



## GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1041\_3: Realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia social”**



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 ECP1041\_3: Realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia 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 (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 realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia social, 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.

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

### **2. Valorar 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 apreciar 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, integrando la supervisión que otorga la covisión de un profesional experto en el ámbito de mediación y externo al servicio.
- 2.2 Los resultados se analizan, valorando aspectos relativos al proceso y a los procedimientos empleados en sus fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado), así como la mejora de la relación, el sentirse escuchados por los mediadores, y otros indicadores que hacen al proceso independientemente del resultado.
- 2.3 Los resultados se aplican en las intervenciones de evaluación, teniendo en cuenta los elementos que faciliten u obstaculicen la resolución del conflicto.
- 2.4 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 supervisa 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 lo establecido previamente, por el/la profesional y las partes implicadas.
- 3.3 Las modificaciones acordadas durante el seguimiento del proceso de mediación se recogen, facilitando la flexibilidad del mismo.

- 3.4 El seguimiento efectivo se consensúa 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.
- 3.6 La gestión de la mediación se reanuda en caso de incumplimiento de lo acordado.

#### ***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 realizados 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 recursos, materiales o técnicas de dinámica de grupo, relativos a la mediación se determinan, ofreciéndolos a los equipos de trabajo del territorio donde se interviene.
- 4.4 El asesoramiento y orientación a los profesionales de los equipos de trabajo del territorio se implementa, 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 los elementos de la competencia del **ECP1041\_3: Realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia social**. 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 de los procesos públicos 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.
- Proyecto de difusión.

### **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:

- Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Comunicarse efectiva y eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.
- Promover la igualdad de trato entre personas, mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo y 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 "ECP1041\_3: Realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia social", 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 de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia social, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Programar, valorar y supervisar el proceso de mediación.
2. Ofrecer los instrumentos de mediación.

#### **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>Rigor en la programación, valoración y supervisión del proceso de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concreción del proceso de valoración.</li><li>- Establecimiento del seguimiento de la intervención.</li><li>- Valoración de la eficacia de la aplicación de la técnica.</li><li>- Análisis de los resultados.</li><li>- Supervisión del proceso de mediación.</li><li>- Análisis de las decisiones tomadas y de los acuerdos.</li><li>- Recopilación de las modificaciones acordadas.</li><li>- Realización del seguimiento.</li><li>- Elaboración de las fichas de seguimiento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Idoneidad en el ofrecimiento de los instrumentos de mediación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realización de la difusión y aplicación de técnicas de resolución.</li><li>- Preparación de actividades del equipo de trabajo.</li><li>- Implementación del asesoramiento y orientación a los profesionales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>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</i>	

## Escala A

4	<p><i>Para programar, valorar y supervisar el proceso de mediación, concreta el proceso de valoración. Establece el seguimiento de la intervención. Valora la eficacia de la aplicación de la técnica. Analiza los resultados. Supervisa el proceso de mediación. Analiza las decisiones tomadas y los acuerdos. Recopila las modificaciones acordadas. Realiza el seguimiento. Elabora las fichas de seguimiento.</i></p>
3	<p><i>Para programar, valorar y supervisar el proceso de mediación, concreta el proceso de valoración. Establece el seguimiento de la intervención. Valora la eficacia de la aplicación de la técnica. Analiza los resultados. Supervisa el proceso de mediación. Analiza las decisiones tomadas y los acuerdos. Recopila las modificaciones acordadas. Realiza el seguimiento. Elabora las fichas de seguimiento, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>

2	<i>Para programar, valorar y supervisar el proceso de mediación, concreta el proceso de valoración. Establece el seguimiento de la intervención. Valora la eficacia de la aplicación de la técnica. Analiza los resultados. Supervisa el proceso de mediación. Analiza las decisiones tomadas y los acuerdos. Recopila las modificaciones acordadas. Realiza el seguimiento. Elabora las fichas de seguimiento, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No programa, valora ni supervisa el proceso de mediación</i>

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

### Escala B

4	<i>Para ofrecer los instrumentos de mediación, realiza la difusión y aplicación de técnicas de resolución. Prepara actividades del equipo de trabajo. Implementa el asesoramiento y orientación a los profesionales.</i>
3	<b><i>Para ofrecer los instrumentos de mediación, realiza la difusión y aplicación de técnicas de resolución. Prepara actividades del equipo de trabajo. Implementa el asesoramiento y orientación a los profesionales, pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></b>
2	<i>Para ofrecer los instrumentos de mediación, realiza la difusión y aplicación de técnicas de resolución. Prepara actividades del equipo de trabajo. Implementa el asesoramiento y orientación a los profesionales, pero comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ofrece los instrumentos de mediación.</i>

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

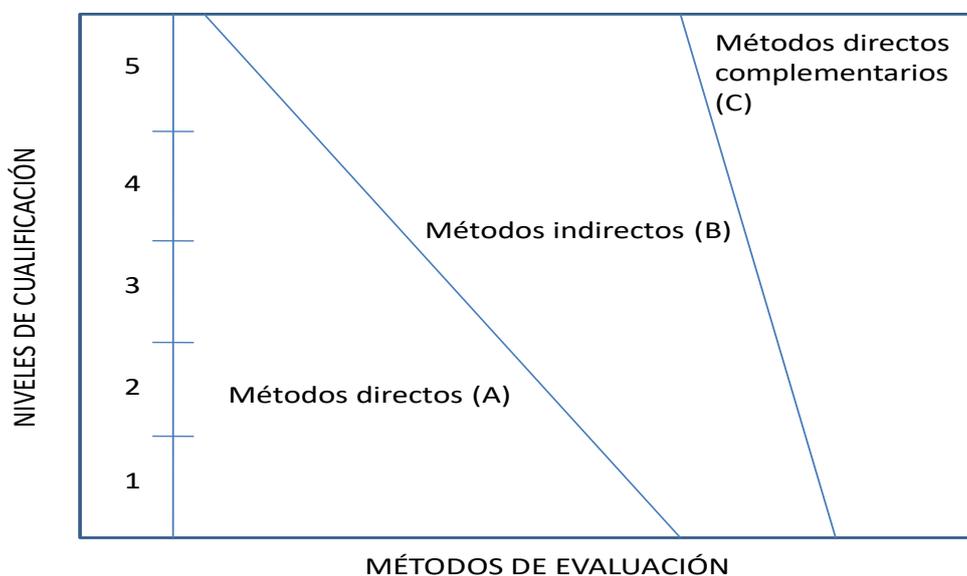
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 Realizar la valoración de la mediación como una vía de gestión de conflictos y promoción de la convivencia 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 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.