

Estándar de competencias profesionales

Establecer servicios de información de interés para la juventud

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1874_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1025/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Organizar Servicios de Información Juvenil (SIJ), desarrollando programas y proyectos para atender las necesidades y demandas de las personas jóvenes con su participación.

IC1.1 El establecimiento del SIJ se efectúa de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, en el marco de las políticas de juventud y haciendo énfasis en la importancia de trabajo en red con el entorno institucional, social y ciudadano.

IC1.2 La definición de los proyectos y programas en los SIJ se justifica en los análisis de la realidad y de necesidades, la opinión y las demandas de la juventud, los planes estratégicos locales, las instituciones y entidades que afectan a la población joven, los principios deontológicos de la información juvenil y en el presupuesto asignado.

IC1.3 La organización del espacio (físico y/o virtual) se hace conforme a criterios de integración, participación, accesibilidad, sostenibilidad, usabilidad, alfabetización informacional, entre otros para favorecer la autoconsulta y la atención de las personas jóvenes.

IC1.4 Los recursos humanos, económicos y materiales se gestionan de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, buscando la coordinación y cooperación con los agentes de otros ámbitos que afecten a las personas jóvenes y debe atender los objetivos de la entidad promotora, garantizando la objetividad, imparcialidad e independencia del trabajo de información juvenil.

- IC1.5** La calidad de la prestación del servicio de información se garantiza a través de la actualización y de la formación permanente del personal laboral, así como del establecimiento de procedimientos de diagnóstico, de implementación y de evaluación continua, programas de calidad y elaborando las memorias anuales que incluyan las conclusiones de las evaluaciones y las propuestas de mejoras para comunicarlo a la persona responsable de los SIJ.
- IC1.6** La colaboración de los servicios de información juvenil se hace posible estableciendo procedimientos y estrategias comunes de actuación con otros servicios y estructuras para la juventud, especialmente con los situados en su área geográfica, así como con los intermediarios y el resto de entidades que actúan con las personas jóvenes.
- IC1.7** El acceso a los servicios de información juvenil se organiza sin cita previa, con un horario de funcionamiento que respete las necesidades de la juventud y con herramientas digitales de comunicación y de interrelación con las personas jóvenes, basándose en la dinamización pro activa de la información, en detrimento de un servicio de exposición pasiva y estática de la misma.
- IC1.8** El SIJ se gestiona, elaborando, desarrollando y evaluando programas, utilizando técnicas y procedimientos adaptados a la diversidad de las personas jóvenes, e implicándolas en los estadios de trabajo para motivar su participación.
- EC2** Recoger demandas y tendencias de las personas jóvenes para adaptar los servicios prestados a sus necesidades y expectativas, mediante procedimientos establecidos (registro informático de consultas, estudios, encuestas, memorias, entre otros) en los SIJ.
- IC2.1** La información para conocer la realidad social de la juventud se selecciona a través de: la compilación de publicaciones de diversa naturaleza (estudios, guías, estadísticas, entre otras), canales de intercambio informativo generados entre entidades que trabajan la realidad juvenil y entre grupos de personas jóvenes, herramientas tecnológicas para detectar necesidades juveniles del territorio, informes de actividad del SIJ, o bien directamente por medio de entrevistas a profesionales del sector.
- IC2.2** La información sobre las demandas, expectativas y tendencias de las personas jóvenes se recoge, teniendo en cuenta la detección empírica directa en el día a día como parte de la labor diagnóstica.
- IC2.3** El estudio y actualización del mapa de recursos para las personas jóvenes de la zona donde se promueva la acción, se utiliza como un instrumento para promover su participación y forma parte del análisis de la realidad.
- IC2.4** La información sobre las demandas y tendencias de las personas jóvenes se recoge, respetando la normativa aplicable sobre protección de datos de carácter personal para salvaguardar la identidad de los usuarios o usuarias.

- IC2.5** Las herramientas de recogida de la información se definen, adaptándose si procede, y ordenando y sistematizando el conocimiento que los profesionales de los SIJ tienen sobre las necesidades, expectativas y tendencias de las personas jóvenes y cuál es la mejor manera de abordarlas, así como para contrastar y legitimar las intuiciones que ya disponen como profesionales de proximidad, dando de esta forma rigor técnico a dicha recogida.
- IC2.6** Las Tecnologías de la Relación, Información y la Comunicación (TRIC) se utilizan como medio de recogida de demandas y/o necesidades, así como de espacio de intervención para facilitar el trabajo de los informadores o informadoras juveniles.
- IC2.7** Las demandas de las personas jóvenes se recogen, inmediatamente después de la resolución de la consulta, con el fin de actualizar el conocimiento de sus necesidades y demandas.
- IC2.8** El análisis de la información recogida se efectúa, conjuntamente con personal técnico, personas usuarias y entidades promotoras, para actualizar las propuestas de actuación y mejorar los procesos internos del SIJ.
- EC3** Definir estrategias de búsqueda, selección, tratamiento y análisis de la información presentada en espacios físicos y entornos digitales, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las personas jóvenes.
- IC3.1** La información se busca, acudiendo a fuentes primarias o secundarias y participando en redes de conocimiento (específicas, generalistas, sectoriales, entre otras) e información, garantizando su independencia, accesibilidad e imparcialidad, estando exenta de cualquier influencia religiosa, política, ideológica o comercial.
- IC3.2** El proceso de selección y utilización de la información se fundamenta en criterios de calidad y fiabilidad, y deberá adaptarse constantemente a las necesidades de las personas jóvenes y a su diversidad.
- IC3.3** La organización de los contenidos informativos se fundamenta en la clasificación temática, como herramienta conceptual de indexación y recuperación de información.
- IC3.4** La información organizada con criterios de accesibilidad y objetividad se transmite de forma completa y fácil de entender, adaptándose a las demandas específicas recibidas.
- IC3.5** La vigencia de la información se garantiza mediante la actualización periódica para prestar un servicio eficaz.
- IC3.6** La información disponible se basa en las demandas recibidas y en las necesidades informativas detectadas, comprendiendo los temas que puedan interesar a las personas jóvenes.
- IC3.7** La información en los SIJ se presenta en espacios físicos o virtuales atractivos, inclusivos y respetuosos con la diversidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las personas jóvenes.

EC4 Generar documentación dirigida a profesionales en información juvenil, basada en las demandas de información juvenil y en las líneas estratégicas de actuación de las administraciones, de forma que resulte de interés para las personas jóvenes.

IC4.1 El conocimiento y la cooperación en la identificación y creación de información relevante, completa y verificable, se valora como indispensable para una atención informativa eficaz y de utilidad para la población diana de los servicios de información juvenil.

IC4.2 El marco estratégico de actuación de las administraciones implicadas en cada contexto se identifica, considerándolo según las demandas existentes entre la población joven.

IC4.3 Los proyectos, programas y actuaciones que pretenden facilitar la transición a la vida adulta de las personas jóvenes, especialmente en el ámbito de la formación, empleo, salud y vivienda, entre otros, se identifican favoreciendo su difusión a partir de programas de información juvenil.

IC4.4 Los proyectos, programas y actuaciones que facilitan el desarrollo de los estilos de vida, las formas culturales y de expresión de la población juvenil se difunden, promoviendo la participación social de las propias personas jóvenes.

IC4.5 Los proyectos, programas y actuaciones dirigidas a prevenir las situaciones de riesgo de exclusión social se mantienen, actualizando el conocimiento para identificar las oportunidades de ayuda destinadas a las personas jóvenes.

IC4.6 La información/documentación generada se identifica de forma que se disponga de una base documental que recoja los temas esenciales, facilitando su acceso a todos los implicados en el desarrollo de las actividades de información.

EC5 Gestionar los procedimientos para la elaboración y difusión de la información, fomentando la igualdad de oportunidades entre las personas jóvenes.

IC5.1 La información se elabora de manera completa, actualizada, rigurosa, práctica, inclusiva y de fácil acceso para responder a la demanda y necesidades informativas de las personas jóvenes.

IC5.2 El lenguaje vehicular se adecua en función de la edad y los niveles educativos de la población diana.

IC5.3 La información se elabora, con la participación de las personas jóvenes y el resto de perfiles profesionales que actúen con ellas.

IC5.4 Los soportes de información se seleccionan, en relación con los objetivos de cada material informativo para facilitar la transmisión de la información, siendo proactivos en su elección y adaptándolos a los nuevos medios de comunicación utilizados por las personas jóvenes.

- IC5.5** La difusión de la información y la documentación se desarrolla, a través de los medios de comunicación tradicionales, las TRIC (páginas web, redes sociales, aplicaciones, entre otros) y a través de estructuras y organizaciones juveniles o de carácter transversal construidas a partir del trabajo en red.
- IC5.6** Las fuentes informativas y los mecanismos de difusión de información se seleccionan, evaluándose para evitar la sobrecarga informativa y la difusión de bulos.
- IC5.7** La dinamización de la información se promueve, con el objetivo de llegar al mayor número personas jóvenes, fundamentándose en acciones proactivas de la misma como la descentralización de la atención, en detrimento de un servicio de exposición pasiva y estática de la información.
- IC5.8** La participación de las personas jóvenes se garantiza, implicándolas en las acciones de dinamización de la información, tanto presenciales como virtuales.
- EC6** Implantar programas y proyectos innovadores de intervención, en concordancia con los intereses y/o necesidades de las personas jóvenes para propiciar su desarrollo, integrando la perspectiva de género.
- IC6.1** Los programas y acciones para las personas jóvenes se efectúan, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas, y con criterios de innovación y creatividad.
- IC6.2** La innovación en el desarrollo de proyectos de intervención se justifica, a través de la formación permanente de la persona profesional implicada, así como en el intercambio de experiencias y buenas prácticas con otros servicios similares, tanto por sus contenidos, como por sus metodologías, y por reformular y mejorar la atención a las demandas de las personas jóvenes.
- IC6.3** El protocolo de intercambio y difusión de experiencias y buenas prácticas se elabora, observando criterios de eficiencia en la recepción, adaptación a las características de las personas receptoras, vías, soportes, tiempo, periodos y rentabilización de los instrumentos, entre otros, para la mejora de los SIJ.
- IC6.4** La transformación digital de los servicios habituales que presta un SIJ (información y orientación a través de nuevos canales, digitalización de soportes, realización de actividades en streaming, entre otros) se plantea como un elemento en la gestión de la innovación, utilizando estrategias que permitan mejorar el alcance de los servicios y una comunicación más eficaz con las personas jóvenes.
- IC6.5** Las acciones y proyectos de innovación se implantan, buscando la coordinación y la cooperación de profesionales de otros ámbitos que afecten a la juventud (formación, salud, empleo, vivienda, entre otros), con el fin de aportar una perspectiva global.

IC6.6 La mejora de procedimientos de trabajo y actividades que se efectúan en los SIJ se implementa, poniendo a la persona joven en el centro de la intervención e inspirando formas diversas de reflexionar sobre las políticas de juventud, especialmente las que se llevan a cabo en ámbitos de la información juvenil.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Normativa aplicable. Internet. Soportes de difusión. Gestión de espacios. Gestión de recursos. Correos electrónicos y herramientas de comunicación organizativa. TRIC. Herramientas de diseño de contenidos. Herramientas de aprendizaje gamificado. Herramientas de posicionamiento SEO. Programas de mensajería instantánea. Traductores online. Encuestas. Manual de usuario del aplicativo informático de registro de consultas. Técnicas e instrumentos de recogida de demandas y necesidades de información juvenil. Protocolos de atención y derivación de personas jóvenes. Protocolos de gestión de información. Herramientas de fomento de la participación.

Información utilizada o generada

Bibliografía de consulta. Carta Europea de Información Juvenil. Normativa aplicable. Fuentes de información en diferentes soportes. Documentación gráfica. Programas y proyectos. Encuestas e investigaciones. Bases de datos. Tesauro. Memorias. Boletines periódicos. Protocolos de intercambio y difusión de experiencias y buenas prácticas. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa sobre protección medioambiental.