

Cualificación Profesional	Mediación comunitaria.
Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	SSC324_3
Versión	5
Situación	Publicada

Competencia general

Gestionar alternativas para la resolución de conflictos entre personas en el ámbito comunitario, aplicando estrategias y procedimientos de mediación, facilitando y generando actuaciones que faciliten la prevención de éstos.

Unidades de competencia

- UC1038_3: Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.
- UC1039_3: Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales.
- UC1040_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.
- UC1041_3: Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.
- UC1026_3: Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

Entorno Profesional

Ámbito Profesinal

Desarrolla su actividad en la programación y organización, e implementación de actividades de prevención y de atención a colectivos, grupos e individuos para la gestión alternativa de conflictos, previniendo su aparición, así como, una vez que estos existen, consensuando acuerdos satisfactorios para las partes implicadas a través de un proceso de mediación.

Desarrolla su labor en el sector de servicios de atención al ciudadano, en instituciones de ámbito público, y privado, con o sin ánimo de lucro, principalmente de carácter local o autonómico.

Sectores Productivos

Ámbito público y privado, servicios subvencionados /concertados en diferentes centros, equipamientos o servicios que atiendan a personas colectivos, o instituciones donde se produzcan situaciones susceptibles de generar conflicto.

Podrán ejercer sus funciones en los siguientes centros y equipamientos:

- Servicios de mediación de las administraciones locales o autonómicas.
- Servicios de mediación en entidades lucrativas y no lucrativas.
- Servicios de mediación de asociaciones y fundaciones.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Mediador/a intercultural.
- Mediador/a vecinal y comunitario.

Formación Asociada (420 horas)

Módulos Formativos

MF1038_3: Contextos sociales de intervención comunitaria. (60 h)

MF1039_3: Prevención de conflictos. (90 h)

MF1040_3: Gestión de conflictos y proceso de mediación. (120 h)

MF1041_3: Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación. (90 h)

MF1026_3: Impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres(60 h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.

Nivel 3
Código UC1038_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Detectar la realidad del medio donde se va a intervenir en la resolución de conflictos o mediación.

CR 1.1 Los agentes sociales del medio donde se va a intervenir y sus principales características, tales como: tipos de agrupamientos o edad, se identifican partiendo del análisis de la realidad.

CR 1.2 La recogida de información se basa en la consulta de documentos y estudios sociodemográficos existentes en la comunidad.

CR 1.3 La información se analiza extrayéndose de ella aquellos aspectos que sean de interés para la intervención mediadora.

CR 1.4 El análisis de la información se acoge a criterios de objetividad y utilidad para el planteamiento de un espacio de encuentro o un proceso de mediación.

RP 2: Identificar y registrar las necesidades de la población y las características de las posibles situaciones conflictivas que le afectan para definir el objeto de la intervención.

CR 2.1 La información sobre las necesidades e intereses relacionados con la gestión del conflicto se recoge de los propios ciudadanos y a través de otros profesionales y servicios que trabajen en la red comunitaria.

CR 2.2 Las características de las necesidades e intereses detectados se valoran a partir de las diferencias de intereses, posiciones, opiniones u otros, que faciliten mejoras en el conjunto de la comunidad.

CR 2.3 La detección de posibles conflictos y potencialidades de cada una de las partes se efectúa desde el análisis de la información recogida y contando con los agentes sociales de la población con la que se va a intervenir.

CR 2.4 Los conflictos existentes o potenciales se analizan estableciendo criterios de prioridad en la intervención.

RP 3: Difundir las conclusiones obtenidas sobre las peculiaridades de las situaciones conflictivas de la población.

CR 3.1 El contenido de la información que se difunde ha de garantizar la confidencialidad de datos respondiendo a criterios objetivos y verificables para salvaguardar a las personas implicadas.

CR 3.2 La información recogida 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.

CR 3.3 Las vías de comunicación y coordinación, con los distintos agentes sociales y con el equipo de trabajo, se emplean para facilitar el intercambio de información.

CR 3.4 Se transmite el contenido del documento elaborado a los agentes comunitarios que se considere oportuno, y al equipo de trabajo, facilitándoles el mismo.

Contexto profesional

Medios de producción

Estudios sociodemográficos y relacionados con la intervención social. Materiales de recogida de información tales como: cuestionarios, entrevistas directas y otros. Materiales de comunicación de la información. Materiales para el procesamiento de la información: oficina, informático, y de reprografía. Material de archivo y de actualización de la información.

Productos y resultados

Análisis de la realidad del contexto de intervención. Establecimiento de cauces de comunicación entre los agentes sociales y el servicio de mediación. Establecimiento de espacios de encuentro. Base de datos de encuentros con agentes sociales.

Información utilizada o generada

Estadísticas de población y estudios sociodemográficos. Documento de análisis poblacional. Registro de los

espacios de encuentro existentes. Registro de los diferentes agentes de la comunidad. Protocolo de presentación del servicio de mediación a los agentes sociales. Protocolo de información y presentación de los espacios de encuentro que se puedan crear en este servicio. Actas de reuniones y documentos informativos. Consulta de Boletines estatales, autonómicos y provinciales. Guías de recursos. Información sobre instituciones públicas y privadas del ámbito municipal y autonómico.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales.

Nivel 3
Código UC1039_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Ofertar el servicio de mediación voluntaria como una opción en la gestión de conflictos de la vida diaria para potenciar su uso.

CR 1.1 El servicio de mediación se ofrece a los agentes de la comunidad, facilitando el acceso, la utilización y la aplicación del mismo.

CR 1.2 Los materiales informativos sobre los servicios y programas de mediación se elaboran incluyendo en los contenidos las características de la mediación como otra alternativa de resolución de conflictos, así como sus implicaciones y beneficios.

CR 1.3 El mensaje se transmite de forma clara, concisa y fácilmente comprensible para los destinatarios.

CR 1.4 Los mensajes a difundir se recogen en dípticos, trípticos u otros materiales de apoyo, teniendo en cuenta el respeto a la diferencia y la cooperación.

CR 1.5 La información recogida en los materiales elaborados se difunde entre todos agentes sociales a través de distintas técnicas y actividades de divulgación, tales como coloquios o talleres, adaptándose a las características de los mismos.

CR 1.6 La difusión del material divulgativo se realiza garantizando que llegue al máximo número de potenciales participantes en procesos de mediación.

CR 1.7 La información dirigida a los diferentes agentes se hace de forma directa para potenciar la relación y el conocimiento de los diferentes servicios y programas existentes en el territorio, con el objeto de dar a conocer la existencia y el funcionamiento del servicio o programa de mediación.

CR 1.8 La relación con los diferentes agentes sociales se realiza de forma directa y continuada, facilitando la difusión de las características de la mediación.

RP 2: Establecer un marco de comprensión de los diferentes códigos de interpretación y comunicación de cada participante para entender el sentido de lo manifestado.

CR 2.1 Los mediadores naturales se identifican como agentes posibilitadores de intercambio de comunicación.

CR 2.2 La ayuda de mediadores naturales se considera como un medio de apoyo para la interpretación de contextos culturales diferenciados.

CR 2.3 Los códigos de interpretación se establecen favoreciendo el entendimiento entre las instituciones, grupos e individuos, de contextos sociales diferenciados.

CR 2.4 Los códigos de interpretación se comprenden por las personas implicadas en el proceso de mediación, favoreciendo la comunicación entre las partes.

CR 2.5 Las características sociodemográficas de las distintas comunidades culturales se analizan favoreciendo el intercambio de conocimientos, con el objeto de comprender las diferentes pautas culturales.

CR 2.6 Las claves sociales y culturales de los diferentes colectivos se dan a conocer a los miembros de la comunidad objeto de la intervención.

RP 3: Ejecutar acciones facilitadoras de comunicación para permitir la transmisión de la información.

CR 3.1 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se realizan, siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la prevención de conflictos.

CR 3.2 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

CR 3.3 La motivación y sensibilización en la participación a talleres y/o actividades se realiza a partir de la coordinación con los equipos de trabajo del territorio y del contacto directo con los agentes de la comunidad.

CR 3.4 El desarrollo de las actividades se realiza en función de las características de las personas interesadas y en espacios adecuados y facilitadores de comunicación.

CR 3.5 La evaluación de los talleres se realiza de manera continuada con las personas que han participado en los mismos, para adecuar los objetivos a sus necesidades o expectativas.

RP 4: Crear o revitalizar espacios de encuentro entre los individuos, grupos y entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.

CR 4.1 El lugar de encuentro se selecciona, o se valora su selección, en función de criterios como:

- ubicación física cercana a los implicados
- fácil acceso en transporte público, vías de comunicación accesibles y existencia de zonas de aparcamientos
- accesibilidad y no existencia de barreras arquitectónicas o comunicativas
- horario de las personas disponible acorde a las actividades a realizar
- condiciones ambientales adecuadas tales como: luz o temperatura.
- representación simbólica de los espacios para los actores y colectivos sociales.

CR 4.2 Las características de los espacios se adecuan y modifican, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta las características de los participantes, adaptándose a las necesidades de las posibles situaciones conflictivas a resolver.

CR 4.3 La localización del lugar de encuentro se transmite a todos los usuarios potenciales, asegurándose de su comprensión por parte de todas las partes implicadas.

CR 4.4 Las técnicas de comunicación, tales como los grupos de discusión y de debate, se emplean favoreciendo el diálogo y la relación de las partes implicadas.

CR 4.5 Los intercambios de opinión se propician y ejercitan, basándose en el respeto mutuo.

RP 5: Diseñar y dinamizar actividades de encuentro y de potenciación de relaciones entre los agentes sociales.

CR 5.1 La información sobre los elementos que dificulten y faciliten la realización de las actividades de encuentro se recoge en el medio en el que se va a intervenir.

CR 5.2 Las actividades de encuentro se diseñan de acuerdo con las necesidades detectadas en los potenciales usuarios.

CR 5.3 La convocatoria a las actividades se hace enfatizando los aspectos relacionales del mediador y su implicación con el individuo, los grupos y/o entidades.

CR 5.4 Las actividades o talleres favorecedores de la comunicación y del establecimiento de las relaciones satisfactorias se realizan siguiendo una metodología participativa y unos objetivos tendentes a la prevención de conflictos.

CR 5.5 La implicación por parte de todas las personas y actores en las actividades se valora, potenciando la participación como eje imprescindible en la intervención profesional.

CR 5.6 El seguimiento de las actividades de encuentro se realiza, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.

CR 5.7 La evaluación de las actividades se lleva a cabo, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos.

Contexto profesional

Medios de producción

Información de los conflictos de los agentes de la comunidad. Sistemas de información para la detección de conflictos. Protocolos de recogida de información de posibles conflictos. Protocolos para detectar espacios de encuentro entre los diferentes agentes sociales. Protocolos para ofrecer espacios de encuentro entre los diferentes agentes, grupos o individuos de la comunidad. Material e instrumentos de comunicación para facilitar el diálogo y el entendimiento.

Productos y resultados

Situaciones de conflicto en el territorio detectadas. Lugares de encuentro facilitadores de gestión alternativa de conflictos. Ciudadanos más capacitados en la resolución alternativa de conflictos entre ellos. Registros de los diferentes talleres y actividades realizadas. Ciudadanía informada de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad. Guías de proyectos y recursos existentes. Proyectos de los talleres y actividades debidamente registrados. Bibliografía de mediación y tratamiento de conflictos.

Información utilizada o generada

Estudios sociodemográficos. Documentos de análisis poblacional. Registros de los espacios de encuentro existentes, registros de las diferentes agentes de la comunidad. Registro de los principales conflictos existentes. Materiales de divulgación informativos del proceso de mediación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.

Nivel 3

Código UC1040_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Registrar y analizar las características del conflicto valorando la disposición de las partes implicadas para participar en el proceso de intervención.**
- CR 1.1 La recogida de las características del conflicto y las posiciones e intereses de los implicados se realiza, mediante una observación directa y entrevistas con las partes.
 - CR 1.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación concreta es susceptible de mediación.
 - CR 1.3 La recogida y el análisis de la información es un reflejo fiable de la situación conflictiva y sigue criterios de confidencialidad y respeto.
 - CR 1.4 Las conclusiones obtenidas en la recogida y análisis de información permiten concretar la posterior intervención.
- RP 2: Orientar y evaluar si el conflicto es susceptible de pasar por un proceso de mediación o si es preciso derivarlo hacia otros servicios existentes en la comunidad.**
- CR 2.1 La contención del conflicto se realiza a través del empleo de la información pertinente, garantizando la actitud serena de las partes.
 - CR 2.2 La información recogida se interpreta valorando si la situación es susceptible de mediación en ese servicio concreto.
 - CR 2.3 Se orienta a la parte o partes sobre otros servicios existentes en la comunidad que puedan ayudarles de una manera más eficaz a resolver sus problemas, tras la información expuesta por una de las partes en conflicto o por ambas, y haber descartado la mediación.
 - CR 2.4 Se reconocen los diferentes recursos existentes en el territorio de intervención, para poder derivar a las partes en conflicto a los servicios que precisen, tales como: servicios de salud mental, de orientación psicológica, asociaciones de ayuda mutua u otros.
 - CR 2.5 Se genera, en caso preciso, un protocolo de derivación de las partes en conflicto a otros servicios de la comunidad.
- RP 3: Derivar a otros servicios de atención al ciudadano competentes en mediación, tales como: servicios de mediación familiar, penal o laboral, si la índole del conflicto así lo requiere.**
- CR 3.1 Se informa al ciudadano, o en su caso se deriva, a los distintos servicios de mediación existentes en el territorio de competencia, de acuerdo a los datos recabados del conflicto.
 - CR 3.2 Se genera un protocolo de derivación para los casos en que no se pueda llevar a cabo la mediación desde el servicio o programa, por tratarse de mediaciones muy específicas de otros ámbitos de intervención; mediación familiar, penal, laboral, educativa, entre otras.
 - CR 3.3 Se genera un banco de recursos específico de servicios de mediación para dar a conocer a los agentes sociales y a la población interesada los diferentes servicios de mediación existentes en el territorio, tanto del ámbito público como privado.
- RP 4: Recoger la voluntariedad de las partes implicadas en el proceso de mediación, informándolas previamente de las características del mismo.**
- CR 4.1 El encuentro inicial con las partes se realiza potenciando el diálogo y la confianza.
 - CR 4.2 Las características del proceso de mediación, sus principios generales, y el papel de cada participante en el proceso, se exponen a las partes.
 - CR 4.3 Se informa a las partes sobre las fases del proceso de mediación para su conocimiento y aceptación.
 - CR 4.4 El entendimiento de las características del proceso de mediación por parte de los implicados se asegura.
 - CR 4.5 La conformidad por las partes en conflicto se precisa para el comienzo del proceso de mediación.
- RP 5: Seleccionar y aplicar los modelos y técnicas adecuados a las características de la situación que se desee abordar.**
- CR 5.1 Los diferentes modelos de mediación se identifican y aplican, en su caso, en función de la situación conflictiva planteada y del profesional que realiza la mediación.
 - CR 5.2 Los instrumentos o técnicas disponibles se analizan y se ponen en práctica adecuándose a cada situación a mediar.
 - CR 5.3 El repertorio de técnicas de mediación para la resolución de conflictos se selecciona, recogiendo en número suficiente para dar respuesta a una situación conflictiva que se da en la vida cotidiana.
 - CR 5.4 Los modelos y técnicas a emplear en el proceso de mediación se seleccionan de acuerdo al conocimiento de la situación previa.
- RP 6: Realizar el proceso de mediación con las partes implicadas en el conflicto teniendo en cuenta los intereses de las mismas.**

CR 6.1 La información que reciben las partes en conflicto es clara y concisa, sin dar lugar a confusión.

CR 6.2 La información que reciben las partes se explica, contemplando los criterios de duración, horario, y de las normas de relación entre ellos.

CR 6.3 La definición del conflicto se determina con las partes involucradas, elaborando junto con las partes implicadas la programación del proceso de mediación.

CR 6.4 La escucha activa de los relatos se posibilita para las partes, facilitándose el conocimiento de la vivencia personal del conflicto.

CR 6.5 La devolución de los relatos de las partes se resume para una mayor comprensión y clarificación del conflicto.

CR 6.6 Las diferentes alternativas de resolución del conflicto se detallan para poder llegar a un acuerdo.

CR 6.7 Los acuerdos se redactan por escrito y se facilitan a las partes para su posterior confirmación.

Contexto profesional

Medios de producción

Usuarios de los programas de mediación satisfechos en la gestión alternativa al conflicto. Usuarios que han decidido su proceso de gestión de conflictos a través de la mediación.

Productos y resultados

Acuerdos y toma de decisiones ante una situación conflictiva. Satisfacción de los participantes en el proceso. Ciudadanía informada de los diferentes códigos culturales existentes en la comunidad.

Información utilizada o generada

Dossier de recursos sobre la resolución alternativa de conflictos, Orientaciones e instrucciones escritas para incorporar elementos de resolución alternativa de conflictos en los programas y proyectos sociales, y de integración. Dossier de recursos existentes en la comunidad. Instrumentos de recogida y análisis de la información. Documento de la conformidad de las partes implicadas en el proceso de mediación. Documento que refleje los acuerdos a los que se ha llegado. Fichas de seguimiento. Protocolo de derivación a otros servicios de la comunidad. Protocolo de derivación a ámbitos de mediación especializada.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.

Nivel 3
Código UC1041_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Definir el proceso de valoración y seguimiento de la intervención involucrando a los implicados en el mismo.

CR 1.1 El proceso de valoración y seguimiento del proceso de mediación realizado se diseña por el profesional, contando con la participación de los propios implicados.

CR 1.2 La definición de la valoración se realiza, recogiendo aspectos tales como: profesionales que realizan la valoración, temporalización de la misma y técnicas y procedimientos a utilizar.

CR 1.3 El seguimiento de la intervención se diseña, teniendo en cuenta su periodicidad y sistemática y la realización por el profesional y las partes implicadas.

CR 1.4 Se establece en el diseño el momento en que se lleva a cabo el seguimiento y quién lo realizará.

CR 1.5 Los instrumentos necesarios para el seguimiento y la valoración del proceso de mediación se prevén, diseñando o adaptando aquellos que sean necesarios.

RP 2: Realizar la valoración del proceso de mediación y sus resultados por los diferentes agentes que han participado en el proceso.

CR 2.1 La eficacia de la aplicación técnica se valora en función de la respuesta que los usuarios manifiestan mediante pruebas evaluadoras.

CR 2.2 Los resultados se analizan valorando aspectos relativos al proceso en sus diferentes fases (antecedentes, desarrollo y conclusión o resultado).

CR 2.3 El proceso desarrollado se evalúa potenciando la implicación de los participantes en el proceso, recogiendo sus aportaciones y valoraciones.

CR 2.4 En las intervenciones de evaluación se tiene en cuenta los elementos que faciliten u obstaculicen la resolución de conflictos.

CR 2.5 La opinión de los agentes externos al proceso de mediación se recoge, complementando la evaluación del proceso.

RP 3: Realizar el seguimiento y evaluación del proceso de mediación atendiendo al diseño previo para comprobar la adecuación de lo programado.

CR 3.1 El seguimiento y evaluación del proceso de mediación se realiza atendiendo a aspectos tales como:

- Número de personas que han participado en el proceso y de qué modo.
- Cumplimiento de acuerdos.
- Grado de satisfacción de los participantes en el proceso.

CR 3.2 Las decisiones tomadas y los acuerdos se revisan, de acuerdo con los criterios diseñados previamente, por el profesional y los implicados.

CR 3.3 Las modificaciones acordadas durante el seguimiento del proceso se recogen facilitando la flexibilidad del proceso.

CR 3.4 El seguimiento activo se efectúa, de forma participativa con los implicados, para evitar la posibilidad de que vuelva a surgir el conflicto tratado.

CR 3.5 Los instrumentos de evaluación tales como las fichas de seguimiento, se elaboran, adaptan y emplean incluyendo las fechas de revisión, las posibles modificaciones realizadas y cualquier otro dato de interés de enriquecimiento del proceso.

RP 4: Ofrecer instrumentos al equipo de trabajo para la incorporación de métodos de mediación en su planificación de programas y proyectos.

CR 4.1 En los programas y proyectos diseñados por el equipo de trabajo se contemplan acciones de difusión y aplicación de técnicas de resolución de conflictos.

CR 4.2 La preparación de las actividades del equipo de trabajo se realiza teniendo en cuenta criterios que faciliten cultura de mediación.

CR 4.3 Los distintos recursos, materiales o técnicas de dinámica de grupo, relativos a la mediación se ofrecen a los diferentes equipos de trabajo del territorio.

CR 4.4 La orientación y asesoramiento a los profesionales de los diferentes equipos de trabajo del territorio se realiza, facilitando instrumentos para la derivación al servicio de mediación si se requiere.

Contexto profesional

Medios de producción

Usuarios y profesionales de la mediación evalúan los procesos de mediación llevados a cabo y realizan un seguimiento para valorar si hay un cumplimiento positivo de los acuerdos, o si las circunstancias han prevenido nuevos conflictos.

Productos y resultados

Profesionales informados de los materiales y recursos existentes para la mediación, responsables de entidades sociales informados de los recursos existentes en la resolución alternativa de conflictos. Satisfacción de los participantes en el proceso.

Información utilizada o generada

Fichas de valoración y seguimiento.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5 Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.

Nivel 3
Código UC1026_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Detectar e identificar la información sobre las diferencias, los aspectos que obstaculizan y los que facilitan la participación de mujeres y hombres en relación a la intervención a desarrollar.

CR 1.1 El marco de referencia: normativa, entidades u organismos y políticas de igualdad de oportunidades de género, se prospecta, fundamentando los aspectos que facilitan y dificultan la participación de mujeres y hombres en el proyecto o entorno concreto de la intervención profesional.

CR 1.2 Los aspectos básicos sobre los factores diferenciales para hombres y mujeres en relación al tema y ámbito de intervención se recogen, teniendo en cuenta:

- Porcentaje de mujeres y hombres que participan
- Las diferencias de participación de hombres y mujeres en los diferentes espacios de decisión (por ejemplo: alumnado y profesorado, personas usuarias y personas técnicas, personas socias y personal directivo)
- Las diferencias entre mujeres y hombres en la organización y uso de los tiempos
- Las diferencias entre hombres y mujeres en la organización y uso de los espacios
- Los roles que desempeñan mujeres y hombres.

CR 1.3 Las situaciones existentes de discriminación directa o indirecta hacia las mujeres y los hombres, así como los obstáculos y las limitaciones existentes para la participación igualitaria de mujeres y hombres se detectan a través de la información recopilada.

CR 1.4 Las aportaciones, modificaciones, y/o adaptaciones al proyecto a realizar en pro de la igualdad de oportunidades de género se recogen.

CR 1.5 La información obtenida se analiza permitiendo la formulación y diferenciación de las necesidades prácticas e intereses estratégicos para el impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

RP 2: Dotar al proyecto diseñado de aquellos elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

CR 2.1 El diseño del proyecto se elabora contando con la participación mixta de mujeres y hombres.

CR 2.2 El lenguaje que describe y presenta el proyecto y sus contenidos se utiliza sin carácter sexista y visibilizando a las mujeres, sin reproducción de roles ni estereotipos discriminatorios en función de género.

CR 2.3 Los objetivos del proyecto se formulan y recogen contenidos que no reproducen roles y estereotipos sexistas ni fomentan el sexismo y que impulsan la igualdad de género.

CR 2.4 Al menos uno de los objetivos específicos del proyecto, siempre que sea preciso, se diseña planteándose:

- Potenciar el empoderamiento de las mujeres poniendo en marcha dispositivos y recursos destinados a tal fin
- Potenciar la ruptura de estereotipos masculinos y femeninos
- Incrementar el porcentaje de mujeres en la toma de decisiones
- Incrementar el porcentaje de hombres en responsabilidades de cuidados para la vida.

CR 2.5 Los recursos materiales y técnicos se prevén de acuerdo con los objetivos de igualdad entre mujeres y hombres planteados.

CR 2.6 La distribución de tiempos y los recursos relativos a fomento de la participación de todas las personas implicadas en el proyecto necesarios para compatibilizar los tiempos de atención y cuidados con los tiempos de participación comunitaria (como transporte, guardería o actividades simultáneas) se prevén, favoreciendo la participación de personas con cargas domésticas y de cuidados.

CR 2.7 En la previsión presupuestaria se recoge de forma prioritaria el coste de las actuaciones que redundarán en la igualdad entre mujeres y hombres.

RP 3: Hacer visible positivamente la presencia de las mujeres a través de los soportes de información y difusión del proyecto (publicidad, sensibilización, transferencia, documentación, etc.) como un avance hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

CR 3.1 Todos los soportes de difusión (la publicidad, la sensibilización o la transferencia) se seleccionan contribuyendo a potenciar la igualdad entre mujeres y hombres, poniendo especial atención en la utilización de un lenguaje no sexista y en la elección de imágenes que no evoquen situaciones que reproduzcan estereotipos sexistas.

CR 3.2 Los materiales y acciones de información y difusión dentro del proyecto se utilizan dando a conocer la responsabilidad de todas las partes implicadas (administración pública, entidad y/o equipo de trabajo) en el avance hacia la igualdad de oportunidades.

CR 3.3 Los estereotipos relativos al género se definen, empleándose en las actuaciones los recursos que cambian la concepción de tareas y áreas asociadas a un sexo en concreto.

CR 3.4 La información analizada sobre las desigualdades identificadas en el diseño y aplicación del proyecto se transmite favoreciendo el conocimiento de las situaciones de posible discriminación y su erradicación.

CR 3.5 La comunicación y difusión de los contenidos del proyecto y su desarrollo se planifica teniendo en cuenta las características de las mujeres y hombres a los que van dirigidos.

CR 3.6 La imagen en el ámbito de trabajo se proyecta reproduciendo la igualdad de género y eliminando las desigualdades entre mujeres y hombres en carteles, calendarios, uso equitativo de espacios, reproducción de roles sexistas u otros.

RP 4: Incorporar en las actuaciones e intervenciones diseñadas en el proyecto elementos que contribuyan al avance hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

CR 4.1 El lenguaje empleado en las actuaciones del proyecto se utiliza de manera no sexista y visibilizando a las mujeres.

CR 4.2 Las actuaciones de las y los profesionales se desarrollan sin la reproducción de roles y estereotipos sexistas, haciendo que mujeres y hombres, cualquiera que sea su edad y nivel de participación, participen por igual en las acciones que les estén destinadas.

CR 4.3 Todas las actuaciones del proyecto se llevan a cabo creando condiciones de igualdad entre mujeres y hombres, empleando criterios de paridad en la toma de decisiones y en el reparto de responsabilidades, entre otros.

RP 5: Prever, en caso necesario, las acciones de formación, orientación y asesoramiento específicos en igualdad de oportunidades de género.

CR 5.1 Las necesidades de formación se detectan partiendo del análisis de la información recogida de los profesionales y los usuarios /clientes.

CR 5.2 La prospección de actuaciones formativas (como cursos, charlas o seminarios) en igualdad de oportunidades y "mainstreaming" de género se realiza en función de las necesidades detectadas en la formación de los profesionales, voluntarios y / o usuarios.

CR 5.3 La información de las actuaciones formativas vigentes a las y los implicados en la programación e intervención se realiza de forma clara y comprensible, facilitando y potenciando su participación.

CR 5.4 La detección de las y los formadores expertos en igualdad de oportunidades y "mainstreaming" de género se realiza dentro del ámbito de sus competencias.

CR 5.5 Las distintas vías de comunicación entre las y los expertos en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y las y los implicados en la intervención (profesionales, voluntariado y personas usuarias) se establecen y mantienen, facilitando la formación, asesoramiento y orientación especializada.

CR 5.6 El asesoramiento en materia de género se articula como un recurso permanente.

RP 6: Coordinarse con las y los profesionales tanto del centro de trabajo como de otros recursos o servicios para garantizar la transversalidad, la coherencia y la perspectiva integral en las intervenciones dirigidas a la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CR 6.1 Los canales de comunicación y coordinación interprofesional se establecen y cumplen siguiendo el principio de cooperación en el logro de los objetivos.

CR 6.2 Las líneas y objetivos comunes de intervención entre los profesionales se constituyen y acuerdan, facilitando la eficiencia del proceso de intervención.

CR 6.3 Las características sobre métodos, técnicas y recursos empleados en las actuaciones para la igualdad de oportunidades de género se intercambian entre los profesionales, mejorando la calidad en la intervención profesional.

CR 6.4 Las condiciones de la coordinación profesional (como el tiempo de las reuniones, el espacio y la organización) se valoran, proponiendo medidas de mejora para garantizar la participación de las y los implicados y la eficacia de los encuentros o contactos.

RP 7: Realizar la evaluación y seguimiento de los logros obtenidos a favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, proponiendo alternativas de mejora del proceso.

CR 7.1 La evaluación y seguimiento del diseño del proyecto se efectúa valorando si se cumplen, y hasta qué grado, aspectos como:

-La potenciación del empoderamiento de las mujeres y la puesta en marcha de dispositivos y recursos destinados a tal fin.

-La reflexión y eliminación de estereotipos masculinos y femeninos.

-El incremento de porcentajes de mujeres en la toma de decisiones y de hombres en responsabilidades de cuidados para la vida.

-Los niveles y porcentajes de participación de mujeres y de hombres en los procesos de formación, asesoramiento y orientación en igualdad de género.

-El uso del lenguaje no sexista.

-Otros aspectos organizativos como el uso del espacio por mujeres y hombres.

-La eliminación de los estereotipos sexistas en el reparto y/o desempeño de tareas.

CR 7.2 Los horarios de las actividades se valoran, y adaptan en la medida de lo posible a los horarios de los servicios públicos destinados a los cuidados para la vida, potenciando la puesta en marcha de servicios complementarios que cumplan estas funciones.

CR 7.3 El informe de evaluación se elabora incluyendo un análisis de costos presupuestarios de las acciones y recursos orientados al objetivo de la igualdad.

CR 7.4 La evaluación se realiza por las personas implicadas en el proyecto, solicitando apoyo si fuera preciso de expertos en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CR 7.5 El documento de evaluación se realiza, recogiendo elementos como:

-Las conclusiones de la evaluación, indicando si el objetivo de igualdad de género en el proyecto se ha tratado de manera sectorial o ha sido abordado de modo integral y coordinado en las actuaciones.

-Propuestas y alternativas de mejora que tengan utilidad para posteriores intervenciones y proyectos.

Contexto profesional

Medios de producción

Material de recogida de información como los cuestionarios, las escalas de observación, los protocolos de registro o los cuestionarios. Material de comunicación de la información como libros de actas o informes diversos. Instrumentos para la organización de los recursos. Instrumentos de evaluación. Materiales para el tratamiento o procesamiento de la información como el material de oficina, el "software" y el "hardware" informático o la reprografía. Material de archivo y de actualización de la información. Procedimientos de comunicación y difusión. Medios de comunicación e información entre otros: publicaciones, Internet, televisión, radio, centros, entidades, programas y servicios. Legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades. Planes de intervención de las entidades o empresas de intervención. Recursos de asesoría, orientación y formación en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Proyectos de intervención. Bibliografía específica.

Productos y resultados

Proyectos de intervención para el impulso de la igualdad de oportunidades elaborados o adaptados. Proyectos de Dinamización comunitaria con perspectiva de género. Intervenciones profesionales no sexistas ni discriminatorias, que se fundamenten en la igualdad de género. Participación en condiciones de igualdad de mujeres y hombres. Difusión del impulso de igualdad de oportunidades. Evaluación y seguimiento de proyectos desde un planteamiento de igualdad entre mujeres y hombres.

Información utilizada o generada

Informes especializados en la igualdad de género. Planes de intervención. Bibliografía específica. Legislación vigente en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Recursos informativos y formativos disponibles en la red (Internet). Instrumentos de observación. Informes de la evolución de la intervención. Métodos y procedimientos de obtención y tratamiento de la información. Procedimientos de archivo y clasificación de información. Técnicas de procesamiento de información. Metodología de planificación y evaluación de intervenciones sociales. Programación de actividades.

MÓDULO FORMATIVO	1 Contextos sociales de intervención comunitaria.
Nivel	3
Código	MF1038_3
Asociado a la UC	Identificar y concretar las características y necesidades del contexto social de la intervención.
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Identificar y describir el entorno de intervención donde se lleve a cabo el proceso de mediación.**
- CE1.1 Interpretar las actuales variaciones demográficas y económicas globales que han dado lugar a la configuración de nuevas realidades sociales.
 - CE1.2 Identificar los principales agentes sociales del entorno en el que se va a realizar la intervención.
 - CE1.3 Extraer información procedente de estudios y documentos que sea relevante para un proceso de mediación.
 - CE1.4 Analizar la información existente de la comunidad a partir de las metodologías previamente establecidas.
 - CE1.5 Registrar la información obtenida según los protocolos y procedimientos establecidos en el grupo de trabajo.
 - CE1.6 Recoger y registrar las sugerencias de todos los agentes a partir de las metodologías previamente diseñadas conjuntamente con el equipo y los agentes de la comunidad.
 - CE1.7 A partir de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, elaborar una base de datos para sistematizar la información recogida en el mismo.
- C2: Determinar las necesidades y potencialidades de la población con la que se realiza el proceso de mediación.**
- CE2.1 Determinar los parámetros para recoger y registrar los intereses de los diferentes agentes sociales.
 - CE2.2 Partiendo de un supuesto práctico, debidamente caracterizado, identificar las necesidades, posibles conflictos y problemáticas y las potencialidades de la población con la que se prevea realizar un proceso de mediación, teniendo en cuenta distintas fuentes, tales como estudios sociodemográficos, información recogida en la población u otros.
 - CE2.3 En un supuesto práctico de mediación debidamente caracterizado: establecer y justificar los criterios de priorización de la intervención.
- C3: Difundir e informar a los diferentes agentes de la comunidad sobre los resultados obtenidos.**
- CE3.1 Analizar los diferentes aspectos que rigen las normativas de confidencialidad de datos y los códigos éticos pertinentes.
 - CE3.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar el informe de los datos obtenidos, contemplando aquellos aspectos que pueden ser de uso para los diferentes equipos de trabajo existentes en el territorio, teniendo en cuenta los aspectos facilitadores de posibles intervenciones de mediación o de prevención de conflictos.
 - CE3.3 Realizar y consensuar con los equipos de trabajo los protocolos para intercambio de información.
 - CE3.4 Devolver el informe a la comunidad, siguiendo los procedimientos establecidos en el equipo de trabajo.
 - CE3.5 Implicar a la comunidad en la distribución de los informes que documentan los acuerdos alcanzados a través del proceso de mediación.
- C4: Difundir o transmitir la información recogida al equipo de trabajo y los agentes sociales del entorno de intervención.**
- CE4.1 Crear un documento que contenga la información generada para que pueda ser utilizada por el equipo de trabajo.
 - CE4.2 Crear vías de comunicación y coordinación con el equipo de trabajo y agentes sociales para intercambio de la información.
 - CE4.3 Canalizar la información generada al equipo de trabajo y a los agentes sociales.
 - CE4.4 Canalizar la información generada a los "informantes" implicados en los conflictos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.2 y CE2.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y comprometerse con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.
Trabajar en equipo y cooperar activamente en el equipo de trabajo, compartiendo la información.
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
Buscar y transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.
Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.
Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

Contenidos

1. Características del entorno: elementos de la intervención social

Características poblacionales.
Transformaciones de la realidad social.
Marco institucional.
Organización de las instituciones.
Reglamentos interno.

2. Recogida, análisis, organización y transmisión de la información en la intervención social

Intervención social: Tipos y características de las fuentes de información para la mediación: Boletines estatales, autonómicos y provinciales. Prensa. Medios audiovisuales. Contactos personales; asociaciones y otras. Legislación referente a los derechos fundamentales y derechos humanos. Reglamentos municipales y reglamentos de participación ciudadana. Ley de protección de datos. Mediación: Vías de recepción de la información. Metodología de la investigación social: trabajo de campo, encuesta e investigación documental. Materiales de recogida de información; informes y fichas, vías de transmisión de la información, folletos y paneles informativos. Conocimientos de informática. Criterios y estrategias de actuación en el tratamiento de la información.

3. Investigación social para la mediación

Metodologías: Métodos y técnicas de investigación cuantitativa (el cuestionario en mediación). Métodos y técnicas de investigación cualitativa (la entrevista en mediación).
Las necesidades en la intervención social: Concepto de necesidades y demandas: Marco conceptual. Factores de riesgo y factores de protección. Necesidades específicas de colectivos sociales en situación de vulnerabilidad.
Coordinación en equipos de intervención social: Coordinación: concepto; tipos de coordinación; trabajo en equipo y definición. Interdisciplinariedad y equipo interdisciplinar: concepto; características; facilitadores del trabajo interdisciplinar; trabajo en equipo y equipo interdisciplinar. Definición de disciplina.

4. Contextos socioculturales

Sociología: cultura y sociedad.
Socialización y ciclo vital.
Interacción social y vida cotidiana.

Características sociodemográficas.

Mediadores naturales.

Códigos de interpretación.

Claves sociales y culturales.

Antagonismo étnico, prejuicio y discriminación.

Claves culturales de las diferentes minorías étnicas.

Los valores y respeto a la diferencia: valores, concepto, características, clasificación, funciones sociales.

El fenómeno migratorio.

Población autóctona y extranjera.

Minorías étnicas en las sociedades plurales.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m2 por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la identificación y concreción de las características y necesidades del contexto social de la intervención, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	2 Prevención de conflictos.
Nivel	3
Código	MF1039_3
Asociado a la UC	Prevenir conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales.
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Describir las características del proceso de mediación como una vía para la gestión de conflictos.**
- CE1.1 Identificar las vías de transmisión de información.
 - CE1.2 Emplear y elaborar distintos formatos y soportes, orales y escritos para presentar información respecto al proceso de mediación.
 - CE1.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado identificar:
 - Vías de información y de comunicación.
 - Características que debe tener esa comunicación.
 - Espacio en el que se debe producir la comunicación.
 - CE1.4 En un supuesto de intervención a realizar hacer una propuesta de difusión que llegue al máximo número de potenciales personas susceptibles de participar en un proceso de mediación.
- C2: Elaborar códigos de interpretación y comunicación que posibiliten la comprensión de diferentes códigos.**
- CE2.1 Identificar los parámetros necesarios para detectar los mediadores naturales de la comunidad.
 - CE2.2 Elaborar un mapa de relaciones de las partes que permita identificar los mediadores naturales.
 - CE2.3 Relacionar códigos de interpretación y comunicación de los diferentes contextos culturales con los que se trabaje.
 - CE2.4 Elaborar mensajes claros, sencillos y comprensibles para difundir los códigos de interpretación y comunicación.
 - CE2.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado:
 - Analizar las características sociodemográficas.
 - Identificar las pautas culturales de cada contexto.
 - Enumerar las claves sociales características de la población.
 - Establecer la forma de intercambiar las pautas y claves más significativas entre los miembros de la población sujetos de la intervención.
- C3: Identificar y crear espacios de encuentro que faciliten las relaciones entre los individuos, los grupos y las distintas entidades.**
- CE3.1 Identificar los diferentes espacios de encuentro formales y informales existentes en la comunidad.
 - CE3.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, identificar los diferentes espacios de encuentro existentes y posibles nuevos espacios estableciendo criterios de selección de los mismos.
 - CE3.3 Determinar los sistemas de información para dar a conocer de los diferentes espacios existentes, de forma que sea comprensible para el máximo número de personas.
 - CE3.4 En un caso práctico, debidamente caracterizado, determinar un espacio de encuentro que reúna las condiciones idóneas para facilitar encuentros entre individuos, grupos o entidades cuyas relaciones sean susceptibles de derivar en conflicto.
 - CE3.5 Enumerar y describir técnicas de comunicación que favorezcan el diálogo y la comunicación en grupo.
 - CE3.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado de una situación conflictiva, adaptar los espacios de encuentro, seleccionar las técnicas de comunicación más adecuadas y manejar la situación conflictiva teniendo como principio básico el respeto entre las partes.
- C4: Diseñar y dinamizar actividades de encuentro que potencien relaciones de comunicación positiva entre los agentes sociales.**
- CE4.1 A partir de la información inicial sobre las necesidades, posibles conflictos y problemáticas y las potencialidades de la población con la que se prevea realizar un proceso de mediación, diseñar las actividades de encuentro que más se ajuste a la realidad con la que intervenimos.
 - CE4.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, diseñar una actividad de encuentro que favorezca la comunicación, redactando una convocatoria, formulando objetivos que tiendan a la prevención de conflictos y teniendo en cuenta la metodología a utilizar.
 - CE4.3 Identificar los criterios y las estrategias metodológicas que garanticen la máxima implicación de las partes.
 - CE4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, de una actividad de encuentro, describir cómo se realizaría el proceso de seguimiento y de evaluación para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos.
- C5: Programar y ejecutar talleres y actividades de comunicación social teniendo en cuenta el contexto de aplicación.**

CE5.1 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, elaborar un proyecto de actuación donde se contemplen acciones de comunicación favorecedoras a las relaciones interpersonales positivas.

CE5.2 Elaborar protocolos y modelos de convocatorias que especifiquen de manera clara y concisa el mensaje a transmitir.

CE5.3 Diseñar protocolos de coordinación con los diferentes equipos y agentes de la comunidad para facilitar la información y la sensibilización, para participar en los talleres.

CE5.4 Elaborar protocolos de evaluación que permitan la recogida de la información que se requiere para valorar acciones de comunicación social.

CE5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado realizar un proceso de evaluación de un taller donde se han realizado actividades de comunicación y relación, teniendo en cuenta los indicadores previamente establecidos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 con respecto a todos los CE; C2 respecto a todos los CE; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3.

Otras capacidades:

Motivación por el logro.

Buscarde información y transmitirla con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Construcción de relaciones.

Trabajo en equipo y cooperación.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar sensibilidad interpersonal, con cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora a los demás, y tratar a las personas con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Contenidos

1. Los espacios de encuentro en la mediación comunitaria

Tipos y características de los espacios de encuentro.

Espacios y usos de los tiempos.

Utilidad de los espacios de encuentros para la mediación.

2. Desarrollo de estrategias y habilidades para el encuentro en mediación

Psicología social: concepto.

La comunicación humana: axiomas de la comunicación humana; comunicación digital; comunicación analógica; mecanismos que distorsionan la comunicación y mecanismos facilitadores de la comunicación.

Comunicación de masas.

Propaganda y persuasión.

Habilidades Sociales: concepto e influencias; factores de comportamiento; grupo y las dinámicas de grupo.

3. La mediación social/comunitaria

La mediación: principios de la mediación; orígenes y evolución de la mediación; ámbitos de aplicación; beneficiarios de la mediación y ventajas y desventajas de la mediación.

El mediador: funciones y habilidades del mediador.

Legislación europea, estatal y autonómica relacionada con la mediación.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m2 por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prevención de conflictos entre distintas personas, actores y colectivos sociales, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	3 Gestión de conflictos y proceso de mediación.
Nivel	3
Código	MF1040_3
Asociado a la UC	Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos.
Duración horas	120

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Señalar las diferentes formas de gestión de conflictos.

CE1.1 Enumerar las distintas técnicas de resolución de conflictos.

CE1.2 Comparar las técnicas de gestión de conflictos entre ellas y con la mediación.

CE1.3 En un caso práctico debidamente caracterizado: analizar los parámetros necesarios para detectar una derivación a los servicios de mediación y orientar y asesorar al equipo de trabajo de la necesidad de mediación de una situación de conflicto.

C2: Determinar si el conflicto es susceptible de generar un proceso de mediación comunitario.

CE2.1 Definir los medios e instrumentos para contener el conflicto a través de la información pertinente.

CE2.2 Valorar si la índole del conflicto es susceptible de pasar por el servicio de mediación comunitario y, en su caso, derivar a otros servicios de atención ciudadana.

CE2.3 Definir los recursos existentes en la comunidad en un proceso de mediación comunitaria.

CE2.4 Crear un protocolo de derivación a otros servicios comunitarios.

C3: Caracterizar el proceso de mediación asegurando su utilidad y comprensión.

CE3.1 Describir los principios generales y las características del proceso de mediación.

CE3.2 Identificar las fases del proyecto de mediación y caracterizar cada una de ellas.

CE3.3 Diseñar las características que debe tener el primer encuentro con y entre las partes implicadas en un proceso de mediación.

CE3.4 Fundamentar la importancia de que las partes implicadas manifiesten su conformidad antes de iniciar un proceso de mediación.

CE3.5 Definir los documentos y vías de recogida de conformidad de las partes implicadas en un conflicto.

CE3.6 Elaborar un documento que permita recoger la conformidad de las partes antes de iniciar un proceso de mediación.

C4: Reconocer a otros servicios de mediación específicos a los que derivar a los usuarios cuando la intervención así lo requiera.

CE4.1 Informar o derivar a los usuarios a otros servicios de mediación específicos (familiar, laboral, pena u otros).

CE4.2 Crear un protocolo de derivación a otros servicios de mediación.

CE4.3 Crear una guía de recursos de mediación en otros ámbitos tanto de índole pública como privada que existan en el territorio de la intervención.

C5: Definir los modelos y técnicas a aplicar teniendo en cuenta la situación conflictiva a afrontar.

CE5.1 Caracterizar los diferentes modelos de mediación y analizar las ventajas e inconvenientes de aplicar cada modelo a una situación conflictiva dada.

CE5.2 Identificar los diferentes instrumentos y/o técnicas que pueden ser utilizadas por el profesional en un proceso de mediación.

CE5.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, seleccionar aquellos modelos, instrumentos y/o técnicas que sean más apropiados a la situación conflictiva.

C6: Determinar la evolución de un proceso de mediación en función de las características de las partes implicadas.

CE6.1 Seleccionar la información de interés para la mediación y caracterizar la forma y características de transmisión de esta información a las partes implicadas.

CE6.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, realizar un proceso de mediación siguiendo las fases del mismo y adecuando el proceso a las características de las partes inmersas en un conflicto.

CE6.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado:

- Establecer los requisitos y normas que se han de cumplir antes de iniciar el proceso de mediación.
- Definir el papel del profesional y de las partes implicadas en el proceso de mediación.
- Seleccionar y aplicar técnicas y procedimientos más adecuados para la situación conflictiva dada.
- Describir cómo se aplicarían, en caso de ser necesario, las medidas de mediación que favorezcan el entendimiento entre las partes.
- Establecer las diferentes alternativas para resolver el conflicto.
- Acompañar en la toma de decisiones y acuerdos a las partes implicadas.
- Recoger por escrito los acuerdos y decisiones.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a todos los CE; C5 respecto a todos los CE.

Otras capacidades:

Buscar y transmitir información con claridad, de manera ordenada, clara y precisa.

Sensibilidad interpersonal.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar motivación por el logro, iniciativa y creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento organizativo e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Trabajar en equipo y cooperación, respetando los procedimientos y las normas internas de la empresa.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

Contenidos

1. La gestión de conflictos

El Conflicto. Definición y tipos de conflictos.

Componentes del conflicto.

Ciclos del conflicto.

Diferentes técnicas de gestión de conflictos: la transacción, el arbitraje y la negociación.

2. El proceso de mediación

Ámbitos de aplicación.

Beneficiarios de la mediación.

Ventajas y desventajas de la mediación.

El mediador.

Funciones y habilidades del mediador.

Requisitos de la mediación.

3. Modelos de mediación

Modelo tradicional lineal.

Modelo transformativo.
Modelo circular-narrativo.
Modelo interdisciplinar.
Otros modelos.

4. Etapas del proceso de mediación y técnicas utilizadas en mediación

Fases del proceso y características del proceso.
Técnicas utilizadas en la mediación.
Análisis y conocimiento de mediación existentes.
Sistemas de recogida de información del proceso de información.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m2 por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la programación e implementación de procesos de gestión de conflictos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	4 Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación.
Nivel	3
Código	MF1041_3
Asociado a la UC	Realizar la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos.
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Elaborar el diseño del seguimiento y valoración del proceso de mediación teniendo en cuenta el contexto del mismo.**
- CE1.1 Enumerar las características que debe tener el proceso de valoración y seguimiento del proceso de mediación.
 - CE1.2 Identificar y caracterizar los modelos, técnicas y procedimientos de evaluación, para conocer la eficacia de las técnicas empleadas en el proceso de mediación.
 - CE1.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, elaborar el diseño de seguimiento y valoración, estableciendo:
 - Personas implicadas en la valoración y el seguimiento.
 - Actividades de evaluación.
 - Técnicas y procedimientos a utilizar.
 - Instrumentos necesarios.
 - Temporalización de la valoración y el seguimiento.
- C2: Definir la evaluación en el proceso de mediación, aplicando las técnicas y los procedimientos adecuados.**
- CE2.1 Analizar los resultados obtenidos durante el proceso de mediación y al finalizar el mismo.
 - CE2.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, establecer criterios de evaluación que nos permitan conocer:
 - La eficacia de la aplicación del proceso de mediación.
 - Puntos fuertes y débiles del proceso de mediación.
 - Grado de participación e implicación de los participantes en el proceso.
 - CE2.3 Establecer los procedimientos de valoración del proceso mediación contando con la participación de los implicados.
 - CE2.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, señalar los elementos que faciliten y obstaculicen la resolución de conflictos.
 - CE2.5 Detectar posibles evaluadores externos que puedan mejorar la valoración del proceso de la intervención.
- C3: Estructurar el seguimiento del proceso de mediación teniendo en cuenta los acuerdos establecidos previamente entre las partes implicadas.**
- CE3.1 Justificar la importancia de realizar el seguimiento de los acuerdos aceptados por los implicados en el proceso de mediación.
 - CE3.2 Definir las características y condiciones del seguimiento en el cumplimiento de los acuerdos y toma de decisiones aceptadas por las partes.
 - CE3.3 Diseñar un documento que permita recoger los acuerdos adoptados en el proceso de mediación de manera flexible.
- C4: Identificar y valorar la coordinación con el equipo de trabajo para difundir el proceso de mediación como una vía para la gestión de conflictos.**
- CE4.1 Identificar y caracterizar las acciones de difusión del proceso de mediación.
 - CE4.2 Diseñar y elaborar un proyecto de difusión de un servicio de mediación, dando a conocer los distintos recursos existentes.
 - CE4.3 Establecer los criterios que faciliten la cultura de la mediación en las actividades del equipo de trabajo.
 - CE4.4 Seleccionar la información que se debe transmitir a los profesionales para que utilicen el servicio de mediación.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.2, CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a todos los CE.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos de la organización.

Demostrar iniciativa y creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Trabajar en equipo y cooperación, proponiendo alternativas con el objetivo de mejorar el trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Demostrar sensibilidad interpersonal, con cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora tratando a las personas con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Compartir información con el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos y ante errores y fracasos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.

Contenidos

1. La evaluación en las ciencias sociales

Concepto de evaluación.

Tipos de evaluación.

2. Evaluación de procesos de mediación

Procesos de valoración y seguimiento.

Modelos, métodos y procedimientos de evaluación y seguimiento aplicados a los procesos de mediación.

Técnicas e instrumentos de evaluación: la observación y recogida de datos; registros y escalas; elaboración de instrumentos; diseño de actividades de evaluación y temporalización.

La implicación del usuario en la evaluación.

El trabajo en equipo en la evaluación.

Coordinación con evaluadores externos.

3. La difusión de los procesos de mediación

Técnicas de promoción y comunicación.

Objetivos de la difusión.

Soportes más utilizados en la difusión.

Uso y empleo de los diferentes soportes.

Valoración de la difusión.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de la valoración, el seguimiento y la difusión de la mediación como una vía de gestión de conflictos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO	5 Impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
Nivel	3
Código	MF1026_3
Asociado a la UC	Incorporar la perspectiva de género en los proyectos de intervención social.
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar y describir el marco de referencia en la intervención hacia la igualdad de mujeres y hombres.

CE1.1 Caracterizar los principales espacios de protagonismo de las mujeres en la historia reciente, adaptados al contexto de intervención específico.

CE1.2 Relacionar los principales elementos normativos que justifican la inclusión o el reflejo de la igualdad en toda intervención profesional.

CE1.3 Discriminar los organismos existentes para el impulso de la igualdad de mujeres y hombres de los distintos ámbitos: internacional, europeo, estatal, autonómico y local.

CE1.4 Describir el significado de las estrategias consensuadas a nivel internacional para avanzar hacia la igualdad de mujeres y hombres: igualdad normativa, acción positiva y "mainstreaming" de género.

CE1.5 Definir el "empoderamiento" de las mujeres y relacionarlo con las políticas de igualdad.

CE1.6 Describir las principales diferencias entre una ley de igualdad y un plan para la igualdad.

C2: Recoger información sobre los recursos existentes en el entorno concreto de la intervención profesional y las experiencias desarrolladas, en relación con el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres.

CE2.1 Caracterizar las entidades públicas y privadas dentro del ámbito concreto de intervención, autonómica o local, comprometidas con el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres y con la eliminación de la discriminación.

CE2.2 Describir las experiencias desarrolladas en el propio ámbito geográfico dirigidas a impulsar la igualdad de mujeres y hombres y/o a incorporar la perspectiva de género en el tema a implementar.

CE2.3 Definir los tiempos y espacios de participación de las mujeres y hombres, en general, y de las asociaciones, en particular, en el entorno geográfico concreto y en relación a nuestro ámbito profesional.

CE2.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, elaborar criterios de recogida de información que concierne a la participación de mujeres y hombres como el porcentaje en relación a espacios de decisión y la organización de usos de espacios y tiempos.

CE2.5 Recoger e interpretar información previa al desarrollo de un posible proyecto, relevante en cuanto al género, estableciendo correlación entre la estructura social de género y las situaciones de desigualdad y discriminación detectadas.

CE2.6 Caracterizar las estructuras sociales que son imprescindibles para equiparar la responsabilidad de mujeres y hombres en los cuidados a terceros y de las tareas domésticas, para que las mujeres puedan incorporarse plenamente al mercado de trabajo y a la vida pública.

CE2.7 Formular los principios estratégicos de las intervenciones sociales que impulsen la igualdad de género basándose en el análisis de las necesidades de los colectivos de intervención.

CE2.8 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado en el ámbito profesional, detectar:

- Situaciones y condiciones de desigualdad y discriminación.
- Tipos o características de discriminación.
- Necesidades de los usuarios /as y principios estratégicos.
- Obstáculos y potencialidades para el avance hacia la igualdad de mujeres y hombres.

C3: Caracterizar los elementos más significativos para el avance hacia la igualdad de mujeres y hombres en cada una de las fases de diseño de una intervención proyecto.

CE3.1 Identificar en cada fase del proyecto, elementos que promuevan el impulso hacia la igualdad entre mujeres y hombres.

CE3.2 Elaborar objetivos relacionados con el impulso de la igualdad de mujeres y hombres.

CE3.3 Analizar cómo la inclusión en los presupuestos específicos que garantizan la plena participación de las mujeres con cargas familiares es un elemento fundamental para alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CE3.4 En un supuesto práctico de diseño de un proyecto, debidamente caracterizado, analizar y modificar en función a la igualdad de género aspectos como:

- Expresión escrita no sexista ni discriminatoria.
- Reproducción de roles, estereotipos y valores igualitarios.
- Presencia de la mujer y del hombre en cada fase.
- Establecimiento de prioridades de intervención.
- Formulación de objetivos.
- Distribución de tiempos y espacios.
- Previsión de recursos materiales y presupuestos.

C4: Definir actitudes y estereotipos sexistas manifestados, tanto a través de las imágenes como del lenguaje,

en el desarrollo de la intervención profesional.

CE4.1 Analizar rutinas de la estructura social de género, a través de las cuales se transmiten y perpetúan roles, estereotipos y valores como en la publicidad, en los cuentos, en los chistes, en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en los refranes o en los videojuegos.

CE4.2 Detectar principales actitudes y estereotipos sexistas en diferentes iniciativas y proyectos de intervención profesional.

CE4.3 Seleccionar imágenes y utilizar palabras que, bien en su carácter genérico, bien utilizando simultáneamente el femenino y el masculino, expresen contenidos ajustados a las funciones que se realizan, independientemente de si se trata de mujeres o de hombres.

CE4.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, detectar y valorar las repercusiones de aspectos como:

- Valores de género.
- Actitudes, estereotipos y roles en función del género.
- Realización de tareas y funciones.
- Información y difusión en relación a mujeres y hombres.

CE4.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado en el que se observen aspectos sexistas en una intervención profesional, realizar propuestas de adecuación que promuevan la igualdad de género.

C5: Transmitir la información analizada en relación a la desigualdad de hombres y mujeres, impulsando la necesidad de avanzar hacia la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

CE5.1 Emplear distintos formatos y soportes, orales y escritos, como mapas, tablas, paneles, carteles o dossiers, para presentar información analizada sobre la desigualdad de hombres y mujeres, situaciones de discriminación y su erradicación y compromisos en el avance de igualdad de oportunidades de género.

CE5.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado identificar diferentes vías de información y de comunicación y responsables a los que dirigirla en caso de situaciones de discriminación o desigualdad entre mujeres y hombres.

CE5.3 En un supuesto práctico de intervención, debidamente caracterizado, hacer una propuesta de difusión que incorpore el enfoque de género y tenga en cuenta las características de las personas a las que va dirigido.

CE5.4 En un supuesto práctico de un proyecto ya realizado, debidamente caracterizado, valorar y adaptar el diseño e implementación de la difusión a la perspectiva de género.

C6: Detectar las estructuras, equipos de trabajo y su funcionamiento, para la coordinación, formación y orientación en el impulso de la igualdad de oportunidades de género.

CE6.1 Identificar los y las profesionales, los equipos de trabajo y otros referentes encargados del apoyo, información, formación y asesoramiento especializado en materia de género e igualdad.

CE6.2 Enumerar aspectos determinantes para la incorporación al trabajo de equipo la igualdad de género en el contexto de trabajo.

CE6.3 En un supuesto práctico de intervención profesional, debidamente caracterizado, en torno al impulso de la igualdad de género:

- Identificar necesidades formativas o de orientación.
- Plantear demandas específicas de apoyo, supervisión, información, formación y/o asesoramiento especializado en materia de género e igualdad, partiendo de las necesidades detectadas.
- Diferenciar forma de contacto y vías de coordinación y comunicación.
- Establecer pautas para un trabajo en equipo cooperativo.

C7: Caracterizar la evaluación realizada sobre la intervención profesional desde la perspectiva del impulso de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CE7.1 Describir estrategias metodológicas y criterios de evaluación y seguimiento que favorezcan el cumplimiento de los objetivos de impulso en la igualdad de oportunidades de género y el acceso a las actividades por parte de mujeres y hombres.

CE7.2 Facilitar la participación de la mujer en una evaluación participativa, visibilizando los aspectos que faciliten la misma y valorando el "empoderamiento" de las mujeres.

CE7.3 Analizar las repercusiones que tiene en los resultados esperados el que en un proyecto estén representadas las mujeres en la toma de decisiones.

CE7.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado sobre una intervención desarrollada y un proyecto:

- Diferenciar el logro de los objetivos de igualdad de oportunidades de género y si éstos se han tratado de una manera sectorial o ha sido abordado de modo integral y coordinado en las actuaciones desarrolladas.
- Establecer instrumentos que incorporen el enfoque de género en la evaluación del proyecto.
- Realizar un informe de conclusiones que introduzca las alternativas y propuestas de mejora en la incorporación del enfoque de género.

CE7.5 Formular alternativas y propuestas concretas de mejora en la incorporación del enfoque de género con utilidad para posteriores intervenciones y proyectos.

CE7.6 Valorar la importancia del seguimiento en la evaluación de los aspectos de un proyecto relacionados con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

CE7.7 Detectar evaluadores externos que puedan mejorar la valoración del proceso de la intervención en el ámbito de la igualdad de oportunidades de género.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C2 respecto a CE2.2, CE2.5, C2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.4 ; C4 respecto a CE 4.2 ; C5 respecto a CE 5.2 y CE 5.3 ; C6 respecto a CE 6.1 y CE 6.3 y C7 respecto a CE 7.4 y CE 7.7.

Otras capacidades:

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico - profesionales.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1. Marco del impulso de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

Teoría e historia de la construcción de género.

El papel de la mujer en la historia reciente.

Fundamentación normativa. Legislación a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.

Organismos relacionados con la igualdad de oportunidades de género a nivel internacional, europeo, estatal y autonómico.

Marco estratégico: medidas de acción positiva, "mainstreaming" y planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Discriminación y desigualdad en función del género. Las políticas de igualdad de oportunidades de género y el empoderamiento de la mujer.

2. Proceso de intervención en la igualdad de oportunidades de género

Diseño y adaptación de proyectos sociales en pro de la igualdad entre mujeres y hombres: Recogida y análisis de información. Espacios y tiempos de participación de las mujeres. Difusión y presentación de la información.

La construcción social del género: Roles, estereotipos y valores en la igualdad de oportunidades de género.

Trabajo en equipo de los profesionales en la igualdad de oportunidades: Recursos y servicios de información, orientación, asesoramiento y formación. Profesionales especializados.

Evaluación y seguimiento en las actuaciones y proyectos en el impulso de la igualdad entre mujeres y hombres.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la incorporación de la perspectiva de género en los proyectos de intervención social, que se acreditará mediante la forma siguiente:

- Formación académica de Diplomado o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
- 2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.