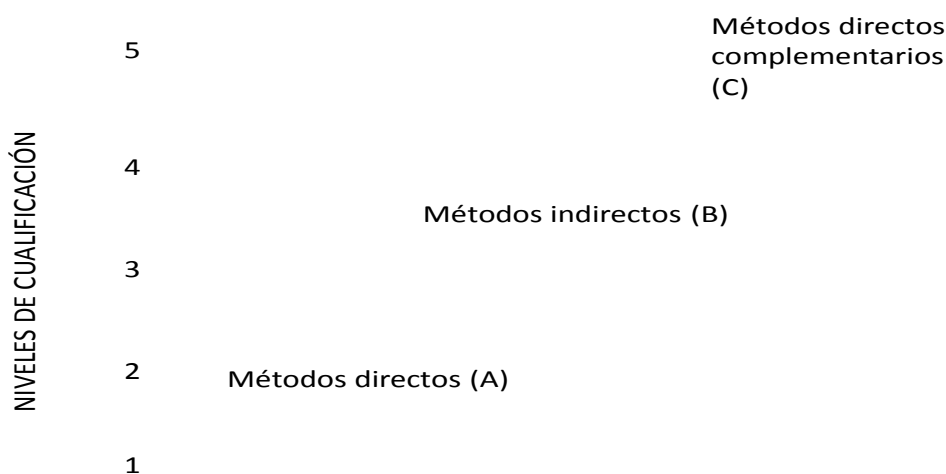


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



#### MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el proceso de realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.





- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel “3” y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.



El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN COMUNITARIA

Código: SSC324\_3

NIVEL: 3



**Acciones positivas:** concepto que surge en Estados Unidos en la década de los 60 como parte de las estrategias puestas en marcha por los gobiernos para luchar contra las desigualdades, fundamentalmente de carácter laboral, que sufren distintos colectivos por razón de su sexo, raza, origen, religión, etc.

**Acoso por razón de sexo:** el artículo 7 de la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres establece que “constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

**Acoso sexual:** comprende todo comportamiento sexual verbal o físico, no deseado por la persona acosada, llevado a cabo en distintos espacios de la vida cotidiana, aprovechándose de una situación de superioridad o compañerismo y que repercute en las condiciones del entorno haciéndolas hostiles, intimidatorias y humillantes.

**Agentes comunitarios:** Personas cuyo desempeño se dirige al logro de la interacción y cooperación de colectivos en la persecución de fines comunes, ya bien sea desde la perspectiva del desempeño de su actividad laboral o no. Organización que representa los intereses de un colectivo en una comunidad territorial determinada.

**Códigos culturales:** conjunto de normas, de comportamientos, de costumbres que tiene una cultura determinada.

**Colectivo:** grupo social compuesto por individuos que comparte un conjunto de necesidades, motivaciones y/o expectativas. Las mujeres no pueden considerarse un colectivo ya que no cumplen esta característica. En primer lugar, en términos cuantitativos, suman algo más del 50% de la población mundial y, cualitativamente, pese a compartir la situación de desventaja frente a los varones, su diversidad de necesidades, motivaciones y expectativas, resulta evidente.

**Comunidad:** Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, de intereses y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes en el ámbito local.

**Confidencialidad:** Obligación ética y jurídica de un profesional de la mediación de no revelar los datos, hechos, contenido de entrevistas, eventuales acuerdos o



informaciones de carácter personal de las personas atendidas que haya obtenido en el ejercicio de su profesión. Esta obligación subsistirá más allá de haber cesado la prestación de servicios.

**Conflicto/situación conflictiva:** El conflicto es una situación que sucede entre, al menos, dos partes independientes, y que se caracteriza por unas diferencias percibidas sobre la misma realidad y que ambas partes evalúan como negativas. Normalmente a estas percepciones se siguen estados emocionales negativos y conductas que intentan prevalecer unas sobre otras. Los conflictos implican luchas entre dos o más personas acerca de los valores, la competencia por el estatus y los recursos.

**Contingencias:** problemas que pueden plantearse de forma imprevista.

**Discriminación directa:** se considera discriminación directa por razón de sexo la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable. (Artículo 6 de la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

**Discriminación indirecta:** se considera discriminación indirecta por razón de sexo la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados (Artículo 6 de la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

**Discriminación por razón de sexo:** se considera discriminatoria toda orden de discriminar, directa o indirectamente, por razón de sexo. (Artículo 6 de la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

**Empoderamiento:** proviene de la voz inglesa Empowerment que significa potenciación. Se trata de un proceso a través del cual las mujeres controlan sus decisiones, expresan sus necesidades y se movilizan para obtener mayor acción política, social y cultural, de modo que puedan realizar un proyecto de vida que incluya su propio mejoramiento y el de las demás mujeres y personas. El término empoderamiento, también significa poder desde dentro, la fuerza interior de una persona se convierte en poder cuando otras personas la tienen en cuenta y le otorgan capacidad de decidir.

En definitiva, el género y, en consecuencia, las relaciones de género son "construcciones sociales" que varían de unas sociedades a otras y de unos tiempos a otros, y por lo tanto, como tales, susceptibles de modificación, de reinterpretación y de reconstrucción. (Palabras para la Igualdad. Biblioteca Básica Vecinal).



En efecto, la conciliación de la vida familiar y laboral nunca será una realidad si no la identificamos con la corresponsabilidad dentro de la familia, entre los cónyuges fundamentalmente, y corresponsabilidad de todos aquellos que de alguna manera tienen en sus manos la posibilidad de facilitar o dificultar esa conciliación: empresa, Estado y sociedad en general (M<sup>a</sup> Teresa López López en Casado Aparicio y Gómez Esteban, 2006) (“De la conciliación a la corresponsabilidad: buenas prácticas y recomendaciones”. Instituto de la Mujer).

En ese momento, se abrieron dos líneas de investigación que, con sus variaciones y particularidades, podemos definir como el “enfoque de la diferencia” y el “enfoque de la dominación” (Eckert y McConnell-Ginet, 2003:

En las sociedades de mercado, sólo el trabajo productivo es valorizado debido a su retribución monetaria. El trabajo reproductivo es no remunerado y visto como “natural” y, por lo tanto, subvalorado. Dadas las diferencias en la retribución material y simbólica de roles y tareas asignadas a cada sexo, la división sexual del trabajo es jerárquica, dejando a las mujeres en situación de subordinación con respecto a los hombres.

En nuestra sociedad afecta más a las mujeres del mundo rural y a inmigrantes laborales. A este suelo pegajoso también nos referimos cuando las posibilidades de ascenso de las mujeres se ven disminuidas por el hecho de que al tener que hacerse cargo de sus familias, no pueden aumentar su formación con cursos fuera del horario laboral, tienen más dificultades para asistir a reuniones o comidas de empresa, etc. Este efecto de suelo pegajoso tiene una relación directa con la sobrecarga que sufren las mujeres con la doble jornada y la falta de conciliación por parte de los varones, y hace que las mujeres en vez de progresar en su carrera profesional, abandonen sus puestos de trabajo o reduzcan sus jornadas. El suelo pegajoso también conforma todas aquellas profesiones feminizadas y que por ello pierden valor y disminuye también su salario. La división sexual del trabajo no sólo reparte puestos entre las personas en función de su sexo, sino que valora los puestos de forma desigual, minusvalorando de forma sistemática aquellos asociados a las mujeres.

**Entidades y asociaciones:** agrupamiento continuado de personas en torno a la consecución de un fin configura el germen básico de una entidad grupal. Estos agrupamientos pueden configurarse de muy distinta manera, siendo la asociación una forma organizada, estructurada y legalizada para que un grupo trabaje en la consecución de sus fines.

**Escucha activa:** Técnica de comunicación utilizada en la mediación que consiste en escuchar con atención y cuidado, tratando de comprender lo que nos dice la otra persona y de trasladar al que habla nuestro interés en su narrativa.

**Estereotipos:** están constituidos por ideas, prejuicios, aptitudes, creencias y opiniones preconcebidas, impuestas por el medio social y cultural que se aplican de forma general a todas las personas pertenecientes a una categoría, nacionalidad, etnia, edad, sexo, preferencia sexual, procedencia geográfica, etc.



**Fuentes de información:** aquellas instituciones, recursos, personas o sistemas de archivos que poseen o cuentan con información relevante sobre la situación que se investiga o aborda. La naturaleza tan diversa de las fuentes de información supone la utilización de estrategias también muy diferentes para recabar los datos.

**Género:** concepto que hace referencia las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre hombres y mujeres y que han sido aprendidas, cambian con el tiempo y presentan variaciones entre culturas y dentro de una misma cultura.

Gerda Lerner señala que el género "es la definición cultural de la conducta considera apropiada a los sexos en una sociedad y en un momento determinados". Carole Pateman afirma que: "La posición de la mujer no está dictada por la naturaleza, por la biología o por el sexo, sino que es una cuestión que depende de un artificio político y social". Alicia Puleo sostiene que el género "es el carácter construido culturalmente, de lo que cada sociedad considera masculino o femenino". Joan W. Scott subraya que: "El género se concreta en las diversas prácticas que contribuyen a estructurar y dar forma a la experiencia. El género es una construcción discursiva y cultural de los sexos biológicos".

**Igualdad de género:** igualdad de género se entiende como una relación de equivalencia en el sentido de que las personas tienen el mismo valor, independientemente de su sexo, y por ello son iguales.

**Igualdad efectiva de mujeres y hombres:** hace referencia a la LEY ORGÁNICA 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. En su Título Preliminar, Objeto y Ámbito de la Ley, en el punto 1 del artículo 1, Objeto de la Ley, señala: "Las mujeres y hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes. Esta ley tiene por objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural para, en el desarrollo de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución, alcanzar una sociedad más democrática, más justa y más solidaria". Siendo así, cuando hablamos de Igualdad efectiva de mujeres y hombres, estamos refiriéndonos a la igualdad de oportunidades y de trato.

**Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres:** fundamentado en el principio de igualdad, se refiere a la necesidad de corregir las desigualdades que existen entre hombres y mujeres en la sociedad. Constituye la garantía de que mujeres y hombres puedan participar en diferentes esferas (económicas, política, participación social, de toma de decisiones) y actividades (educación, formación, empleo) sobre bases de igualdad. (Palabras para la Igualdad. Biblioteca Básica Vecinal).

**Impacto de género:** análisis sobre los resultados y efectos de las normas o las políticas públicas en la vida de mujeres y hombres, de forma separada, con el objetivo de identificar, prevenir y evitar la producción o el incremento de las



desigualdades de género. Guía de Aplicación (Práctica para la elaboración de informes de impacto de género de las disposiciones normativas que elabore el Gobierno, de acuerdo a la LEY 30/2003; Instituto de la Mujer).

**Implementar:** acción de dotar de los medios y recursos a una realidad dada, con el fin de facilitar que pueda alcanzar sus objetivos propuestos.

**Indicadores de evaluación:** son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

**Lenguaje no sexista:** lenguaje no sexista es aquel que no oculta, no subordina, no infravalora, no excluye, no quita la palabra a nadie (NOMBRA, en femenino y en masculino, La representación del femenino y el masculino en el lenguaje. Instituto de la Mujer). En 1973, recién iniciada la segunda ola del feminismo, el artículo “Language and Woman’s Place” [“El lenguaje y el lugar de la mujer”] de la lingüista norteamericana Robin Lakoff aparecido en la revista Signs, planteó por primera vez una reflexión académica en torno a la relación de hombres y mujeres con el lenguaje y sus usos. Los estudios del sexismo en el lenguaje se enmarcaron en estos dos paradigmas hasta que la obra de Judith Butler, Gender Trouble, publicada en 1990, da paso a una nueva metodología de interpretación de la categoría “género”. De esta manera, el uso del lenguaje pasa a considerarse como un elemento más de los que intervienen en la construcción del género, entendido este como género performativo, es decir, basado en la adecuada “puesta en escena” de sus comportamientos socialmente asignados.

**Mainstreaming de género:** forma de gestionar las políticas públicas, programas y actuaciones, orientada al logro de la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que considera en todo momento la situación y relaciones desiguales de mujeres y hombres, sus distintos intereses y necesidades y el impacto que esa política puede generar en esa situación desigual. (Protocolo de implantación de mainstreaming de género. Proyecto Caliope. Instituto de la Mujer).

**Mediación:** Mecanismo de resolución alternativa de conflictos en la que, un tercero, ayuda a las partes implicadas en un conflicto a alcanzar acuerdos consensuados de forma dialogada.

**Mediación comunitaria:** Tipo de mediación que facilita un espacio para resolver las diferencias y conflictos entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad en la que se desarrolla, buscando mejorar la comunicación, la comprensión mutua y la empatía entre los miembros de la comunidad (individuos, entidades y asociaciones).





**Mediador/a:** persona interviniente en el ámbito del desarrollo comunitario que facilita la resolución de conflictos mediante el acuerdo entre partes implicadas.

**Mediadores Naturales:** Persona encargado de intervenir en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución, que ejerce esta función por sus habilidades y reconocimiento que le otorga la comunidad.

**Organismos de igualdad:** son entidades que promueven políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Su finalidad es impulsar y garantizar condiciones que posibiliten la igualdad real de las mujeres en todos sus ámbitos de la sociedad. Para lograr una mayor y mejor vertebración de las actuaciones, existen en España entidades que ponen en marcha y desarrollan estas políticas como el Instituto de la Mujer, los Organismos para la igualdad en cada Comunidad Autónoma y las Concejalías de la Mujer de los Ayuntamientos coordinadas a través del Área de la Mujeres de la Federación Española de Municipios y Provincias. (Palabras para la Igualdad. Biblioteca Básica Vecinal).

**Participación:** es la inclusión de las partes en el todo; de manera más amplia, participar es sinónimo de tomar parte en una vivencia colectiva. Hablamos aquí de la participación que puede contener aspectos sociológicos, psicológicos y socio-políticos.

**Partes implicadas:** personas o grupos que, de forma directa o indirecta, están involucradas en una situación conflictiva. Pueden ser 2 o más partes.

**Perspectiva de género:** tomar en consideración y prestar atención a las diferencias entre mujeres y hombres en cualquier actividad o ámbito dados en una política. (Guía Europa perspectiva de género. Carrefour Europeo).

**Proceso:** serie de fenómenos que presentan una cierta unidad y se producen con una cierta regularidad.

**Proyecto de intervención:** es el resultado de la planificación operativa que se orienta a la intervención directa, concretando los objetivos, la metodología y la gestión de recursos de una acción concreta.

**Proyecto comunitario:** propuesta de trabajo para la realización de actividades destinadas al cumplimiento de un programa determinado dentro del ámbito del desarrollo comunitario.

**Servicios de la red comunitaria (Red social):** Conjunto de relaciones establecidas entre miembros que pertenecen a un mismo grupo, que actúan como elemento cohesionador del mismo y con un factor de presión de las personas.

**Sexo:** características biológicas que distinguen a las mujeres de los hombres de carácter universal e inmutable.



**Voluntariedad:** principio que rige el proceso de mediación según la cual, las partes implicadas y los mediadores son libres de retirarse del proceso de mediación en cualquier momento.