



## **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 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

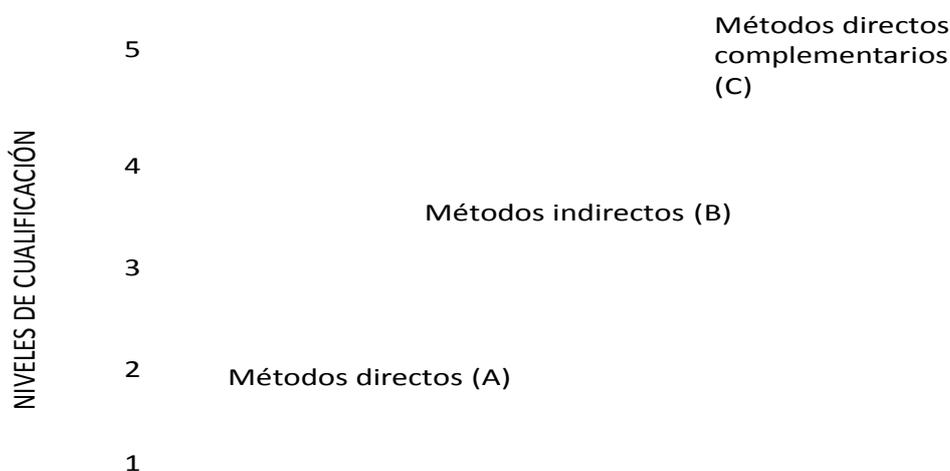


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

## 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.