



## GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1038\_3: Revisar las características y necesidades del contexto social de la intervención”**



Financiado por  
la Unión Europea

## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1038\_3: Revisar 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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 revisar las características y necesidades del contexto social de la intervención, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



Financiado por  
la Unión Europea

## **1. Localizar la información existente en el entorno donde se va a intervenir para la gestión y/o resolución del conflicto 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 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, aplicando instrumentos de recogida de datos cuantitativos y cualitativos, y consultando investigaciones previas.
- 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 de las narrativas de la convivencia y su 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, 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 y la percepción del malestar social 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 a las instituciones y colectivos pertinentes 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 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 transmite, 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 concreta, 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, pudiendo recomendar acciones promotoras de una convivencia eficaz.

## **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 los elementos de la competencia del **ECP1038\_3: Revisar 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 profesionales y referentes sociales, entre otros.
- Construcción y procesos en la conformación de la identidad personal, grupal, social.
- Educación Intercultural: multiculturalidad, interculturalidad y asimilacionismo. Códigos culturales. Diversidad y cambio cultural.
- Perspectiva de género e interseccionalidad.
- Procesos psicológicos, sociológicos y antropológicos: conceptos (sociología, cultura y sociedad, socialización, interacción social, integración, identidad, pertenencia, enculturación, transculturación, aculturación y vida cotidiana, entre otros).
- Claves sociales y culturales.
- Procesos de inclusión y exclusión en las relaciones interculturales e interétnicas.
- Antagonismo étnico, prejuicios, estereotipos, discriminación y exclusión social. La diversidad étnica, lingüística y religiosa en la sociedad actual, entre otras.
- Claves culturales de las 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, sesgos y prejuicios inconscientes.

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

- Análisis de la población: características poblacionales demográficas, sociológicas y socioeconómicas.
- Elaboración y recogida de datos desagregados por sexo cuando ello sea posible.
- 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: la lógica de la investigación social y sus fases.
- Métodos y técnicas de investigación cuantitativa (el cuestionario en mediación, registros de observación, entre otros). Métodos y técnicas de investigación cualitativa (la entrevista en mediación, entrevistas de grupo, grupos focales, IAP, círculos de diálogo y observación en sus distintos tipos).

### **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, narrativas en la mediación, aportes de la neuropsicología.
- Brechas digitales.
- Materiales de recogida de información: informes y fichas, vías de transmisión de la información, folletos y paneles informativos, observaciones, 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:

- Proponer objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento, innovación, creatividad y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Demostrar autonomía y proactividad en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

- Mantener una actitud asertiva, empática, flexible, conciliadora, integradora y constructiva 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 seleccionando los canales más adecuados para la correcta difusión del mensaje en función de las personas destinatarias.
- Promover la igualdad de trato entre personas, mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo o género.

## **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP1038\_3: Revisar 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 revisar las características y necesidades del contexto social de la intervención, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

#### **1. Identificar la causa del conflicto.**

## 2. Informar sobre las conclusiones.

### **Condiciones adicionales:**

- 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.**

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.

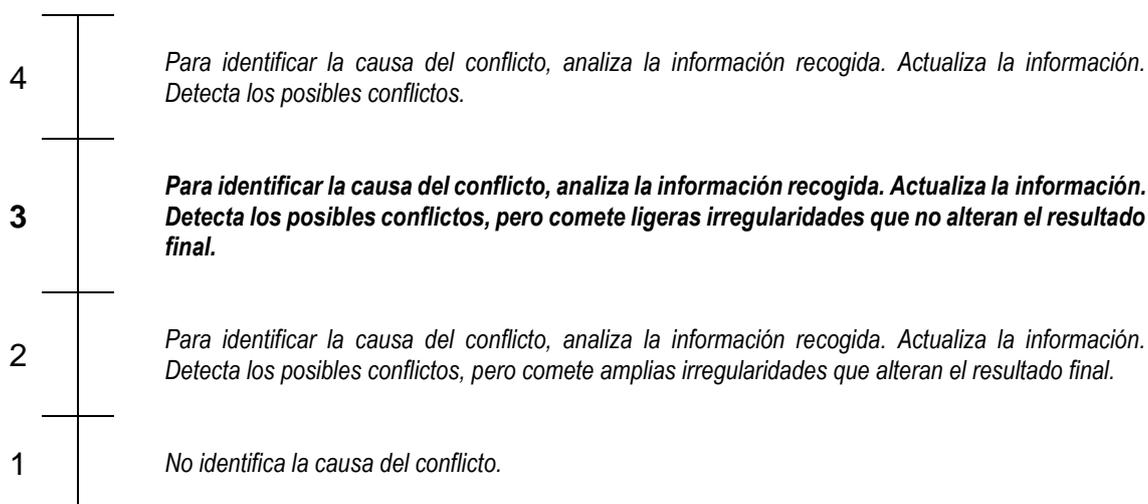
En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Exactitud en la identificación de la causa del conflicto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis de la información recogida.</li><li>- Actualización de la información.</li><li>- Detección de los posibles conflictos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en la información sobre las conclusiones.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recopilación de la información obtenida, sobre las características de las situaciones conflictivas.</li><li>- Transmisión del contenido del documento elaborado.</li><li>- Concreción en la evaluación del impacto efectuado.</li><li>- Difusión de la información de las conclusiones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

*Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.*

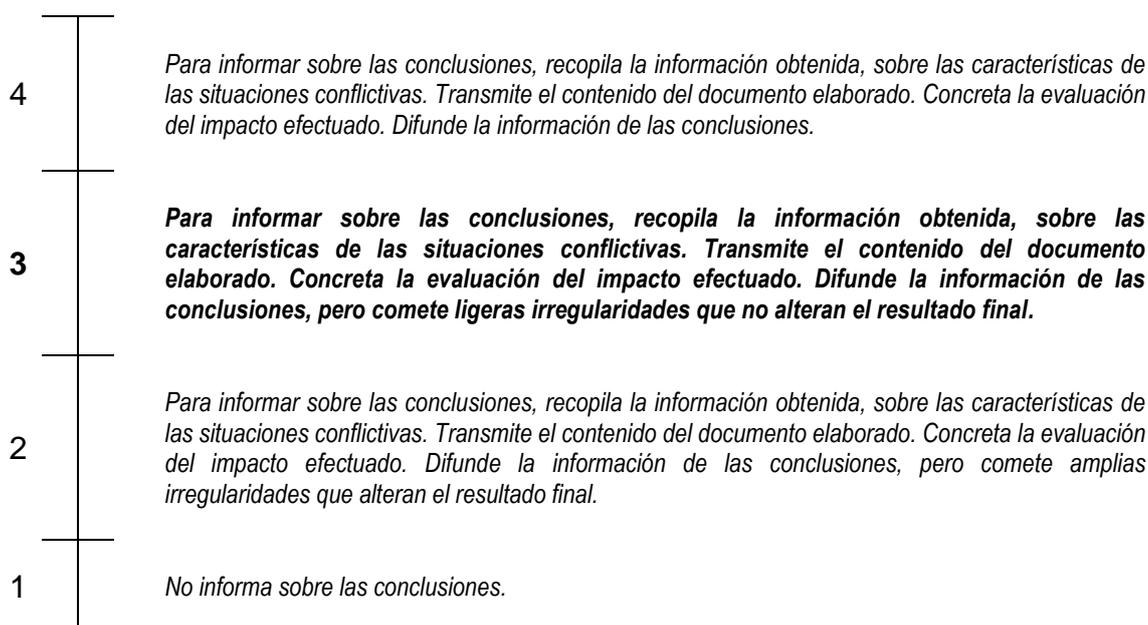
*El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental*

## Escala A



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

## Escala B





Financiado por  
la Unión Europea

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

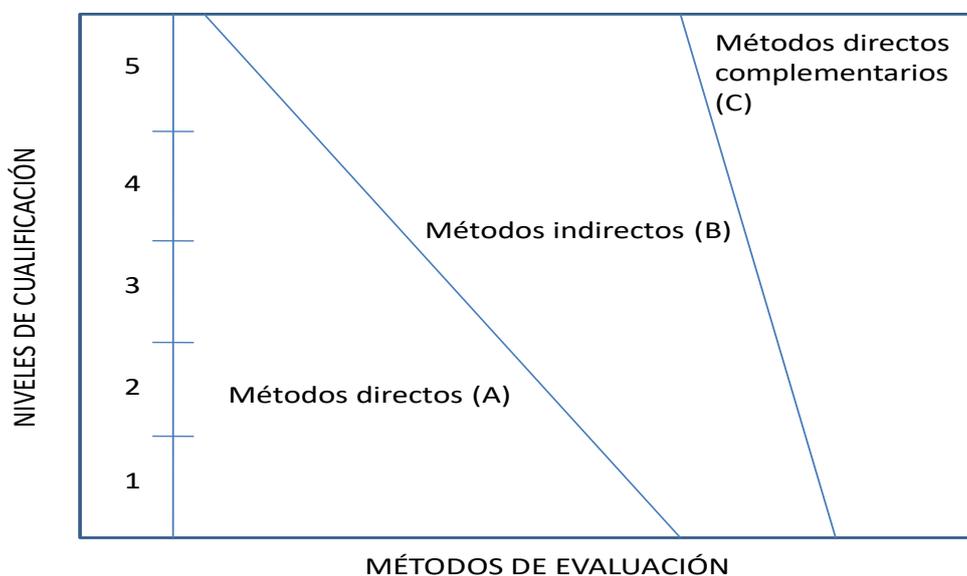
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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).



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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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.



Financiado por  
la Unión Europea

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

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Revisar las características y necesidades del contexto social de la 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a 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. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- 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.