



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1875_3: Atender las necesidades de información y orientación
de las personas jóvenes”**



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 ECP1875_3: Atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes.

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 atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes, 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. Resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada, ayudándolas a identificar las opciones que puedan empoderarlas para fomentar su autonomía y apoyar la ciudadanía activa.

- 1.1 La información compleja o genérica se adapta en opciones específicas personalizadas, fáciles de entender, ajustadas a las demandas realizadas y orientadas a las necesidades de cada persona joven en particular.
- 1.2 Las consultas expresadas por las personas jóvenes se resuelven de manera integral, según sus intereses, de forma presencial o mediante las TRIC y respondiendo a los criterios de la entidad promotora del Servicio.
- 1.3 Las habilidades de alfabetización mediática e informacional se fomentan, entre las personas jóvenes para dotarlas de herramientas y recursos con las que puedan analizar, evaluar y utilizar la información recibida, con la finalidad de transformar la información en conocimiento, así como potenciar su participación social.
- 1.4 Las opciones de respuesta ante una demanda informativa se presentan a las personas jóvenes para que tomen sus propias decisiones, apoyándolas al mismo tiempo que se fomenta su autonomía.
- 1.5 Las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado, se identifican en el propio SIJ o el contexto territorial más próximo, para poder derivar a las personas jóvenes.
- 1.6 La resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, se lleva a cabo con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad.
- 1.7 La información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación se facilita universal y gratuitamente, evitando cualquier influencia religiosa, política, ideológica y comercial para garantizar su imparcialidad.

2. Aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, para responder a las demandas explícitas o implícitas de información y orientación, garantizando que las personas jóvenes se sientan capacitadas, escuchadas y seguras.

- 2.1 Las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento se utilizan para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes, de forma individual y en grupo, para que las personas jóvenes se sientan escuchadas, perciban un trato individual y respuestas ajustadas a su situación.
- 2.2 La empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes se ponen en práctica en las relaciones

personales de ayuda, favoreciendo que los sentimientos y las emociones puedan expresarse de forma libre y con respeto.

- 2.3 Las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes se fomentan, utilizando criterios de profesionalidad, en la elaboración de las respuestas de forma que la persona joven reconozca al informador/a como un referente.
- 2.4 El entorno de atención se configura tanto en un contexto físico como virtual, de forma acogedora, amigable y segura para las personas jóvenes.
- 2.5 El estilo de comunicación y el lenguaje corporal se utiliza en la relación con las personas jóvenes, colocándolas en una relación de iguales que fomenten los vínculos y favorezca la detección de necesidades no expresadas de forma directa.
- 2.6 Las situaciones de conflicto se gestionan de forma respetuosa para encontrar compromisos que respondan a las necesidades de todas las partes.
- 2.7 La comunicación paraverbal en la atención telefónica se cuida teniendo en cuenta, entre otras cosas, la velocidad del habla y la entonación.
- 2.8 La información transmitida por correo electrónico o telemáticamente se estructura de manera personal, clara y concisa para garantizar la eficacia en la comunicación.

3. Respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato para garantizar la accesibilidad sin condiciones al servicio informativo prestado.

- 3.1 Los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales se valoran como derecho de las personas jóvenes en las relaciones con las organizaciones.
- 3.2 Los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal se ponen en práctica de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna, que deben ser conocidas por el informador/a velando para que se haga un uso ético.
- 3.3 Los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal se manejan, garantizando la privacidad y la confidencialidad.
- 3.4 El derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato se garantizan informando y solicitando autorización previa, en los casos que sea necesario el tratamiento de los datos de las personas jóvenes usuarias de los servicios de información.

4. Favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación para promover la equidad y contribuir a evitar la reproducción de las desigualdades entre las personas jóvenes.

- 4.1 La resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, se llevan a cabo con voluntad



Financiado por
la Unión Europea

transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades, atendiendo a la diversidad (de edad, funcional, de identidad de género, de clase social, de religión y de origen racial o étnico, entre otros).

- 4.2 La accesibilidad de las personas jóvenes se garantiza desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género.
- 4.3 La igualdad, la equidad, la inclusión se defienden desde los servicios de información juvenil, entendiendo los conceptos y sus implicaciones en las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes.
- 4.4 La accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad se garantizan desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil.
- 4.5 Las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad se consideran para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas.
- 4.6 Las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes se establecen en un marco de comportamiento ético dentro de la organización, sobre la base de criterios y actuaciones que sirvan de referencia en las relaciones entre los miembros del equipo y en los estilos de comunicación.

5. Desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes mediante procedimientos comunicativos colectivos que faciliten que la información llegue a la población diana definida.

- 5.1 Las actividades de dinamización de la información se efectúan a través de diferentes tipos acciones de información colectiva (campañas informativas y de prevención o sensibilización, sesiones informativas, talleres, exposiciones, muestras, entre otras), seleccionando aquellas que respondan a los criterios socioeducativos establecidos.
- 5.2 Las acciones de dinamización de la información colectivas se organizan como herramientas que favorezcan la accesibilidad, mejora de la calidad de vida y la autonomía juvenil, la socialización, prevención de conductas de riesgo y la promoción de los valores democráticos entre las personas jóvenes.
- 5.3 La relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud se establece a partir de una investigación actualizada y rigurosa basada en estudios e informes y el conocimiento de las necesidades expresadas y/o detectadas de las personas jóvenes del territorio para establecer mensajes claros y oportunos.
- 5.4 Los objetivos de las acciones de la dinamización de la información se determinan a partir del análisis previo y de las capacidades y recursos disponibles por el servicio de información juvenil.

- 5.5 Las acciones de dinamización de la información se establecen con la colaboración de los agentes del territorio y contando con la participación de los jóvenes en su diseño, programación, implantación y evaluación, determinando la actuación dirigida a ellos.
- 5.6 Las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información se tienen en cuenta en su diseño adaptando el material y contenido de los mensajes a cada medio de comunicación de manera clara, concisa y atractiva para facilitar su comprensión y para captar su atención.
- 5.7 La descentralización de los SIJ y el trabajo en red se promueven mediante las acciones de dinamización colectiva de la información, para favorecer el acercamiento al territorio.
- 5.8 Los datos de alcance y otras estadísticas de logro se miden para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones.

6. Fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información mediante redes de iguales, para facilitar el mayor alcance.

- 6.1 La selección de los participantes en la red de jóvenes informadores se basa en criterios definidos con anterioridad, que establezca un marco que regule la participación.
- 6.2 El desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas se tiene en cuenta en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras para garantizar la responsabilidad en el desarrollo del servicio que van a realizar.
- 6.3 Las estrategias informativas se establecen a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras de forma que participen en la elección de los criterios para la selección, elaboración, difusión y valoración de la información que van a ofrecer.
- 6.4 Los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras se establecen de forma que se pueda atender sus dudas para que perciban el apoyo del informador/a juvenil.
- 6.5 Los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras se establecen para evaluar la eficacia de la misma red y realizar así los ajustes necesarios para su funcionamiento.
- 6.6 El reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras se registra mediante certificación de las competencias adquiridas para que puedan incorporarlas a su itinerario formativo.

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 **ECP1875_3: Atender las necesidades de**



Financiado por
la Unión Europea

información y orientación de las personas jóvenes. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Estrategias de atención a las personas jóvenes

- La atención al público: elaboración de protocolos de atención y respuesta. Elaboración de sección de “preguntas frecuentes”. Toma de decisiones. Recogida de datos y elaboración de expedientes. Alfabetización Informativa y mediática. Desinformación, manipulación informativa, discurso de odio, sobreinformación. Verificación y evaluación de la información: mecanismos y técnicas. Mapa de recursos informativos para derivación. Carta europea de la Información juvenil.

2. Teorías de la comunicación en los Servicios de Información Juvenil (SIJ)

- Hablar en público. Habilidades de comunicación oral y paraverbal.
- Lenguaje no verbal. Sistemas Aumentativos y Alternativos de Comunicación (SAAC). Empatía. Asertividad. La resolución de conflictos. Negociación. Estrategias de comunicación y distribución de información TRIC, correo electrónico, aplicaciones de mensajería, plataformas para la publicación de contenidos, webs, redes sociales, plataformas para la difusión de video, audios, juegos, entre otras. Diseño de ambientes informativos: físicos y virtuales.

3. Gestión con relación a la protección de datos en los Servicios de Información Juvenil (SIJ)

- Datos personales: medios de identificación personal. Consentimiento expreso e informado de los interesados para el tratamiento de sus datos: autorizaciones. Protocolos para la recogida, selección y custodia de datos: formularios. Derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad de los datos. Protocolos de privacidad y confidencialidad de manejo de datos de carácter personal. Análisis de riesgos y una evaluación de impacto de brechas de seguridad. La figura del delegado de protección de datos. Aplicación práctica de la protección de datos en el trabajo juvenil. Sistemas de archivo y consulta de documentación que contenga datos personales.

4. Marco ético en la atención a las personas jóvenes

- Normativa aplicable en materia de igualdad y género. La identidad y la expresión de género, la orientación sexual. Normativa aplicable sobre discapacidad. Igualdad, equidad e inclusión social. Medidas de accesibilidad universal. Protocolos de igualdad. Políticas inclusivas: desigualdad, diversidad y perspectiva intergeneracional. Juventud y pobreza, exclusión social y desigualdad.

5. Participación de los jóvenes en los Servicio de Información Juvenil (SIJ)

- Concepto socioeducativo de participación. Evolución histórica de la participación juvenil. Metodologías y espacios de participación. Elementos, procesos, formas de participación social y juvenil. Jóvenes y medios de comunicación. Usos de los Medios de comunicación por las personas jóvenes juventud. Usos socioeducativos de los medios de comunicación. Habilidades informacionales. Habilidades de comunicación. Herramientas tecnológicas de información y comunicación. Gestión de medios de comunicación juveniles.

6. Aplicación de técnicas grupales participativas en la intervención comunitaria

- Identificación del proceso grupal. Dinámica de Grupos Confianza. Estimulación. Toma de decisiones. Diálogo y consenso. Organización del trabajo y reparto de tareas. Clasificación de técnicas participativas para la dinamización grupal.

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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Tratar a las personas jóvenes con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de las personas jóvenes.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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.



Financiado por
la Unión Europea

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 "ECP1875_3: Atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes", 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 atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada y aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa.
- 2.** Respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato y favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación.
- 3.** Desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información.

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:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Eficacia en la resolución de las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada y en la aplicación de habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Adaptación de la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas.- Resolución de las consultas expresadas por las personas jóvenes de manera integral.- Fomentación de las habilidades de alfabetización mediática e informacional.- Presentación de las opciones de respuesta ante una demanda informativa a las personas jóvenes.- Identificación de las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado.- Ejecución de la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación.- Facilitación de la información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación universal y gratuitamente.- Utilización de las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes.- Puesta en práctica de la empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes en las relaciones personales de ayuda.- Fomentación de las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes.- Configuración del entorno de atención tanto en un contexto físico como virtual.- Utilización del estilo de comunicación y el lenguaje corporal en la relación con las personas jóvenes.- Gestión de las situaciones de conflicto de forma respetuosa.- Cuidado de la comunicación paraverbal en la atención

	<p>telefónica.</p> <ul style="list-style-type: none">- Estructuración de la información transmitida por correo electrónico o telemáticamente. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Rigor en el respeto del derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato y en favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Valoración de los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales.- Puesta en práctica de los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna.- Manejo de los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal, garantizando la privacidad y la confidencialidad.- Garantía del derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato.- Ejecución de la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades.- Garantía de la accesibilidad de las personas jóvenes desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género.- Defensa de la igualdad, la equidad, la inclusión desde los servicios de información juvenil.- Garantía de la accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil.- Consideración de las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas.- Implantación de las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes en un marco de comportamiento ético dentro de la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Destreza en el desarrollo de acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y en la fomentación de la participación de las</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Efectuación de las actividades de dinamización de la información a través de diferentes tipos acciones de información colectiva.- Organización de las acciones de dinamización de la

<p><i>personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información.</i></p>	<p>información colectivas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Implantación de la relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud a partir de una investigación actualizada y rigurosa.- Determinación de los objetivos de las acciones de la dinamización de la información.- Implantación de las acciones de dinamización de la información con la colaboración de los agentes del territorio.- Consideración de las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información en su diseño.- Promoción de la descentralización de los SIJ y el trabajo en red mediante las acciones de dinamización colectiva de la información.- Medición de los datos de alcance y otras estadísticas de logro para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones.- Apoyo de la selección de los participantes en la red de jóvenes informadores en criterios definidos con anterioridad.- Consideración del desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras.- Implantación de las estrategias informativas a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras.- Implantación de los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras.- Implantación de los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras.- Registro del reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><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></p>	

Escala A

4 *Para resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada y aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, adapta la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas. Resuelve las consultas expresadas por las personas jóvenes de manera integral. Fomenta las habilidades de alfabetización mediática e informacional. Presenta las opciones de respuesta ante una demanda informativa a las personas jóvenes. Identifica las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación. Facilita la información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación universal y gratuitamente. Utiliza las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes. Pone en práctica de la empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes en las relaciones personales de ayuda. Fomenta las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes. Configura el entorno de atención tanto en un contexto físico como virtual. Utiliza el estilo de comunicación y el lenguaje corporal en la relación con las personas jóvenes. Gestiona las situaciones de conflicto de forma respetuosa. Cuida la comunicación paraverbal en la atención telefónica. Estructura la información transmitida por correo electrónico o telemáticamente.*

3 ***Para resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada y aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, adapta la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas. Resuelve las consultas expresadas por las personas jóvenes de manera integral. Fomenta las habilidades de alfabetización mediática e informacional. Presenta las opciones de respuesta ante una demanda informativa a las personas jóvenes. Identifica las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación. Facilita la información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación universal y gratuitamente. Utiliza las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes. Pone en práctica de la empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes en las relaciones personales de ayuda. Fomenta las relaciones positivas y asertivas con las personas jóvenes. Configura el entorno de atención tanto en un contexto físico como virtual. Utiliza el estilo de comunicación y el lenguaje corporal en la relación con las personas jóvenes. Gestiona las situaciones de conflicto de forma respetuosa. Cuida la comunicación paraverbal en la atención telefónica. Estructura la información transmitida por correo electrónico o telemáticamente, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.***

2 *Para resolver las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada y aplicar habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa, adapta la información compleja o genérica en opciones específicas personalizadas. Resuelve las consultas expresadas por las personas jóvenes de manera integral. Fomenta las habilidades de alfabetización mediática e informacional. Presenta las opciones de respuesta ante una demanda informativa a las personas jóvenes. Identifica las actuaciones para tratar cuestiones complejas, incluyendo aquellos casos en que sea necesario el asesoramiento o la actuación de un profesional especializado. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación. Facilita la información, la orientación, el acompañamiento y la tramitación universal y gratuitamente. Utiliza las técnicas para la interacción y el diálogo de apoyo y empoderamiento para las relaciones de información y orientación con las personas jóvenes. Pone en práctica de la empatía en la comprensión de las demandas y las experiencias de las personas jóvenes en las relaciones personales de ayuda. Fomenta las relaciones positivas y asertivas con las personas*

	<p>jóvenes. Configura el entorno de atención tanto en un contexto físico como virtual. Utiliza el estilo de comunicación y el lenguaje corporal en la relación con las personas jóvenes. Gestiona las situaciones de conflicto de forma respetuosa. Cuida la comunicación paraverbal en la atención telefónica. Estructura la información transmitida por correo electrónico o telemáticamente, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</p>
1	<p>No resuelve las demandas informativas de las personas jóvenes de manera integral y personalizada ni aplica habilidades comunicativas y mecanismos de escucha activa.</p>

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

Escala B

4	<p><i>Para respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato y favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación, valora los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales. Pone en práctica de los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna. Maneja los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal, garantizando la privacidad y la confidencialidad. Garantiza el derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género. Defiende la igualdad, la equidad, la inclusión desde los servicios de información juvenil. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil. Considera las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas. Implanta las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes en un marco de comportamiento ético dentro de la organización.</i></p>
3	<p>Para respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato y favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación, valora los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales. Pone en práctica de los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna. Maneja los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal, garantizando la privacidad y la confidencialidad. Garantiza el derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género. Defiende la igualdad, la equidad, la inclusión desde los servicios de información juvenil. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil. Considera las</p>

	<p>condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas. Implanta las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes en un marco de comportamiento ético dentro de la organización, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para respetar el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato y favorecer la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación, valora los requisitos de privacidad en los procesos de recogida e intercambio de datos personales. Pone en práctica de los protocolos para el manejo de los datos de carácter personal de acuerdo con las disposiciones legales y de organización interna. Maneja los sistemas organizativos que controlan el acceso a los dispositivos digitales/ online y cualquier soporte físico que contenga información personal, garantizando la privacidad y la confidencialidad. Garantiza el derecho a la confidencialidad, la protección de la privacidad y el anonimato. Ejecuta la resolución de las demandas e identificación de las necesidades de información u orientación, con voluntad transformadora para facilitar la igualdad de oportunidades. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes desde el reconocimiento de la diversidad de orientaciones sexuales, identidad de género y expresión de género. Defiende la igualdad, la equidad, la inclusión desde los servicios de información juvenil. Garantiza la accesibilidad de las personas jóvenes con discapacidad desde el reconocimiento de los derechos y la oferta de apoyos adecuados a cada persona y cada actividad dentro del servicio de información juvenil. Considera las condiciones de los grupos de personas jóvenes en riesgo de vulnerabilidad para ofrecer información y opciones que puedan mejorarlas. Implanta las interacciones inclusivas e igualitarias con las personas jóvenes en un marco de comportamiento ético dentro de la organización, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No respeta el derecho de las personas jóvenes a la intimidad, la confidencialidad y al anonimato ni favorece la accesibilidad a los servicios de información juvenil, velando por la inclusión y la no discriminación.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información, efectúa las actividades de dinamización de la información a través de diferentes tipos acciones de información colectiva. Organiza las acciones de dinamización de la información colectivas. Implanta la relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud a partir de una investigación actualizada y rigurosa. Determina los objetivos de las acciones de la dinamización de la información. Implanta las acciones de dinamización de la información con la colaboración de los agentes del territorio. Considera las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información en su diseño. Promueve la descentralización de los SIJ y el trabajo en red mediante las acciones de dinamización colectiva de la información. Mide los datos de alcance y otras estadísticas de logro para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones. Apoya la selección de los participantes en la red de jóvenes informadores en criterios definidos con anterioridad. Considera el desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas en el diseño de la formación de las</i></p>
---	---

	<p>personas jóvenes informadoras. <i>Implanta las estrategias informativas a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras. Implanta los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras. Implanta los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras. Registra el reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras.</i></p>
3	<p>Para desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información, efectúa las actividades de dinamización de la información a través de diferentes tipos acciones de información colectiva. Organiza las acciones de dinamización de la información colectivas. Implanta la relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud a partir de una investigación actualizada y rigurosa. Determina los objetivos de las acciones de la dinamización de la información. Implanta las acciones de dinamización de la información con la colaboración de los agentes del territorio. Considera las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información en su diseño. Promueve la descentralización de los SIJ y el trabajo en red mediante las acciones de dinamización colectiva de la información. Mide los datos de alcance y otras estadísticas de logro para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones. Apoya la selección de los participantes en la red de jóvenes informadores en criterios definidos con anterioridad. Considera el desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras. Implanta las estrategias informativas a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras. Implanta los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras. Implanta los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras. Registra el reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras, pero comete ciertas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para desarrollar acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la información, efectúa las actividades de dinamización de la información a través de diferentes tipos acciones de información colectiva. Organiza las acciones de dinamización de la información colectivas. Implanta la relevancia de los temas de las acciones de dinamización de la información dirigidas a la juventud a partir de una investigación actualizada y rigurosa. Determina los objetivos de las acciones de la dinamización de la información. Implanta las acciones de dinamización de la información con la colaboración de los agentes del territorio. Considera las características de los espacios de comunicación usados por los jóvenes, los SIJ y los facilitados por las TRIC en las acciones de dinamización de la información en su diseño. Promueve la descentralización de los SIJ y el trabajo en red mediante las acciones de dinamización colectiva de la información. Mide los datos de alcance y otras estadísticas de logro para analizar y determinar el grado de consecución de los objetivos propuestos y posibles mejoras para posteriores acciones. Apoya la selección de los participantes en la red de jóvenes informadores en criterios definidos con anterioridad. Considera el desarrollo de habilidades comunicativas y organizativas en el diseño de la formación de las personas jóvenes informadoras. Implanta las estrategias informativas a través del diálogo con las personas jóvenes informadoras. Implanta los cauces formales de comunicación con las personas jóvenes informadoras. Implanta los mecanismos de retroalimentación del desempeño de las personas jóvenes informadoras. Registra el reconocimiento de la labor realizada por las personas jóvenes informadoras, pero comete ciertas irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla acciones de dinamización de la información para las personas jóvenes y fomentar la participación de las personas jóvenes en la atención, acciones de dinamización y difusión de la</i></p>

I información.

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

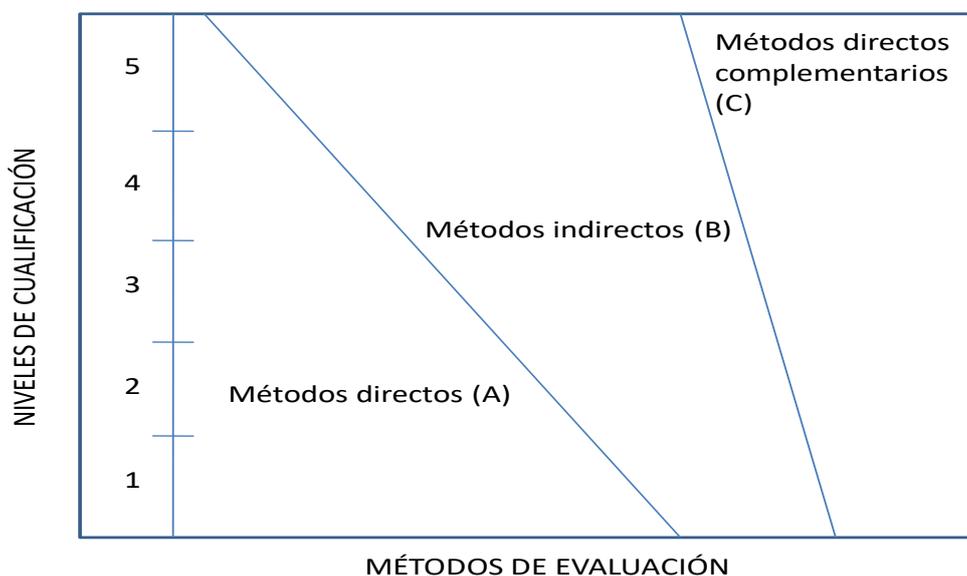
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.



Financiado por
la Unión Europea

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Atender las necesidades de información y orientación de las personas jóvenes, 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 "X" y sus competencias conjugarán 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.