# IO5_A5
# Sistema de validación de competencias del operador que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo

Nº de proyecto: 2016-1-IT01-KA202- 005498
"Directrices para la inclusion laboral de refugiados y solicitantes de asilo"
RE.INCLUSION

**Editoras**
Maria D. Santarcangelo, Monica Miglionico

**Socio responsable**
Studio Risorse S.r.l.

**Volumen 2, abril 2019**
Este resultado intelectual ha sido producido en el marco del programa Erasmus +, proyecto RE.INCLUSION, IO5 – "Sistema de validación de competencias del operador que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo", coordinado por el socio Studio Risorse S.r.l (Matera, Italia).

**Contacto con los editores:**
info@studiorisorse.it

ÍNDICE

# Contenido

*Sección primera* ..... 4

1.1 INTRODUCCIÓN ..... 5

1.2 DIRECTRICES ECVET PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS ..... 8

1.3 ASPECTOS GENERALES DE ECVET ..... 8

1.3 BASE TEÓRICA ..... 16

1.4 LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS ..... 17

1.5 MARCOS EXISTENTES PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS ..... 19

**1.5.1 VALIDACIÓN DEL CONTEXTO EUROPEO** ..... 19

**1.5.2 EL APRENDIZAJE NO FORMAL E INFORMAL EN LA ESTRATEGIA EUROPA 2020** 20

**1.5.3 DIRECTRICES DEL CEDEFOP PARA LA VALIDACIÓN DEL APRENDIZAJE PREVIO** ..... 22

*Sección segunda* ..... 24

2.1 DIRECTRICES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES ..... 25

2.2 ISO/IEC 17024 –REQUISITOS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES QUE GESTIONAN LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS ..... 30

2.3 LAS DIRECTRICES “IMPROVE” ..... 34

2.4 MEVOC ..... 36

2.5 EL NVQS PARA ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN ..... 37

2.6 DESCRIPCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS PARA LA EVALUACIÓN COMPETENCIAL .. 39

*Sección tercera* ..... 42

3.1 ELEMENTOS PARA LA EVALUACIÓN ..... 43

3.2 HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN – EL PFI Y LA PUNTUACIÓN ..... 44

3.3 PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN / PROCESO DE EVALUACIÓN ..... 46

3.4 LOS EVALUADORES ..... 47

3.5 EL PFI ..... 48

**3.5.1 PRUEBA PILOTO Y COMENTARIOS** ..... 49

**3.5.2 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR** ..... 52

**3.5.3 EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE ENTREVISTAS** ..... 54

**3.5.4 LAS PREGUNTAS PFI** ..... 56

**3.5.5 RECOMENDACIONES A LOS CANDIDATOS ANTES DE LA ENTREVISTA** ..... 60

**3.5.6 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN Y LA EVALUACIÓN** ..... 61

CC = (-0,4 > 0,4) Traducido como una relación fuerte.**3.5.7 LAS MUESTRAS DEL PROCEDIMIENTO DE FPI** ..... 61

ANEXOS ..... 77

Anexo A – Modelo de evaluación individual ..... 78

**Anexo A.1 – Cálculo de la puntuación obtenida** ..... 82

**Anexo A.2 – Cálculo de puntos obtenidos** ..... 83

**Anexo A.3 – Cálculo de puntos obtenidos** ..... 84

Anexo B: RESULTADOS PFI (superado en caso de que se obtenga el 80%) ..... 85

ANEXO C – Instrumento de autoevaluación ..... 88

ANEXO D – COMPARACIÓN ENTRE evaluación y autoevaluación ..... 83

*Sección primera*

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de validación se desarrollará en el marco del proyecto "***Sistema de validación de competencias del operador que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo, RE.INCLUSION***", que es un proyecto internacional cofinanciado por la Comisión Europea en el marco del programa Erasmus + KA2.
El objetivo general del proyecto es la mejora de los conocimientos y competencias de los operadores que trabajan para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo mediante el sistema OER, creado gracias a las actividades del proyecto.

Este resultado intellectual número 5, a partir de ahora denominado IO5, pretende describir el proceso de validación de las competencias de los operadores que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo, pero en particular este procedimiento debe presentar una estructura que expone los siguientes aspectos:

1. El proceso de análisis;
2. Los medios que se utilizarán para evaluar las evidencias;
3. Cómo serán evaluadas estas evidencias;
4. De qué forma de supervisarán a los evaluadores;
5. Y qué tipo de evidencias estamos recogiendo.

Este Sistema también debería seguir un **acercamiento orientado al análisis de competencias basado en el rendimiento de todos aquellos operadores que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo**. En particular, pretende saber cómo estos profesionales **"desempeñan sus tareas de acuerdo con el nivel óptimo, de tal forma que la validación esté orientada al nivel de rendimiento"**. Por tanto, la estructura del sistema de validación implica la identificación de las actividades clave, expuestas en clústeres en base a las actividades evidenciadas en el IO4 (elementos que serán evaluados). En consecuencia, en el IO5 los elementos del sistema serán actividades clave específicas ya identificadas en el IO4, que definen al profesional que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo.

El objetivo de este sistema de validación y evaluación es describir **un procedimiento para la evaluación de las competencias que guían al profesional que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo** para establecer cómo utilizar el proceso de análisis, qué tipo de evidencias

tiene que utilizar, qué herramientas y modalidades debe adoptar para evaluar y validar estas evidencias.

Gracias al IO4 "Perfil de competencias del profesional que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo", definimos el perfil profesional de este profesional a nivel europeo, para luego dirigir nuestra atención al nivel de cualificación del "profesional que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo" y en el análisis de las actividades clave. La descripción de las actividades, de acuerdo con el diagrama de flujo que resalta la conexión entre las diferentes tareas del profesional que trabaja para la inclusión laboral de refugiados y solicitantes de asilo, que permitió la definición de la jerarquía de actividades, desde las más importantes (actividades principales) hasta las de menor importancia (actividades y subactividades).

En el dispositivo para la evaluación de competencias de los profesionales que trabajan en la inclusión laboral de refugiados y solicitantes de asilo, **la Entrevista Orientada al Rendimiento (PFI por sus siglas en inglés) es la herramienta elegida para recoger todas las evidencias que prueban las competencias de los profesionales. Esta herramienta ha sido elegida porque el sistema de evaluación debe de encontrar el verdadero equilibrio entre eficacia, costes y duración del proceso de evaluación.**

La PFI es una entrevista de discusión profesional en la que todos los operadores deben responder preguntas similares y las preguntas se orientarán hacia campos específicos que se refieren a sus actividades profesionales. En las entrevistas, las preguntas no se centrarán en características personales, o en las formaciones previas y experiencias profesionales, pero en base al asunto "cómo profesional que trabaja para la inserción laboral de refugiados y solicitantes de asilo realiza su trabajo". El objetivo de la validación es, de hecho, estar seguros de que los **profesionales que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo realizan sus tareas de acuerdo con un nivel óptimo por defecto, por lo que la validación está orientada al rendimiento.**

El Sistema se basará en una evaluación externa **realizada por uno o más evaluadores**. También prevé un **sistema de autoevaluación**, que es útil para que el operador verifique su conocimiento y su proceso de aprendizaje, que puede ser utilizado como ejercicio para la evaluación final. Se creará un questionario de autoevaluación para ello.

La evaluación será realizada centrándose en las competencias mostradas en el rendimiento de los profesionales. El objetivo de la validación de este tipo de competencias es saber cuáles son las competencias principales necesarias para el desempeño del trabajo (rendimiento en el trabajo). Por supuesto, además de las actividades, también se evaluará el conocimiento y la actitud.

A través de esta descripción, se realizará una descripción de:

- ✓ Los marcos y directrices para la validación de competencias
- ✓ Proceso de acumulación: reconocimiento de los resultados de aprendizaje con el fin de completar la cualificación de los profesionales que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo
- ✓ The main guidelines on which we will focus to prepare the evaluation tool including
- ✓ Las directrices principales sobre las que se centrará para preparar la herramienta de evaluación, que incluye:
    a. Los elementos – actividades clave que serán la guía para la construcción del sistema
    b. Las herramientas para la evaluación, centrado especialmente en el PFI
    c. El procedimiento de validación
    d. La cualificación de los evaluadores
    e. Las preguntas del PFI

En la actividad A6, la planificación de la formación sobre el perfil del "operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados" asignará puntos ECVET para cada actividad clave / unidad de competencia identificadas, con el fin de permitir el reconocimiento de la formación y transferirla a otros títulos existentes, así como la comparación con otros países con perfiles similares.

**PFI representa un Sistema de evaluación que puede ser utilizado tras el fin de la actividad de formación (formal o informal) con el fin de proporcionar una certificación, una cualificación o puntos ECVET.**

## 1.2 DIRECTRICES ECVET PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS

Con el fin de desarrollar el sistema para la validación de competencias de los operadores que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo, prestaremos más atención a distintas directrices, que están basadas en las directrices ya existentes y marcos que estén mencionados más arriba.

Como nuestra intención es centrarnos en la validación del rendimiento actual de los operadores, nuestra atención se orientará especialmente hacia las directrices para la evaluación.

Tras la revision de los marcos existentes que surgen, hay 4 componentes principales:

1. Los que se reconoce al final del procedimiento de validación. Puede ser un título, una cualificación, un certificado o un crédito académico.
2. Los elementos que el candidato debe tener o manejar (tareas del trabajo) para ser reconocido como competente.
3. Las herramientas para recoger evidencias que demuestran la posesión o manejo de los elementos.
4. El proceso de evaluación.

## 1.3 ASPECTOS GENERALES DE ECVET

Incluso si nuestro Sistema de validación no fuera testado con el objetivo de adjudicar puntos ECVET, podría utilizarse un sistema de evaluación al final de la trayectoria formativa y, por tanto, podría conectarse directamente con la adjudicación de puntos ECVET. Por esta razón, en esta sección enumeramos los principios generales relacionados con el sistema ECVET:

1. El proceso de validación del rendimiento actual de los operadores debe estar **basado en el rendimiento**.
2. Los elementos (principales tareas del puesto) que el candidato debe manejar tienen que estar **previamente definidos mediante un análisis del trabajo** (que en nuestro caso vendrá del IO4)
3. Las evidencias que demuestran el manejo de las principales tareas del trabajo deben basarse en una **combinación de métodos de evaluación, dando un mayor énfasis a la Entrevista Basada en el Rendimiento.**

4. **La validación exitosa no puede estar condicionada a la posesión de una cualificación educativa**, experiencia probada de haber asistido a algún curso de formación específico, pertenencia a alguna asociación o grupo.
5. El marco de validación, incluyendo su estructura, proceso de evaluación, roles, sistema de puntuación o términos clave debe de estar **claramente descrita y debe estar disponible de forma gratuita**.
6. El proceso de evaluación y la metodología deben ser **los mismos para todos los candidatos** y ser aplicados de la misma forma por todos los evaluadores.
7. La validación puede ser iniciada por una organización para comprobar la competencia de sus empleados y colaboradores o por el operador en sí mismo. En todos los casos, **debería estar garantizada la confidencialidad de los resultados** hacia terceros.
8. Cuando la validación se inicia por el propio operador, el proceso de validación también debería ser una **experiencia de aprendizaje**. Los candidatos deben recibir una **respuesta que describa de manera precisa cómo se puntúa** cada actividad clave que ha sido examinada, la identificación de cualquier área de mejora y guía sobre cómo llevarla a cabo.

El objetivo de la validación es proporcionar una acreditación a todos aquellos operadores que realizan sus tareas en un determinado estándar de calidad. Por lo tanto, la puntuación debería ser positiva o negativa en referencia a su nivel de rendimiento.
En este informe, proporcionamos alguna información sobre el sistema ECVET y especialmente sobre el sistema de la puntuación ECVET con el fin de facilitar la conexión entre este IO5 y los siguiente, con particular referencia a los resultados sobre la actividad de formación presencial y online que será desarrollada en el marco del proyecto RE.INCLUSION.

Como forma de resultado, los créditos del curso se darán a todos aquellos profesionales que superen la evaluación en forma de puntos ECVET para cada actividad / competencia en las unidades identificadas.
Una de las actividades más importantes del proyecto es la definición del perfil (IO4 “Perfil de competencias del profesional que trabaja con refugiados y solicitantes de asilo” y la creación de un “Sistema de validación de competencias para los operadores que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo” (IO5), basado en la aplicación del sistema de certificación ECVET.

ECVET es el acrónimo en inglés, que significa “Sistema Europeo de Créditos para Formación y Educación Profesional” y es el marco metodológico para la adjudicación de cursos de formación a

unidades de crédito. Es una herramienta de conversión que permite traducir experiencias de aprendizaje en "moneda" común.

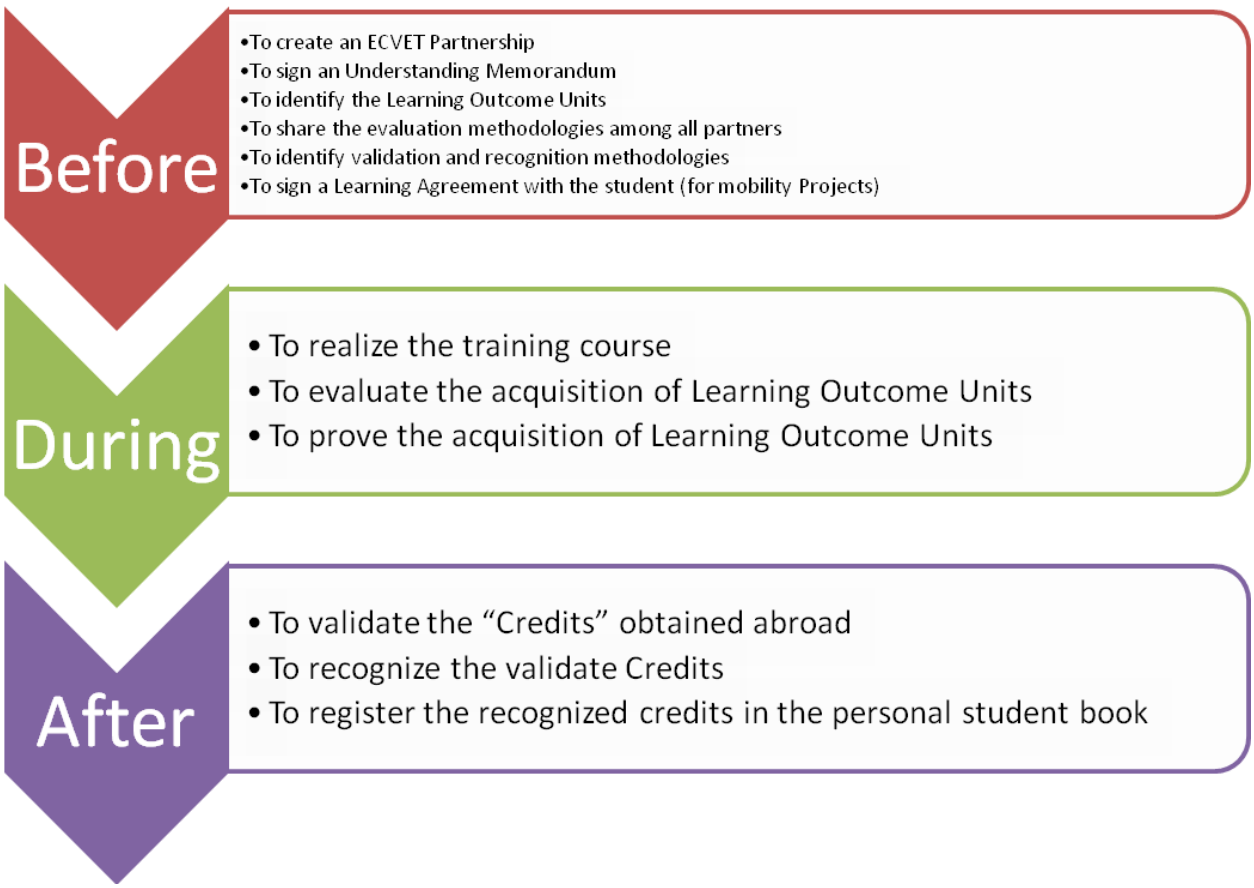
El Sistema ECVET apareció en 2002 durante el Consejo Europeo de Barcelona a través del "Programa de trabajo, educación y formación 2010". Desde noviembre de 2006 hasta marzo de 2007, la Comisión Europea realizó una entrevista pública con el objetivo de definir las directrices de este nuevo sistema. Mediante el Parlamento Europeo y la Recomendación del Consejo nº 2009/C 155/02, el sistema ECVET fue introducido en el marco normativo europeo. La decisión de utilizar una herramienta de *ley blanda* es coherente con el objetivo de este sistema, que no implica la sustitución por el sistema de certificación nacional, sino la mejora de las herramientas utilizadas en comparación con los distintos sistemas nacionales. Cada Estado miembro es libre de implementar esta Recomendación o este sistema, pero, desde 2012, están invitados a definir las medidas que le permiten utilizar el sistema ECVET.

ECVET complete al resto de herramienta creada por la Unión Europea para apoyar la movilidad de personas implicadas en las actividades de formación, como EUROPASS, el Marco Europeo de Cualificaciones (EQF), el Marco Europeo de Calidad en la Educación y Formación Profesional (EQAVET), la Carta Europea de Calidad en la Movilidad (EQCM) y el Sistema Europeo de Acumulación y Transferencia de Créditos (ECTS).

El sistema ECVET prevé la partición de las cualificaciones en unidades de Resultados de Aprendizaje y la asignación de una puntuación fija para cada unidad. Este sistema requiere un consorcio entre diferentes centros de educación y formación profesional y un acuerdo que permite el reconocimiento mutuo de resultados de aprendizaje.

El programa Erasmus + apoya las herramientas que la UE ha creado en el campo de la transparencia y el reconocimiento de competencias y cualificaciones, como Europass, Youthpass, EQF, ECTS y ECVET.

Las principales fases operativas de la metodología ECVET son las siguientes:




Estas fases se realizan mediante las siguientes técnicas:

| | |
|---|---|
| Cualificación | ANTES |
| Unidades de resultados de aprendizaje | |
| Puntuaciones de créditos | |
| Entender el memorándum | |
| Acuerdo de formación | |
| Evaluación de resultados | DURANTE |
| Validación de resultados | DESPUÉS |
| Reconocimiento de los resultados | |
| Registro en el libro personal | |

*FASE "PREVIA"*

Las actividades que deben realizarse en la fase "previa" son:

- ✓ Creación de un **consorcio ECVET**, que es un partenariado Erasmus + que implica instituciones que en los países socios son responsables de:
  - Identificación de la Unidades de Formación
  - Realización de los cursos de formación
  - Resultados de la evaluación
  - Reconocimiento y validación de los resultados

  El partenariado puede construir una red de cooperación a largo plazo (que también funciona tras el final del proyecto Erasmus +).

- ✓ Para firmar un **Memorandum de Entendimiento – MoU** (acuerdo de asociación Erasmus +) es necesario que:
  - Esté formalizado;
  - Puede ser bi o multilateral;
  - puede ser específico para un proyecto o puede contemplar una cooperación a largo plazo;
  - should have some specific contents: mutual trust, identification of all parties involved in the process (competent institutions), conditions for the partnership work, agreement about criteria and procedures for transfer of results, agreement on the comparability of Qualification Units (EQF)

- ✓ To identify the **Learning Outcome Units**, that is a more specific operation then actual system. In fact
- ✓ Para identificar las Unidades de Resultados de Aprendizaje, que es una operación más específica que el sistema actual. De hecho:
  - los contenidos de las actividades de formación deben ser expresados en las Unidades de Resultados de Aprendizaje, relacionado con una cualificación específica
  - la unidad debe indicar:
    - título de la unidad
    - título general de referencia de la cualificación
    - el nivel de cualificación EQF/NQF
    - los resultados de aprendizaje

- los criterios de evaluación y procedimientos
- puntos ECVET asignados a la unidad
- la validez (no obligatorio)

- las Unidades de Resultados de Aprendizaje:
  - puede ser una unidad de cualificación ya existente
  - puede ser una unidad procedente de una cualificación ya existente
  - puede ser creado para una experiencia de aprendizaje específica (en este caso, debe referirse a los resultados previstos en el curso de formación de una cualificación ya existente)

✓ **Para compartir las metodologías de evaluación** de la unidad y definir:

- Metodologías de evaluación, perfil del evaluador, contexto de la evaluación;
- Tiempo de realización;
- Información para los estudiantes (para proyectos de movilidad);
- Procesamiento de evidencias;
- Estándars mínimos de calidad.

✓ **Para identificar las metodologías de validación y reconocimiento** y considera que:

- Las opciones deben ser formalizadas;
- Los beneficiarios deben ser implicados;

Estos dos pasos son los elementos clave que caracterizan un proyecto experimental de las nuevas competencias / perfiles ECVET.

✓ **Para firmar un acuerdo de formación con el estudiante,** que es el acuerdo de formación con:

- La indicación de las unidades de resultado del aprendizaje (y los puntos ECVET asignados);
- Metodologías de evaluación;
- Metodologías de validación y reconocimiento.

*FASE "DURANTE"*

Las actividades que deben realizarse en la fase "durante" son las siguientes:

- ✓ **Realizar el curso de formación**:
  - Debe respetar el acuerdo de formación;
  - Debe ser coherente con los resultados de aprendizaje identificados y con la cualificación de referencia;
  - Debe ser compartido con todas las personas implicadas.

- ✓ **Evaluar la adquisición de las unidades de resultados de aprendizaje:**
  - Durante la formación (no obligatorio) y tras la misma (obligatorio);
  - De acuerdo con los contenidos del MoU y del LA (para evitar problemas de reconocimiento).

- ✓ **Probar la adquisición de Unidades de Resultado de Aprendizaje** para apoyar la validación y el reconocimiento mediante:
  - El formulario de evaluación
  - El informe de evaluación
  - La puntuación

*FASE "POSTERIOR"*

Las actividades que deben realizarse en la fase "posterior" son:

- ✓ **Validar los créditos obtenidos fuera,** con el fin de confirmar que los resultados evaluados son los mismos que se requieren para obtener la cualificación existente. Con el fin de realizar la evaluación, los resultados obtenidos pueden ser:
  - Iguales
  - Correspondientes / comparables
  - Relevantes para la cualificación

- ✓ **Para reconocer los créditos validados** obtenidos durante la formación, con el fin de certificar los resultados evaluados y validados:
  - al mismo tiempo o tras la validación;
  - por las mismas instituciones que realizan la validación o por una institución diferente que sea relevante para la cualificación.

El consorcio de la Alianza Estratégica Erasmus + del proyecto RE.INCLUSION nación con el fin de utilizar el sistema ECVET para planificar, experimentar y validar un procedimiento para la evaluación de competencias del operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados. Este procedimiento prevé la partición de toda la cualificación en las Unidades de Resultados de Aprendizaje y los créditos asignados para cada unidad.

Esta metodología está dividida en los siguientes pasos:

1. creación de un partenariado entre los centros de formación. Cada centro puede dar becas por notas o dar créditos relacionados con los resultados obtenidos con el fin de transferirlos.
2. Descripción de la cualificación para la aplicación del sistema ECVET: la cualificación tiene que ser parte del Marco Europeo de Cualificaciones (EQF) para estar seguros de que hay compatibilidad entre los perfiles existentes en cada país socio.
3. Partición de la cualificación en Unidades de resultado de aprendizaje.
4. Descripción de las Unidades de resultado de aprendizaje con indicación de:
    - Título de la unidad
    - Título general de cualificación de referencia
    - Nivel EQF de cualificación
    - Resultados de aprendizaje
    - Criterios y procedimientos de evaluación
    - Puntos ECVET asignados a la unidad
    - La validez (no obligatorio)
5. Evaluación de los resultados de aprendizaje: herramientas (PFI) y formas de evaluación
6. Herramientas de elaboración para comenzar el proceso de transferencia del reconocimiento:
    - Memorandum de Entendimiento - MoU
    - Acuerdo de aprendizaje (LA)

## 1.3 BASE TEÓRICA

Es de gran importancia para Europa tener profesionales competentes y con conocimientos, cuyas competencias vayan desde la educación formal hasta el conocimiento adquirido de manera no formal o informal. Los profesionales deben ser capaces de demostrar qué han aprendido para utilizar este aprendizaje en sus carreras y para profundizar en su educación y formación. Por lo tanto, el establecimiento de sistemas que permiten a los individuos identificar, documentar, evaluar y certificar (= validar) todas las formas de aprendizaje para usar este conocimiento para avanzar en su carrera y para una mayor educación y formación es realmente importante (CEDEFOP, 2014).

Teniendo en cuenta la importancia y relevancia del aprendizaje fuera de la educación formal y el contexto de la formación, el Consejo Europeo ha adoptado una serie de principios europeos comunes para identificar y validar el aprendizaje no formal e informal. Formulado con un alto nivel de abstracción, estos principios identificaron cuestiones clave que son críticas para desarrollar e implementar métodos y sistemas de validación. Desde 2004 las directrices europeas para validar los principios de aprendizaje no formal e informal han sido utilizadas en países como referencia para el desarrollo a nivel nacional.

Las UE y sus Estados miembros han trabajado durante varios años en los principios e ideas comunes que ayudan a identificar y validar el aprendizaje no formal e informal. En los últimos años se han desarrollado en un proceso conjunto y en fuerte cooperación con la Comisión Europea y CEDEFOP las “Directrices europeas para validar el aprendizaje no formal e informal” (CEDEFOP, 2009). Para la validación de nuestro sistema se han tenido en cuenta estas directrices, además de otros materiales como normas ISO, etc.

## 1.4 LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS

La evaluación de competencias es un **proceso en tres pasos** que incluye la **evaluación, reconocimiento y validación**, que es una forma específica de reconocimiento del aprendizaje anterior.

El término "validación" se utiliza para expresar "un proceso de confirmación por una institución autorizada de que un individuo ha adquirido un nivel de aprendizaje medido en base a un estándar relevante" (Consejo de la Unión Europea, 2012). El concepto de competencia se basa en la definición de "competencias clave", tal y como se utiliza en la OCDE, en base a lo cual: *"una competencia es más que simple conocimiento y competencias. Suponen la capacidad de alcanzar un alto nivel de demanda, movilizando recursos psicológicos (incluyendo competencias y actitudes) en un contexto particular. Por ejemplo, la habilidad de comunicar de manera efectiva es una competencia que puede llevar a un conocimiento individual del lenguaje, competencias prácticas de IT y actitudes hacia aquellos con los que se está comunicando".* (OCDE, 2005, & Rychen/Salganik, 2003).

Las competencias se consideran un atributo de un individuo que puede ser aprendido y que puede ser más o menos desarrollado (OCDE, 2003). Otro aspecto central del significado de competencia es que está orientada al rendimiento, lo que significa que ser competente proporciona a alguien la habilidad para actuar de manera efectiva en una situación particular mediante la posesión de todas las competencias prácticas y cognitivas, piezas de conocimiento, así como actitudes, emociones, valores y comportamientos. Por tanto, cuando la competencia se hace visible en base al nivel de rendimiento, significa que cuando una persona tiene que lidiar con situaciones o problemas y definir los indicadores que nos hacen entender si el rendimiento es exitoso o no.

Con el fin de lidiar con situaciones y problemas, los individuos necesitan ser capaces de utilizar un amplio rango de recursos intelectuales, motivacionales y emociaonales, que son requisitos para un rendimiento competente. Además, los individuos deben tener también la habilidad de adaptar recursos relevantes para lidiar con estas situaciones de manera exitosa (Weber, et al., 2012).

En general, la evaluación, el reconocimiento y la validación pueden realizarse para apoyar a los operadores e instituciones para identificar el rendimiento de los operadores y saber qué competencia se encuentra en un nivel adecuado, permitiendo a los individuos realizar una actividad específica. El

objetivo también es asistir a los profesionales en la auto-reflexión y planificación para un mayor desarrollo, a los empleados en planificar el desarrollo de tareas y procesos de selección y a las organizaciones de formación en el enriquecimiento de sus programas. De acuerdo con Evangelista (2008), hay muchos acercamientos que pueden aplicarse y validar las competencias.

**Para reconocer y asegurarse de que los trabajos se están realizando de manera adecuada, definimos como competentes a la persona que es capaz de hacer algo bien o, en un estándar determinado**. Hay múltiples acercamientos para asegurarse de que una ocupación se está realizando por personas competentes. Por ejemplo, competente puede ser alguien que:

- Tenga una cualificación educativa específica
- Tenga una experiencia concreta
- Tenga determinadas actitudes personales – competencias, conocimientos, etc.
- **Pueda probar directamente un buen rendimiento en un trabajo específico**

De acuerdo con el ámbito del proyecto RE.INCLUSION, en nuestro sistema de validación prestaremos atención básicamente al último acercamiento, "**el acercamiento basado en el rendimiento**" que incluye la demostración de un rendimiento directo por parte de una persona en una actividad específica.

Este ultimo acercamiento parece más específico si:

- Se centra en una competencia si tener en cuenta el rendimiento que puede ser confuso, como otros métodos que se centran en otros criterios y no son competencias en el sentido de la definición ofrecida,
- Se da la oportunidad a los operadores de tener un conocimiento profundo de su nivel de rendimiento.

El fin del proceso de validación suele estar seguido de un certificado – "una evaluación externa escrita que normalmente se basa en un examen externo, orientada a resultados y alineada hacia competencias profesionales" (Gnahs, 2010) – que tiene lugar en base a determinados estándares. La certificación implica que un órgano cometente y legitimado confirme que un individuo tiene competencias y capacidades relevantes, y que ha sido evaluado en base a unos estándares específicos (CEDEFOP 2009). La certificación siempre tiene lugar en base a los resultados de las fases precedentes que podrían haber producido un certificado, si el órgano certificador tiene un mandato para hacerlo.

## 1.5 MARCOS EXISTENTES PARA LA VALIDACIÓN DE COMPETENCIAS

### 1.5.1 VALIDACIÓN DEL CONTEXTO EUROPEO

Las oportunidades de aprendizaje no tienen límites, ni fronteras y son instantáneas. Los individuos aprenden y adquieren nuevas competencias no sólo en el entorno habitual de la clase (aprendizaje formal), sino cada vez más fuera de él (Comisión Europea, 2012). El aprendizaje también ocurre en el trabajo, mediante la participación de los individuos en organizaciones y en la sociedad civil o en el espacio virtual proporcionado por internet y sistemas móviles, individualmente o en parejas y, cada vez más, a través de instituciones que ofrecen a sus trabajadores oportunidades de formación para mejorar sus competencias a través del aprendizaje no formal. El aprendizaje informal también se hace cada vez más importante en un mundo global e interconectado donde la tecnología permite a los individuos aprender mediante una miríada de formas diferentes, por ejemplo, a través de recursos abiertos y de aprendizaje a distancia (Comisión Europea, 2012).

Las instituciones europeas y los gobiernos nacionales son cada vez más conscientes de la necesidad de instaurar sistemas de validación del aprendizaje no formal e informal – esto es, ***sistemas que son capaces de validar los conocimientos, capacidades y competencias adquiridos fuera del sistema educativo formal, a través de medios no formales o informales. En este sentido, la validación del aprendizaje no formal o informal está creciendo de manera importante a través de Europa.***

Desde una perspectiva individual, la validación lleva consigo una mejora en la empleabilidad, aumento de salarios y movilidad laboral, facilidad en la transferibilidad de competencias entre los países, mejora del acceso a la formación y educación formal, y mayor motivación para aprender y aumentar la confianza en sí mismo. La Declaración de Copenague de noviembre de 2002 dio inicio a la Estrategia europea para mejorar la cooperación en Educación y Formación Profesional (FP), normalmente llamado “Proceso de Copenague”, que incluye la necesidad de tener sistemas bien establecidos para asegurar la validación del aprendizaje no formal e informal.

La inclusion de sistemas de validación de aprendizaje no formal e informal en los programas de aprendizaje de adultos y políticas está siendo promocionado a través de distintos organismos europeaos. La resolución del Consejo Europeo de noviembre de 2011 para una agenda renovada de educación de adultos definió la implementación de los sistemas completamente funcionales para la

validación del aprendizaje no formal e informal como una de sus áreas prioritarias para el periodo 2012-14, así como para promocionar el uso del sistema por parte de adultos de todas las edades y todos los niveles de cualificación y por parte de empresas y otras organizaciones.

### 1.5.2 EL APRENDIZAJE NO FORMAL E INFORMAL EN LA ESTRATEGIA EUROPA 2020

La validación de las experiencias de aprendizaje no formal e informal en los Estados miembros de la UE es una contribución clave a la ambición de la UE para conseguir un crecimiento inteligente, sostenible e inclusivo salido de la Estrategia Europa 2020. Pero también en el mercado laboral – los mecanismos de validación permiten una mayor transparencia de las competencias disponibles en la mano de obra y facilita un mejor encaje entre las competencias y la demanda de empleo y el mercado laboral. Al facilitar la movilidad ocupacional y geográfica y un mejor encaje de competencias, la validación tiene un mayor impacto en la reducción de recortes de competencias en sectores crecientes y recuperación del crecimiento económico.

La validación del aprendizaje no formal e informal ha estado en la agenda política europa desde 2001, cuando la Comisión definió el aprendizaje permanente como una actividad de aprendizaje permanente con el objetivo de ***mejorar los conocimientos, competencias y habilidades en un contexto personal, cívico, social y de empleo.*** Desde que se produjo la Declaración de Copenague para fortalecer la cooperación europea en educación y formación profesional, una serie de iniciativas se han ido desarrollando mediante instrumentos europeos, como los siguientes:

- En 2004, los **principios comunes europeos de validación** se adoptaron en forma de Conclusiones del Consejo.
- En 2004, **el marco Europass** se estableció, incluyendo el CV Europass y una portfolio de documentos que los ciudadanos pueden utilizar para mejorar la comunicación y presentar sus cualificaciones y competencias por toda Europa.
- Un hito principal en la validación del aprendizaje no formal e informal fue la adopción en 2008 por el Parlamento Europeo y el Consejo de la Recomendación sobre el **Marco Europeo de Cualificaciones** (EQF) para el aprendizaje permanente. El EQF es un marco de referencia en los niveles de cualificación definidos mediante los resultados del aprendizaje. El resultado es un proceso en marcha bajo en cual todos los Estados miembros están estableciendo su Marco Nacional de Cualificaciones. Mediante estos

procesos de cualificaciones se hace más comparable y fácil entendre a los empleadores, instituciones educativas, trabajadores y estudiantes.

-

- En 2009 la Comisión y CEDEFOP publicaron las **Directrices europeas para la validación del aprendizaje no formal e informal**, que proporciona a los decisores políticos y operadores de orientación técnica y validación. Esto se centra en diferentes perspectivas de validación (por ejemplo, individul, organizaciones, nacional, europeo). Las directrices conforman una herramienta práctica para ser aplicada de manera voluntaria.

Además, el Programa de formación permanente tiene, desde 2007, financiado una serie de proyectos piloto que han permitido el desarrollo de los procesos de validación y herramientas en sectores o contextos específicos, particularmente en la educación y formación profesional y educación de adultos (Comisión Europea, 2012). Para este informe en particular, en los siguientes puntos sólo se expondrá y se resaltará todos aquellos Instrumentos Europeos previamente mencionados que contengan algunos aspectos que consideramos relevantes para nuestro propósito en el informe del IO5.

### 1.5.3 DIRECTRICES DEL CEDEFOP PARA LA VALIDACIÓN DEL APRENDIZAJE PREVIO

La validación del aprendizaje previo, así como la validación de competencias, están cobrando una importancia creciente en Europa. Además, el compromiso de un gran número de países de la OCDE en este campo y la participación de la Comisión Europea indican que la validación es vista como un elemento importante de las políticas nacionales en educación, formación y empleo.

De acuerdo con el Consejo de la UE (2012), la validación se define com ***„un proceso de confirmación por parte de una institución autorizada de que un individuo que ha adquirido resultados de aprendizaje medidos en base a un es´tandar relevante“.*** La validación es, en primer lugar, hacer visible el rico y diverso aprendizaje de los individuos, que tiene lugar fuera de la educación y formación formal y, en segundo lugar, también es atribuir valor al aprendizaje de los individuos, independientemente del contexto en el que este aprendizaje tiene lugar. La validación ayuda al estudiante a cambir lus resultados de aprendizaje por futuras oportunidades de empleo o aprendizaje. El proceso debe generar confianza, principalmente demostrando que los requisitos de confianza, validez y calidad se han cumplido. Estos elementos de visibilidad y valor serán siempre tenidos en cuenta al diseñas sistemas de validación, a pesar de las diferentes combinaciones.

*Las cuatro fases de validación*

Para clarificar los elementos básicos de la validación, existen **cuatro fases diferentes identificadas: identificación, documentación, evaluación y certificación.**

- Identificación de los resultados de aprendizaje individuales
- Documentación de los resultados de aprendizaje individuales
- Evaluación de los resultados de aprendizaje individuales
- Certificación de lla evaluación de los resultados de aprendizaje individuales, o créditos que llevan a una cualificación (Consejo de la UE, 2012).

a. ***Identificación***: la validación comienza necesariamente con la identificación de los conocimientos, capacidades y competencias adquiridas y donde el individuo se da cada vez más cuenta de los logros principales. Esta fase es crucial en cuanto que los resultados de aprendizaje difieren de una persona a otra y son adquiridos en contextos distintos: en casa, durante el trabajo o

mediante actividades voluntarias. Para muchos, el descubrimiento y la creciente toma de conciencia de sus propias capacidades es un resultado de gran valor dentro de este proceso.

b. ***Documentación***: la documentación irá normalmente seguida de una etapa de identificación e implica la provisión de evidencias de los resultados de aprendizaje adquiridos. Esto puede ser realizado a través de la construcción de un portfolio que tienda a incluir un CV y la historia laboral de un individuo, con documentos y muestra del trabajo que certifiquen sus logros en la formación. Las necesidades de validiación pueden abrirse a distintos tipos de evidencia, desde documentos escritos hasta muestras del trabajo y demostraciones prácticas.

c. ***Evaluación***: la evaluación se refiere normalmente a la etapa en la que unos resultados individuales del aprendizaje son comparados con puntos específicos de referencia o estándares. Esto puede implicar la evaluación de evidencias escritas y documentadas pero también puede suponer la evaluación de otras formas de evidencia. La evaluación es crucial para la credibilidad general de la validación del aprendizaje no formal e informal. La construcción de la confianza mutua está estrechamente vinculada a la existencia de elementos que aseguren la calidad de todas las fases del proceso de validación, incluyendo la evaluación, y que está abiertos a un escrutinio crítico.

dd. ***Certificación***: la fase final de la validación está relacionada con la certificaicón y valoración final del aprendizaje identificado, documentado y evaluado. Esto puede tener formas distintas, pero normalmente es la recompensa de una cualificación formal (CEDEFOP, 2015).

Con las publicaciondes de 2009 y 2015 de CEDEFOP “Directrices europeas para la validación de las competencias no formales e informales”, y la de “Clúster europeo del reconocimiento de resultados de aprendizaje”, se contribuyo a la creación de directrices más elaboradas de validación.

*Sección segunda*

## 2.1 DIRECTRICES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

En base a las conclusiones de la publicación de CEDEFOP, se pueden considerar los siguientes principios y directrices fundamentales:

- **El individuo está en el centro de la validación.**
- **La validación debe ser voluntaria.**
- **La privacidad de los individuos debe ser respetada.**
- **La igualdad de acceso y el trato justo veden ser garantizados.**
- **Los socios deben estar implicados en el establecimiento de sistemas de validación.**
- **El proceso, procedimientos y criterios de validación deben ser justos, transparentes respaldados por criterios de calidad.**
- **Los sistemas deben respetar el legítimo interés de los socios y buscar una participación equilibrada.**
- **El proceso de validación debe ser imparcial y evitar conflitos de intereses.**
- **Las competencias profesionales de todos los que llevan a cabo evaluaciones deben de ser aseguradas.**

Principios fundamentales de la validación sostenida: (CEDEFOP, 2009).

***El individuo está en el centro de la validación***

Las actividades de otras agencias involucradas en la validación deben considerarse a la luz de su impacto en el individuo. Las Directrices del CEDEFOP establecen que todos deben tener acceso a la validación y que el énfasis en la motivación para participar en el proceso es particularmente importante (CEDEFOP, 2009).

***La validación debe ser voluntaria***

El profesional CG participa en la validación de su competencia por voluntad propia y voluntariamente. La validación si no pretende ser propuesta como obligatoria por un tercero, por ejemplo: empleadores, organismos públicos u organismos profesionales (CEDEFOP, 2009).

***La privacidad de los individuos debe ser respetada***

El personal debe cumplir con la legislación de protección de datos cuando se trata de detalles personales. Ni la información dada por el participante, ni la información sobre el proceso de validación o los resultados se le dará a un tercero (CEDEFOP, 2009).

***La igualdad de acceso y el trajo justo deben ser garantizados***

La organización de validación debe asegurarse de que todos los profesionales que deseen participar en el procedimiento de validación tengan acceso a ella. Esto incluye que la organización tome medidas para informar de manera transparente y visible sobre la oportunidad y los detalles del proceso. El participante en el proceso de validación deberá ser tratado de manera justa, lo que significa que se le informará antes de que el proceso sobre el procedimiento de validación, los requisitos, los recursos necesarios y las oportunidades se trate de la misma manera y en condiciones comparables, y que el resultado del proceso se basa solemnemente en la competencia evaluada (CEDEFOP, 2009).

***Los socios deben estar implicados en el establecimiento de sistemas de validación***

Se necesita cooperación con las partes interesadas del sector para establecer un sistema de validación para los operadores. Se involucrará a diferentes partes interesadas europeas, nacionales, regionales y locales, en todos los niveles, cuando un actor comience a establecer un sistema de validación (CEDEFOP, 2009).

***El proceso, procedimientos y criterios para la validación deben ser justos, transparentes y respaldados por criterios de calidad.***

Lo que se dice sobre la calidad de los sistemas de validación también es relevante para el proceso de validación, los procedimientos y los criterios. Sin embargo, para estos temas, ciertos aspectos profesionales y técnicos también son relevantes. Si se construye un sistema de validación, se debe definir un sistema que asegure la calidad y que cubra un compromiso claro con los criterios de calidad, por un lado, y con los procedimientos para el aseguramiento de la calidad y el desarrollo de la calidad, por el otro. Dichos procedimientos deberían incluir responsabilidades claras para asegurar la calidad, definir mecanismos de garantía de calidad, estructuras de evaluación y retroalimentación, revisión frecuente de procesos y procedimientos, aprendizaje continuo y capacitación para el personal involucrado y alta transparencia para todas las partes interesadas sobre

el modelo de aseguramiento de calidad y las medidas adoptadas. La garantía de calidad del sistema es una tarea relevante para todas las partes interesadas. Para la garantía de calidad de las prácticas de validación, las Directrices CEDEFOP proponen además los siguientes indicadores de calidad (CEDEFOP, 2009):

- Confianza
- Validez
- Seguridad y confidencialidad
- Estándares / puntos de referencia para medir las competencias
- Sostenibilidad
- Visibilidad y transparencia
- Adecuación a un propósito
- Eficacia del coste

***Los sistemas deben respetar el legítimo interés de los socios y buscar una participación equilibrada***

En el proceso de construcción y mantenimiento de los sistemas de validación, las partes interesadas relevantes deben participar, ya que tienen interés en la operación exitosa de validación. Los interesados pueden desempeñar un papel importante en el apoyo, desarrollo y mantenimiento de la validación de los operadores, y son enlaces importantes con las diversas comunidades atendidas por los resultados de la validación. La composición de dicho comité debe estar bien equilibrada entre los tipos de interesados (CEDEFOP, 2009).

***El proceso de validación debe ser imparcial y evitar los conflictos de interés***

La validación de la competencia es una oportunidad para el operador individual. Como se dijo antes, la validación se lleva a cabo por su libre elección. El candidato no será forzado a participar por terceros. *"Los intereses de la persona no se ven comprometidos por los intereses de aquellos que gestionan la validación y otras partes interesadas (sin conflicto de intereses)"*. Por lo tanto, la organización y los procedimientos de validación y las personas involucradas deben ser independientes y neutrales.

***La competencia profesional de aquellos que realizan evaluaciones debe asegurarse***

Los evaluadores tienen la responsabilidad de "buscar y revisar la evidencia del aprendizaje de un individuo y juzgar qué cumple o no con los estándares específicos". Por lo tanto, dichas personas

deberían estar "familiarizadas con los estándares y los métodos de evaluación potencialmente útiles que podrían usarse para hacer referencia a la evidencia contra los estándares" (CEDEFOP, 2009). Además, los evaluadores deben ser profesionales en el sector en el que evalúan a los operadores. "La autenticidad de la situación de evaluación probablemente mejore cuando los expertos sectoriales puedan dirigir el uso de un instrumento de evaluación o juzgar los resultados de su uso". Las personas que asumen este rol deben:

- Estar familiarizados con el proceso de validación (validez y confianza);
- No tener interés personal en los resultados de la validación;
- Estar familiarizado con los diferentes métodos de evaluación;
- Ser capaz de inspirar confianza y de crear un ambiente psicológicamente propicio para los candidatos;
- Estar comprometidos para proporcionar una respuesta a las combinaciones entre los resultados y la validación de los estándares / referencias;
- Estar formado en procesos de evaluación y validación y saber de mecanismos de calidad (CEDFOP, 2009: 68).

Además de los principios fundamentales en la publicación CEDEFOP, también se describen pautas adicionales. Los más relevantes en términos de práctica de validación parecen ser los que se ocupan de la validación en términos más prácticos:

- La estructura de los procedimientos de validación;
- métodos de evaluación;
- roles en el proceso de validación.

***La estructura de los procedimientos de validación***

Según CEDEFOP, los tres procesos de información, evaluación y auditoría externa se pueden utilizar para evaluar los procedimientos de validación existentes y respaldar el desarrollo de nuevos procedimientos de validación. Para simplificar el proceso a los fines de esta guía, se sugiere que haya tres etapas distintas de procedimientos de validación. Primero, la orientación de un individuo, un área amplia que cubre todos los aspectos de la producción y distribución de información, la interacción de los estudiantes con asesores y otros actores importantes, como los empleadores. Luego está la evaluación del aprendizaje individual que cubre todo el proceso de evaluación desde los requisitos y estándares de comprensión, la identificación del aprendizaje, la búsqueda de evidencia, la organización para la evaluación y el seguimiento de los procedimientos de validación y evaluación acordados. Finalmente, se realiza una auditoría del proceso de validación que

representa una etapa posterior a la validación que implica una revisión externa e independiente de orientación y evaluación.

***Métodos de evaluación***

Las Directrices CEDEFOP (2015) señalan que los métodos que se utilizan deben adoptarse, combinarse y aplicarse de forma que reflejen la especificidad de la validación del tipo que se realizará. Por lo tanto, la validación de la competencia de los profesionales de CG necesita métodos adecuados. En general, se acepta que deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

• propósito del proceso de validación;

• amplitud de conocimientos, habilidades y competencias para evaluar;

• profundidad de aprendizaje requerida;

• cómo de actuales o recientes son el conocimiento, las habilidades y la competencia;

• suficiencia de información para que un asesor pueda emitir un juicio;

• la autenticidad de la evidencia siendo los propios resultados de aprendizaje del candidato.

Un aspecto importante que debe considerarse es el tipo de aprendizaje y competencia anterior con el que nos enfrentamos al observar a los operadores. Especialmente, la amplitud de conocimientos, habilidades y competencias necesarias en este tipo de práctica, la profundidad del aprendizaje que se requiere para reunir dicha competencia y cómo de actuales o recientes son los conocimientos, habilidades y competencia con los que nos enfrentamos.

***Roles en el proceso de validación***

La operación de los procesos de validación depende de la actividad profesional de los asesores y administradores del proceso de validación. La preparación y formación continuas de estas personas es de gran importancia. La creación de redes que permiten compartir experiencias y el funcionamiento de una comunidad debe ser parte de un programa de desarrollo para profesionales. La interacción entre los profesionales en un solo proceso de validación probablemente conduzca a prácticas más eficientes que respalden a las personas que buscan la validación (CEDEFOP, 2009). Se pueden necesitar roles / funciones adicionales o la misma persona puede asumir más de un rol en diferentes etapas del proceso. "Cada proceso de validación es único y los roles (funciones) pueden variar (...)" (CEDEFOP, 2009). Parece importante que tanto para el profesional que busca la validación como para los actores externos, la calidad y la transparencia del proceso son buenas. Por lo tanto, se necesita capacitación, documentación e información sobre los roles involucrados y las tareas relacionadas.

## 2.2 ISO/IEC 17024 –REQUISITOS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES QUE GESTIONAN LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Además de las directrices de CEDEFOP, la norma ISO 17024 es una fuente adicional de información sobre los requisitos para los procesos de validación (Evangelista, 2011). Esta norma ISO establece diferentes requisitos para las organizaciones que gestionan la certificación de personas y, por lo tanto, puede verse como un conjunto de directrices además de las de CEDEFOP que brindan una base adicional para mejorar los esquemas de validación existentes en el campo de la orientación profesional.

Según ISO 2003, la norma 'se ha elaborado con el objetivo de lograr y promover un punto de referencia aceptado a nivel mundial para las organizaciones que operan la certificación de personas. La certificación de personas es una forma de garantizar que la persona certificada cumple con los requisitos del esquema de certificación. La confianza en los respectivos esquemas de certificación se logra por medio de un proceso de evaluación aceptado a nivel mundial, vigilancia posterior y reevaluaciones periódicas de la competencia de las personas certificadas. Una de las funciones características del organismo de certificación de personal es llevar a cabo un examen, que utiliza criterios objetivos de competencia y calificación. '(ISO, 17024, 2003).

La norma ISO brinda regulaciones claras sobre los siguientes puntos:

- independencia e imparcialidad en los órganos de certificación
- el esquema de certificación debe ser desarrollado por un comité elegido por el órgano de certificación
- un comité es responsible del desarrollo y mantenimiento del esquema de certificación
- el comité debe representar de forma limpia y equilibrada los intereses de todas las partes
- los métodos y mecanismos usados para evaluar las competencias de los candidatos están definidos por el órgano de certificación de acuerdo con el esquema definido por el comité
- el órgano certificador debe evaluar los métodos para el examen de los candidatos
- los exámenes deben ser limpios, válidos y seguros

- una metodología y procedimientos apropiados (como recoger y mantener datos estadísticos) deben ser definidos para reafirmar, al menos anualmente, la limpieza, validez, seguridad y rendimiento general de cada examente y todas las deficiencias identificadas corregidas.
- La realización con éxito de un curso de formación (por parte del candidato) debe tener requisitos de un esquema de certificación
- Los órganos de certificación deben examinar la competencia del candidato, basado en los requisitos, por medios escritos, orales, prácticos, mediante la observación o por otros medios.

Requisitos de ISO (ISO, 17024, 2003).

***Proceso de certificación y metodología***

Se deben definir metodologías y procedimientos apropiados para reafirmar, al menos anualmente, la imparcialidad, validez, confianza y desempeño general de cada examen y corregir todas las deficiencias identificadas.

The criteria of assessment/evaluation of the competence should be defined in accordance with international standards and other relevant documents. The certification shall not be restricted by limiting conditions such as undue financial requirements or membership of an association or group.

Los criterios de evaluación de competencias deben definirse de conformidad con las normas internacionales y otros documentos pertinentes. La certificación no estará restringida por condiciones limitantes tales como requisitos financieros indebidos o miembros de una asociación o grupo.

La norma ISO 17024 prevé un **proceso de certificación de tres pasos** que consiste en la aplicación, evaluación y decisión sobre la certificación.

En primer lugar, el paso 'solicitud' consiste en una descripción detallada del proceso de certificación y del requisito de certificación, los derechos del solicitante y las obligaciones, incluido un código de conducta. La solicitud está documentada en un formulario de solicitud, firmado por el solicitante. En el paso de la evaluación el organismo de certificación confirma que tiene la capacidad de entregar la certificación solicitada y que el solicitante tiene la calificación, experiencia y capacitación requeridas especificadas por el esquema. La competencia se examinará en función de los requisitos del plan por medios escritos, orales, prácticos, de observación u otros medios. La

planificación y la estructura del examen garantizarán que todos los requisitos se verifiquen y documenten objetiva y sistemáticamente. La documentación se debe hacer de una manera apropiada y comprensible e incluye información sobre el desempeño del candidato y los resultados del examen (ISO 17024, 2003).

La decisión sobre la certificación es el tercer paso, que se basa en la información de la evaluación del candidato. Aquellos que toman la decisión de certificación no deben haber participado en el examen o capacitación del candidato. El organismo de certificación proporciona un certificado que tiene la forma de una carta y debe contener, como mínimo, la siguiente información:

a) el nombre de la persona certificada y un número de certificación único;

b) el nombre del organismo de certificación;

c) una referencia a la norma de competencia u otros documentos relevantes en los que se basa la certificación;

d) el alcance de la certificación, incluidas las condiciones y limitaciones de validez;

e) la fecha de vigencia de la certificación y la fecha de vencimiento (ISO 17024, 2003: 7).

***Asesores/personas implicadas en el proceso de certificación:***

Todas las personas deben comprometerse a cumplir con las reglas definidas por el organismo de certificación. Se identificará la competencia de las personas, la educación adecuada, la experiencia y la experiencia técnica. La calificación relevante de cada individuo debe estar documentada. Los evaluadores deben cumplir con los requisitos necesarios del organismo de certificación según los estándares aplicables y de competencia. Para ser más específicos, deberán:

- estar familiarizado con el esquema de certificación,
- tener conocimiento de los métodos y documentos de examen relevantes,
- tener la competencia apropiada en el campo para ser examinado,
- hablar con fluidez el idioma del candidato y
- no tener ningún interés en que puedan emitir juicios (evaluaciones) imparciales y no discriminatorios.

En caso de que el examinador tenga algún conflicto de intereses, el organismo de certificación debe asegurarse de que la confidencialidad e imparcialidad del examen no se vea comprometida (ISO 17024, 2003).

## 2.3 LAS DIRECTRICES "IMPROVE"

**Las directrices IMPROVE** han sido desarrolladas por los socios del proyecto IMPROVE *Mejorando la validación del aprendizaje no formal en los profesionales europeos de orientación vocacional* 510640-LLP-1-2010-1-IT-GRUNDTVIG-GMP (2011-2012). Estas pautas se centran principalmente en la validación del rendimiento actual de los profesionales. De acuerdo con Mejorar el proceso de validación del desempeño actual de los trabajadores, debe basarse en el desempeño. El enfoque sustancial en el procedimiento de evaluación debe incluir el examen directo del desempeño laboral del Candidato y/o la reconstrucción del desempeño del candidato en el trabajo, como en la Entrevista enfocada Al rendimiento (Performance Focused Interview, PFI).

***El procedimiento y los elementos de evaluación***

According to the Improve guidelines, the main features that focus on the process and the elements of assessment are the following

De acuerdo con las directrices IMPROVE, las principales características que se centran en el proceso y los elementos de evaluación son las siguientes:

- El proceso de evaluación y la metodología de evaluación utilizados deben ser iguales para todos los candidatos y aplicados de la misma manera por todos los evaluadores, mientras que el marco de validación, incluyendo su estructura, proceso de evaluación, roles, sistema de puntuación, términos clave deben describirse claramente y estar libremente disponible.
- La evaluación se realiza a través de un examen directo del candidato (contacto directo o contacto a través de videoconferencia).
- Los elementos (tareas principales y tareas laborales) que los candidatos deben dominar deben definirse previamente a través de un análisis de trabajo y un examen de la documentación disponible sobre ocupaciones y un estudio piloto. Los resultados de la investigación deben ser discutidos y acordados entre los profesionales y otras partes interesadas del sector.
- Las evidencias que demuestren el dominio de las tareas principales del trabajo deben basarse en los métodos de evaluación, como la observación directa de la persona mientras realiza su trabajo, la discusión profesional, la entrevista enfocada al rendimiento de PFI, la discusión de estudios de casos, testimonios de colegas y supervisores, testimonios de clientes, examen de documentación producida por la persona en el desempeño de su trabajo, examen de la cartera de trabajo, simulación de tareas laborales.

• La validación exitosa no puede estar condicionada por la posesión de una calificación educativa, experiencia comprobada o asistencia a cursos de capacitación específicos, membresía de una asociación o grupo.

• La validación puede ser iniciada por una organización para verificar la competencia de sus empleados y colaboradores o del propio practicante. En el segundo caso, el proceso de validación, y específicamente el evaluador, garantizarán la confidencialidad de los resultados hacia terceros.

• Los evaluadores deben estar debidamente capacitados para el proceso de validación y poseer una experiencia de trabajo exhaustiva de las tareas principales que están evaluando, mientras que el sistema de garantía de calidad del procedimiento de validación debe incluir supervisión profesional entre los evaluadores y el intercambio de sus experiencias con otros evaluadores con fines de aprendizaje (Improve partners, 2012).

## 2.4 MEVOC

**MEVOC** es un marco creado a través de un proyecto europeo en 2003-2006 (web MEVOC 2011), que permite obtener un certificado europeo para orientadores profesionales y se basa en 35 elementos.

ECGC es un paso hacia la consecución del objetivo de la Estrategia Europea de Aprendizaje Permanente y la profesionalización del sector de la orientación profesional a nivel nacional e internacional. ECGC - Certificado Europeo de Orientación Profesional se desarrolla sobre la base de los estándares de competencia de MEVOC para consejeros de orientación profesional. El objetivo principal es desarrollar un sistema de certificación estandarizado e internacionalmente transferible ("certificado ECGC") para reconocer los conocimientos / habilidades / competencias formal o no formalmente adquiridas de los consejeros de orientación profesional que sean compatibles con las ofertas de capacitación existentes.

***El proceso y los elementos de evaluación***

MEVOC es un marco basado en competencias, es decir, el conjunto de características son características personales consideradas antecedentes del desempeño. El Certificado se basa en un examen en tres etapas con los respectivos formatos de examen apropiados en relación con el contenido del mismo: prueba en línea (centrada en el conocimiento metodológico y especializado relevante para consejeros de orientación profesional), centro de evaluación (centrado en habilidades transversales, ver definición a continuación), documento escrito centrado en la teoría del asesoramiento educativo y la orientación profesional). También hay una herramienta de auto evaluación para verificar las competencias y habilidades del consejero e identificar los déficits.

En MEVOC las características que se evalúan son:

• Habilidades (es decir, tener las habilidades para motivar a los clientes o poder brindar información relevante sobre campos específicos de estudio / capacitación. Las razones de las dos formas diferentes -haciendo uso de las habilidades no están claras)

• Conocimiento (conocimiento de procesos formales e informales de solicitud de empleo)

• Actitudes (es decir, no temer a nuevas experiencias o cambios)

Estas características, llamadas estándares de competencia, ascienden a 35 y se agrupan bajo cuatro categorías principales: educación y carrera, orientación, personalidad, competencias en TIC. El certificado confirma el cumplimiento de los estándares de calidad independientemente de cómo fueron adquiridos.

## 2.5 EL NVQS PARA ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN

**NVQ 3 Asesoramiento y Orientación** ha sido desarrollado por „Employment NTO“, una organización inglesa a cargo de desarrollar y mantener los Estándares Nacionales de Ocupación del Reino Unido para la Orientación Profesional. El marco permite obtener un premio en Asesoramiento y Orientación en varios niveles de experiencia.

***El proceso y los elementos de la evaluación***

Según ENTO (2006), la evaluación debe centrarse en la evidencia resultante de las principales tareas que el candidato lleva a cabo en su rol ordinario en el lugar de trabajo. La elección de los métodos para la evaluación depende del evaluador. En lugar de adoptar un enfoque elemento por elemento, al analizar cada uno de los criterios de rendimiento, el asesor anima a los candidatos a usar pruebas en tantas actividades y elementos de NVQ como sea posible. Un mapa funcional describe las amplias actividades de trabajo que tienen lugar en un sector ocupacional. Describe estas actividades laborales en términos generales para crear una imagen del tipo de trabajo que realizan los miembros individuales del personal. El propósito de realizar un Mapa Ocupacional es identificar roles de trabajo aceptados y amplios en todos los niveles (de antigüedad) dentro del sector.

ENTO (2006) enumera 30 elementos (tareas). Durante la evaluación, dependiendo del nivel NVQ, algunos elementos son obligatorios, algunos otros son opcionales y pueden ser elegidos por el candidato. Dentro de cada tarea, los estándares requeridos de desempeño y los conocimientos y habilidades relacionados para esa actividad se describen en forma de resultados de desempeño efectivo y declaraciones de conocimiento y entendimiento requeridos. Algunos estándares también presentan una gama de comportamientos típicos que apuntalan el rendimiento efectivo. Para fines de evaluación, cada uno de ellos se divide en varios subelementos (subtareas) con una estructura de raíces de árbol. La evaluación se lleva a cabo según los métodos de evaluación acordados con el candidato. Los medios habituales son la observación directa de la persona mientras realiza su trabajo, la discusión profesional, los testimonios de colegas y supervisores, así como el examen de la documentación producida por la persona en el desempeño de su trabajo.

ENTO enumera los siguientes métodos principales de evaluación: **observación directa, discusión profesional, evidencia de otros, cuestionamiento y examen de productos de la actividad laboral de un candidato**. Hay cinco niveles de NVQ que van desde el Nivel 1, que se enfoca en actividades laborales básicas (competencia que implica la aplicación de conocimiento en el desempeño de una variedad de actividades laborales, la mayoría de las cuales son rutinarias y predecibles), hasta el Nivel 5 para la alta dirección (competencia que implica la aplicación de una

gama de principios fundamentales a través de una amplia variedad de contextos, a menudo impredecible).

El asesor trabaja en cooperación con un supervisor (verificador interno) situado en el Centro de Evaluación. Los verificadores externos, empleados por los organismos adjudicadores, pueden revisar la actividad de los Centros de Evaluación.

## 2.6 DESCRIPCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS PARA LA EVALUACIÓN COMPETENCIAL

Teniendo en cuenta las directrices y los marcos existentes que se mencionaron anteriormente, trataremos de obtener una visión general de los principales aspectos del proceso, la metodología y los elementos de evaluación.

Al hablar del trabajo y la inclusión social de los refugiados y solicitantes de asilo, obviamente estamos tratando con un servicio social complejo, comunicativo y altamente integrado que requiere conocimientos recientes y reales de diferentes campos, así como conocimientos muy fundamentales sobre las personas y los procesos de comunicación. Como se discutió en la teoría de la profesionalización (Mieg, 2005; Singer / Ricard, 2009), este tipo de tareas profesionales requieren competencias que se desarrollan en un largo e intenso período de aprendizaje: clima formal o informal, mientras que el aprendizaje formal sin experiencia práctica y reflexión nunca puede ser suficiente. Teniendo esto en cuenta, la metodología que se está aplicando debe ajustarse a ese tipo de competencias profesionales.

Por lo tanto, los métodos utilizados en la validación de las competencias y el aprendizaje previo deben cumplir ciertos criterios, tales como:

- **validez**: la herramienta debe medir lo que se pretende medir,
- **fiabilidad**: la medida en que se obtendrían resultados idénticos cada vez que se evalúa a un candidato en las mismas condiciones,
- **equidad**: la medida en que una decisión de evaluación está libre de sesgos (dependencia del contexto, cultura y sesgo del evaluador,
- **rango cognitivo**: ¿permite la herramienta que los evaluadores juzguen la amplitud y profundidad del aprendizaje (o competencia) de los candidatos?
- **idoneidad para el propósito de la evaluación**: asegurarse que el propósito de la herramienta de evaluación coincida con el uso para el que está destinado (CEDEFOP, 2009).

Debe mencionarse que la forma en que se desarrolla la competencia y que puede mostrarse a través de un individuo no puede estandarizarse. Es evidente que la competencia es una combinación de conocimientos, habilidades y también aspectos emocionales y motivacionales en ciertas acciones. Para tener en cuenta este hecho, la validación debe incluir métodos que permitan la observación del rendimiento en lugar de, por ejemplo, solo una autoevaluación sobre la base de los catálogos de competencias. Los métodos útiles para validar competencias y especialmente las competencias del operador son:

- **debate**: ofrece al candidato la oportunidad de demostrar profundidad de conocimiento y habilidades comunicativas;
- **métodos declarativos**: basados en la propia identificación y registro de las competencias de los individuos, normalmente firmado por un tercero, para verificar la autoevaluación;
- **entrevistas (BEI y PFI):** se pueden usar para aclarar cuestiones planteadas en la evidencia documental presentada y / o para revisar el alcance y la profundidad del aprendizaje;
- **observación**: extraer evidencias de las competencias de un individuo mientras realizan tareas cotidianas en el trabajo;
- **porfolio**: utilizando una combinación de métodos e instrumentos empleados en etapas consecutivas para producir un conjunto coherente de documentos o muestras de trabajo que muestren las habilidades y competencias de un individuo de diferentes maneras;
- **presentación**: puede ser formal o informal y se puede usar para verificar la capacidad de presentar información de una manera apropiada para el tema y la audiencia;
- **simulación y evidencia proveniente del trabajo**: donde los individuos se colocan en una situación que cumple todos los criterios del escenario de la vida real para que se evalúen sus competencias;
- **pruebas y exámenes**: identificar y validar el aprendizaje informal y no formal a través de o con la ayuda de exámenes en el sistema formal.

Para la validación de los operadores que trabajan para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo, se deben distinguir diferentes tipos de métodos de validación en diferentes categorías para discutir su propósito, fortalezas y debilidades con mayor claridad:

- Métodos tipo A: presentación
- Métodos tipo B: autoevaluación y evaluación del otro
- Métodos tipo C: métodos orientados al rendimiento

En el proceso de validación, se pueden usar y combinar métodos de todo tipo. Por supuesto, cada metodología tiene sus propias fortalezas y debilidades. Con respecto a la teoría de la competencia, se descubrió que los métodos "tipo B" permiten una comprensión más profunda de la competencia del operador que del "tipo A", y además el "tipo C" permite una visión más profunda que el "tipo A" y el "tipo B". Se recomienda que sólo los métodos de “tipo C” permitan un juicio concreto y

válido cuando una persona es capaz de realizar una cierta competencia de acuerdo con una tarea determinada (dentro de un determinado entorno y en determinadas condiciones ambientales).

Los enfoques basados en la evaluación del desempeño demostraron ser los más seguros basados en la observación directa o la reconstrucción del desempeño, mientras que los otros son indirectos, basados en la posesión de antecedentes que solo están relacionados con el rendimiento. La posesión de calificaciones y experiencia son atajos útiles para una primera selección de solicitantes, pero no son suficientes para identificar a los trabajadores competentes. Los marcos basados en la posesión de características personales demostraron ser más propensos a errores en lugar de aquellos basados en el rendimiento. Después de revisar los marcos existentes y las pautas para evaluar la competencia, surge que **la metodología basada en el desempeño es más eficiente y sobre esta metodología nos enfocaremos para el desarrollo de nuestro dispositivo.**

## *Sección tercera*
## *La metodología PFI*

## 3.1 ELEMENTOS PARA LA EVALUACIÓN

Para poder validar la competencia de los operadores, debemos elaborar una lista de elementos que el candidato debe poseer o dominar para lograr la validación y una especificación del nivel deseado de logro de cada elemento. Los elementos de nuestra evaluación se basarán en los resultados del análisis del trabajo que se llevará a cabo en el IO4, donde se definirán las tareas que se realizan en función de los operadores. *Las acciones se identificarán dibujando un diagrama de flujo que describa cómo se lleva a cabo un trabajo y de esta forma las principales tareas y sub tareas se describen como una raíz de árbol, donde la combinación de acciones más simples permite realizar las tareas más complejas. El análisis del trabajo también permitirá identificar una jerarquía de tareas, desde las más importantes y generales (tareas principales) hasta las tareas menores (tareas y sub tareas).* Por lo tanto, en el IO4 se describirá el perfil del operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados. El perfil del operador se describirá en términos de actividades / competencias clave que son comunes a pesar de las especificidades nacionales. Para cada actividad clave se definirán también los conocimientos y habilidades que el operador debe dominar para obtener la calificación.

Nuestro sistema tendrá un formato de raíz de árbol. Estará compuesto por elementos clave, las actividades clave básicas categorizadas en varios factores, y para cada elemento clave, habrá subelementos, por ejemplo, las habilidades y el conocimiento que se necesitarán para cada elemento clave, teniendo en cuenta el peso de cada elemento / actividad clave.

Para hacerse una idea, el PFI se construirá de una manera que permita evaluar el trabajo de un operador en tres fases: **FASE PRELIMINAR, FASE DE ANÁLISIS y FASE FINAL**. Luego, para cada fase, habrá preguntas sobre cómo el profesional realiza las **actividades clave** de la fase. Para hacer las preguntas correctas para cada actividad clave nos enfocaremos en las **acciones principales** y además en el **conocimiento** requerido, las **competencias específicas** requeridas y las **competencias transversales** requeridas.

## 3.2 HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN – EL PFI Y LA PUNTUACIÓN

Las herramientas para recopilar datos relacionados con las características personales son numerosas, pero como nuestro objetivo es evaluar el desempeño en el trabajo, utilizaremos principalmente la **entrevista enfocada al rendimiento - PFI** (la evidencia es la respuesta a las preguntas del entrevistador).

El PFI puede definirse como un *diálogo profesional estructurado y estandarizado, es decir, una entrevista realizada entre un asesor y un candidato (persona evaluada), en la cual el candidato describe sus tareas laborales y cómo su desempeño logra los requisitos establecidos por los estándares. En el PFI, las preguntas se centran en aspectos predeterminados específicos del rendimiento y a todos los candidatos se les hace la misma lista de preguntas. Sin embargo, el asesor puede hacer preguntas adicionales para aclarar o comprender mejor.* En el PFI la evidencia son las respuestas dadas por el candidato para la validación. Para cada pregunta se darán los criterios para ser considerados "bajo el punto de corte", es decir, el criterio describe cuando el nivel de dominio o comportamiento del Candidato está por debajo del estándar, por lo que todos los evaluadores usan el mismo formato para entrevista y puntuación.

Al referirnos al sistema de puntuación, se debe tener en cuenta que la puntuación puede ser muy subjetiva, por eso **debemos estandarizar tanto como sea posible el juicio de los diferentes evaluadores**, utilizando un plan común, haciendo que los criterios de evaluación sean explícitos y utilizando preguntas de corte. Se dará una calificación a cada elemento. El evaluador le informará al participante que él / ella impedirá que el participante responda cuando esté satisfecho con la respuesta. Para cada elemento, el Evaluador dará una marca "suficiente" o "insuficiente" explicando el motivo. La escala podríamos usar una escala de 3-likert: se otorga una puntuación entre 1 y 3 a cada solicitante. 3 significa que la evidencia recolectada brinda "plena confianza" sobre la capacidad del candidato en la tarea principal elegida; 2 significa "confianza media", 1 significa "baja confianza" sobre la capacidad del candidato. Los candidatos que obtienen 1 puntaje no pueden ser acreditados.

| **Puntos** | **Significado y criterios** |
|---|---|
| **N/A** | No aplicable: el candidato no trabaja en este ámbito |
| **1** | no conseguido: candidato por debajo del 1 |

| | |
|---|---|
| **2** | conseguido: el candidato el convincente con su rendimiento, pero no puede explicar claramente la teoría y los principios |
| **3** | muy bien: cuando el candidato tiene un nivel de rendimiento y puede explicar claramente teorías y principios |

Para ser validado con éxito, el candidato debe contestar todas las preguntas por encima del nivel en todos los elementos, esto quiere decir que si una cuestión de un elemento está por debajo del corte, la validación del riesgo principal asociado se considera que no ha tenido éxito, así como tampoco los elementos del PFI considerados fundamentales y obligatorios para el rendimiento.

## 3.3 PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN / PROCESO DE EVALUACIÓN

Al configurar el procedimiento de validación, debemos tener en cuenta que **en la validación es necesario encontrar un buen compromiso entre la eficacia y el peso del procedimiento de evaluación**. Un procedimiento puede ser muy eficaz, pero si requiere una gran dedicación de tiempo y recursos económicos, tendrá la mínima posibilidad de establecerse y aplicarse ampliamente. Por otro lado, un procedimiento que requiere poco tiempo, pero es menos efectivo, también presenta la debilidad de la utilidad mínima.

In our case the procedure we propose consists of **three steps: Information of the Candidate, Interview 1 and Interview 2.**

En nuestro caso, el procedimiento que proponemos consta de tres pasos: **información del candidato, entrevista 1 y entrevista 2**.

El procedimiento detallado se explicará en las siguientes secciones, pero ahora podemos dar una idea general sobre el proceso PFI:

1. El candidato se postula para la evaluación.
2. El evaluador se pone en contacto con el candidato para acordar el calendario de la PFI y brinda al candidato información adicional sobre el proceso.
3. Entrevista 1: el evaluador entrevista al candidato sobre los elementos siguiendo un Plan de preguntas. Un evaluador adicional puede participar para una mejor evaluación. Al final de la entrevista 1, el evaluador envía al candidato un cuestionario de autoevaluación adicional y le pide a él / ella que se evalúe a sí mismo en no más de un día.
4. El candidato envía al evaluador el cuestionario de autoevaluación.
5. El evaluador examina el cuestionario rellenado por el candidato, agregando sus puntuaciones y comentarios juntos.
6. Entrevista 2: el evaluador y el candidato discuten los resultados de la entrevista 1 y comparan el cuestionario del evaluador con el cuestionario de autoevaluación.

Las entrevistas deben realizarse de forma presencial, pero si es imposible encontrarse en persona con el candidato, las entrevistas podrán realizarse por Skype. En este caso, los anexos serán rellenados y firmados por el evaluador y el candidato lo enviará por correo electrónico.

## 3.4 LOS EVALUADORES

Los evaluadores juegan un rol realmente importante en el proceso de evaluación, por eso los evaluadores deben:

- Estar **adecuadamente formados** para el proceso de evaluación y plantean una experiencia laboral para las principales tareas que están evaluando;
- Declarar cualquier posible **conflicto de intereses** y deben retirarse ellos mismo de cualquier evaluación en la que la imparcialidad y la confidencialidad no estén aseguradas;
- Estar **familiarizado con el proceso de validación** (validez y confianza);
- **No tener interés personal** en los resultados de la validación (para garantizar la imparcialidad y evitar conflictos de intereses);
- Estar **familiarizado con las distintas metodologías de evaluación**;
- Ser **capaz de inspirar confianza** y crear un ambiente psicológicamente más propicio para los candidatos;
- **Conocer mecanismos de calidad** (CEDEFOP, 2009: 68);

El sistema de garantía de calidad del procedimiento de validación debe incluir una **supervisión profesional** entre los evaluadores y el intercambio de sus experiencias con otros evaluadores con fines de aprendizaje. En cada evaluación podríamos usar dos evaluadores o grabas la entrevista de evaluación y un segundo evaluador podría revisar la calificación de aquellos elementos en los que la puntuación es 2.

El papel de un evaluador es:

- Realizar un PC de acuerdo con la metodología;
- Examinar las respuestas de los candidatos al PC (incluyendo el comportamiento del asesor y su experiencia);
- *Ayudar al candidato a realizer un Plan de Mejora;*
- Mantener un registro de candidatos y resultados del PFI de cada candidato.

## 3.5 EL PFI

El dispositivo de validación que se desarrolló dentro del Proyecto RE.INCLUSION, es básicamente una **entrevista enfocada en el desempeño** (PFI). En las siguientes unidades se presentará el proceso de producción de la entrevista, el plan de preguntas, los folletos a los candidatos, el formulario de evaluación y el instrumento de autoevaluación.

Se presentará un procedimiento detallado y se describirá:

- las herramientas que se utilizarán para recoger las evidencias de PFI (tablas, anexos, etc.)

- las fórmulas que se adoptarán para calcular la puntuación de PFI, la comparación entre evaluación externa y autoevaluación, etc.

- los criterios generales adoptados para establecer los resultados finales

- algunos ejemplos para facilitar la realización de la fase de prueba.

***Este resultado representa la segunda versión, que es la final, del sistema de evaluación, elaborado de acuerdo con los resultados de la fase de prueba, que ha sido realizada por todos los socios. Esta fase nos dio la oportunidad de mejorar las herramientas con el fin de realizar la Entrevista enfocada en el desempeño. El resumen de todas las respuestas obtenidas y de las recomendaciones para la mejora se encuentran en los siguientes apartados.***

### 3.5.1 PRUEBA PILOTO Y COMENTARIOS

Todos los socios realizaron la prueba piloto del PFI, tal y como estaba prevista en el proyecto, de la que hemos reunido los principales resultados y los comentarios de los participantes de las pruebas piloto realizadas en cada país socio, obteniendo la siguiente información:

**ITALIA:**

**Grupos objetivo implicados:** personas que trabajan en recepción de inmigrantes con proyectos financiados por el Ministerio Italiano del Interior, SPRAR (Sistema de Protección para Refugiados Políticos y Solicitantes de Asilo): técnicos legales, técnicos sanitarios, trabajadores sociales, psicólogos, intérpretes, profesores de italiano.

**Número de personas implicadas:** 35

**Respuestas de los participantes:** los participantes italianos declararon que el PFI (entrevista enfocada en el desempeño) puede ser una herramienta muy interesante para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo, ya que se basa en el rendimiento de los trabajadores en su desempeño diario. Es más, el tiempo dedicado a las entrevistas ayuda a los trabajadores sociales a reflexionar sobre su trabajo y sus actitudes hacia los beneficiarios. Además, es una forma de pensar sobre las competencias personales de los técnicos, así como sobre los instrumentos y herramientas proporcionadas por el proyecto de recepción. Los principales problemas que se han señalado son: las preguntas del PFI y de la auto-evaluación deben ser explicadas porque en ocasiones no están clara para todo el mundo; la estructura y el orden de las preguntas puede mejorarse; con el fin de evaluar las entrevistas/auto-evaluación, era necesario añadir una columna “n/a” en todos aquellos campos evaluados que no sean aplicables a todos los participantes.

**ALEMANIA:**

**Grupos objetivo implicados:** trabajadores refugiados y profesionales, así como voluntarios.

**Número de personas implicadas:** 35

**Respuestas de los participantes:** los participantes alemanes declararon que el PFI (entrevista enfocada en el desempeño) puede ser una buena herramienta para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo. Los principales problemas encontrados son: una hora de entrevista es mucho, pero no lo suficiente como par saber cómo es de competente un trabajador concreto, ya que es imposible juzgar su rendimiento al no encontrarse en su medio laboral; sería mejor si primero los participantes fueran preguntados sobre si los diferentes aspectos están realmente cubiertos por su trabajo. La persona debe ser preguntada únicamente por aspectos relevantes. La entrevista podría ser más corta y estructurada, el orden de las preguntas debería adaptarse a cada caso específico, tendría que añadirse la opción “no aplicable”.

## LITUANIA:

**Grupos objetivo implicados:** personas que trabajan en los Centros de Recepción de Refugiados y el departamento de integración, trabajadores sociales, especialistas en integración laboral.

**Número de personas implicadas:** 18, ya que parte de los participantes de los cursos presenciales aún no tenían experiencia en el trabajo con refugiados y estaban interesados en el tema porque tendrían que trabajar con ellos en el futuro, así que rechazaron participar en la entrevista, ya que sentían que no podían compartir ninguna experiencia relevante.

**Respuestas de los participantes:** los participantes lituanos declararon que el PFI (entrevista enfocada en el desempeño) podría ser una herramienta de gran utilidad para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo. Los principales problemas encontrados son: la duración de las entrevistas es demasiado larga; algunas de las cuestiones son complicadas; para algunos de los participantes algunas de las preguntas eran irrelevantes sobre sus competencias y cualificaciones, ya que no formaban parte de sus descripciones del puesto.

## ESPAÑA:

**Grupos objetivo implicados:** personas que trabajan en centros especializados como el CAR de Sevilla (Centro de Recepción de Refugiados), Cruz Roja de Cáceres, Centros de Servicios Sociales, diferentes ONG y proyectos específicos que trabajan con migrantes y refugiados (Tiritas Creativas, Casa Mamb´re, Proyecto Nazaret, etc.), médicos que trabajan en el sistema público de salud, así como Centros de Educación de Adultos que proporcionan clases de español y un primer punto de inclusión para los migrantes en la sociedad de acogida.

**Número de personas implicadas:** 28

**Respuestas de los participantes:** los participantes españoles declararon que el PFI (entrevista enfocada en el desempeño) es una herramienta muy útil respecto al análisis de las tareas realizadas por los técnicos que trabajan con migrantes y refugiados en Europa, por lo que es interesante para realizar comparaciones o para algunos análisis sobre las actividades que se realizan en distintos países de la UE o incluso dentro de algún país o en diferentes organizaciones. Los principales problemas encontrados son los siguientes: el cuestionario es demasiado largo y es difícil que una única persona conteste a todas las preguntas, ya que normalmente los técnicos trabajan en 1, 3 ó 3 cuestiones, pero no en todas; sería mejor organizar las partes del PFI (KA1, KA2, KA3…) de manera distinta; el hecho de que tengan que firmar sus respuestas hace que no sean entrevistas anónimas; el sistema de evaluación/auto-evaluación es muy complejo.

## REINO UNIDO:

**Grupos objetivo implicados:** trabajadores en terapia de trauma dentro del Servicio Nacional de Salud de Escocia (NHS); enfermeros de salud mental y trabajadores de apoyo y consejeros;

investigadores académicos y profesores universitarios; maestros de ESOL y TEFL que trabajan en una organización de acogida para migrantes y refugiados; psicólogos, un sargento de policía y agentes de policía (algunos prestan servicios especializados para migrantes recién llegados y específicamente para refugiados sirios); maestros trabajadores de desarrollo juvenil; un trabajador de turno nocturno de un centro para menores no acompañados; enfermeras del NHS; trabajadores del desarrollo de la salud infantil; un trabajador de mediación; asesores de carreras; un coordinador de desarrollo del idioma inglés; un trabajador antirracismo / discriminación; un docente formador especializado en bilingüismo; un coordinador de proyecto para un consejo regional de igualdad; un coordinador de atención; trabajadores de apoyo; un gerente de servicios de interpretación y traducción de NHS; un administrador de proyecto en un fideicomiso comunitario destinado a apoyar la diversidad cultural; un gerente de servicios de inclusión de salud étnica minoritaria; un oficial de colocación laboral; varios administradores y coordinadores de proyectos; un director ejecutivo y un trabajador de arte y comunidad en dos organizaciones comunitarias de arte diferentes que han organizado eventos artísticos interculturales y proyectos de bienvenida dirigidos a refugiados en comunidades rurales de Escocia; un trabajador social que trabaja específicamente con personas de culturas migrantes que sufren discapacidades mentales y un coordinador del Consejo de igualdades regionales.

**Número de personas implicadas:** 36

**Respuestas de los participantes:** los participantes británicos declararon que el PFI puede ser una herramienta muy útil para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo. Los principales problemas identificados son los siguientes: es necesario replantear un número de preguntas de la entrevista para que sean más claras; la auto-evaluación necesita palabras adicionales para que se pueda leer bien y sea más sencilla; la estructura y el orden de las preguntas puede mejorarse; es necesario añadir una columna de “n/a” en los campos evaluados que no sean aplicables a todos los participantes; sería de ayuda evaluar al candidato para que sea conciente de su profesión y ámbito de actividad; implicaba mucho tiempo la recogida de datos.

## GRECIA:

**Grupos objetivo implicados:** educadores, formadores, estudiantes, voluntarios, trabajadores sociales, policías, psicólogos.

**Número de personas implicadas:** 35

**Respuestas de los participantes:** los participantes griegos declararon que el PFI puede ser una herramienta muy útil para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo. Los principales problemas encontrados son los siguientes: los participantes no podían entender completamente las preguntas, por lo que era necesario replantearlas y darles más detalles, muchas de las preguntas eran irrelevantes para las competencias y cualificaciones de los participantes, ya que no formaban parte de sus descripciones del puesto, algunos de los participantes encontraron difícil evaluarse a ellos mismos.

### 3.5.2 RECOMENDACIONES PARA MEJORAR

De acuerdo con las respuestas recogidas por todos los participantes implicados en todos los países socios, estamos en condiciones de afirmar que el PFI y las herramientas planteadas en el consorcio RE.INCLUSION son consideradas muy útiles para la evaluación de los técnicos que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo, pero, con el fin de hacer más sencillo el proceso, es necesario que los evaluadores adopten algunas recomendaciones específicas cuando realicen una entrevista.

Todos los socios recogieron comentarios similares de los participantes de esta fase de prueba, que se puede sintetizar de la siguiente forma:

1. Las preguntas del PFI eran difíciles de entender, en ocasiones;
2. La estructura y el orden de las preguntas tiene que ser más flexible y adaptable;
3. Las personas que trabajan en los centros de refugiados normalmente trabajan en ámbitos específicos, por lo que es necesario identificar la profesión de los participantes y/o su ámbito de trabajo antes de empezar la entrevista;
4. El cuestionario es demasiado largo porque muchas preguntas no son aplicables.

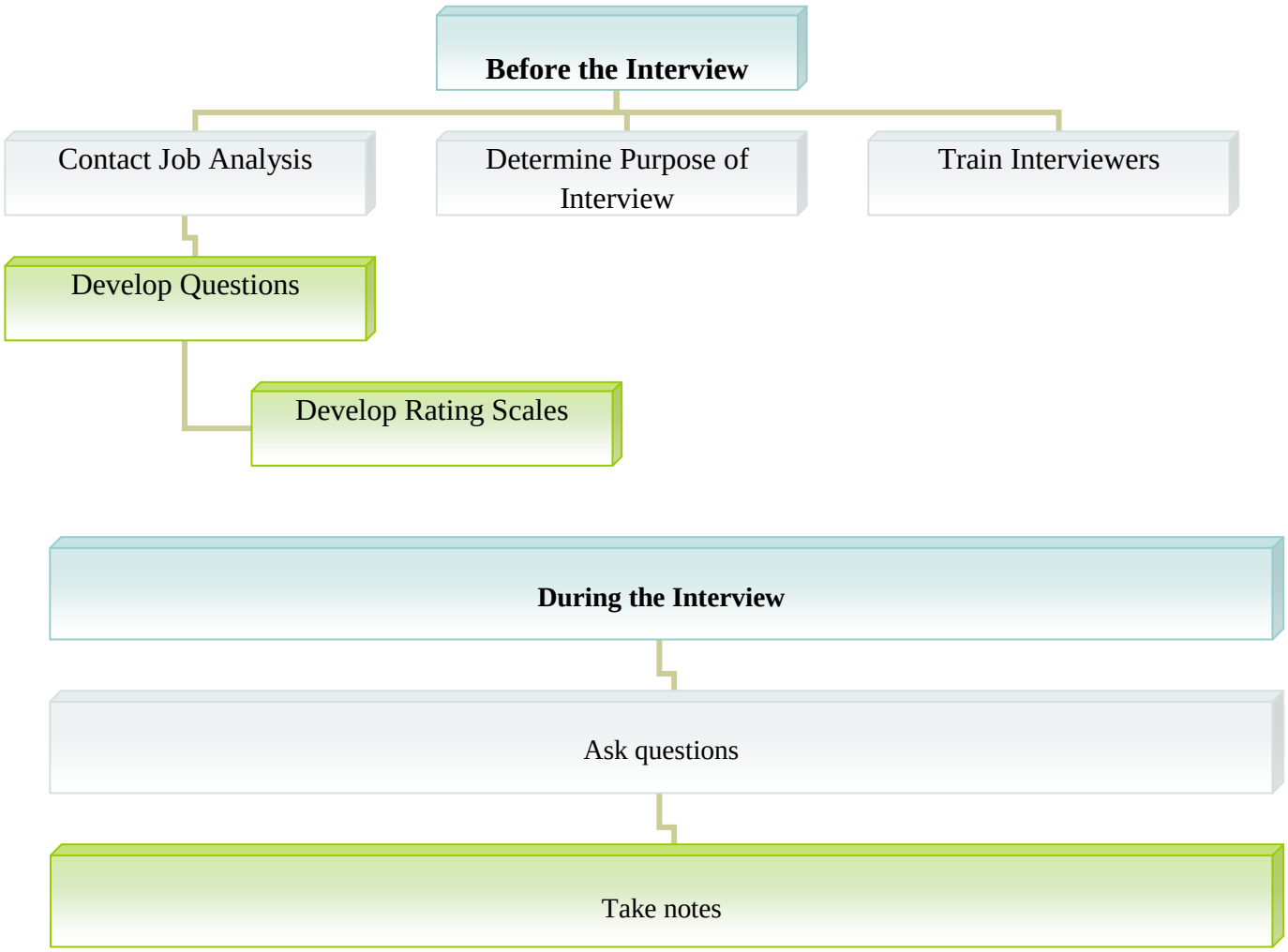
Así, las recomendaciones que los entrevistadores/evaluadores tienen que seguir durante el proceso del PFI son las siguientes:

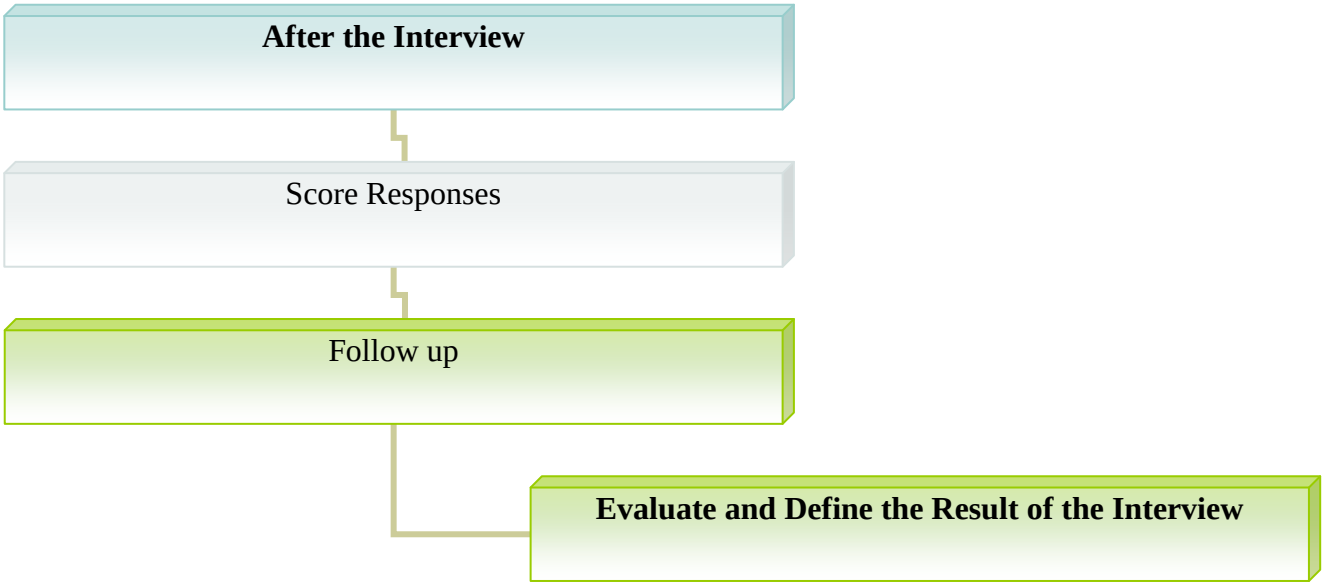
1. El entrevistador / evaluador debe reformular y explicar las preguntas a los participantes. Debe asegurarse de que los participantes comprendan perfectamente el significado de las preguntas, por lo que las preguntas PFI (Anexo A) deben considerarse como una guía general para realizar la entrevista. Además, el lugar perfecto donde se debe realizar el PFI es el lugar de trabajo de los participantes. En este caso, el evaluador solo debe observar a los participantes y darle una evaluación sobre la base de su desempeño laboral. Si la observación directa no es posible, el evaluador tiene que ayudar a los participantes durante la autoevaluación externa, para explicar mejor las preguntas.
2. El entrevistador / evaluador puede cambiar el orden y la estructura de la entrevista PFI de acuerdo con cada situación específica. El objetivo final es evaluar el desempeño laboral de los participantes, por lo que no importa el orden que el evaluador decida seguir, es importante que todas las actividades relacionadas con el trabajo de los participantes sean verificadas y evaluadas.
3. Para adaptar el cuestionario al campo específico de actividad de cada participante, agregamos en el Anexo A una sección específica donde el evaluador debe escribir el campo de trabajo de cada participante. De esta manera, el evaluador (que siempre tiene que ser una persona experta en el campo / sector en evaluación) puede identificar las preguntas correctas para cada participante y, por lo tanto, la respuesta de todas las demás preguntas será "N / A". la columna N / A se ha agregado en la versión revisada del Anexo A.

4. Si el entrevistador / evaluador conoce el ámbito de trabajo de los participantes (y por lo tanto indica como N/A algunas preguntas) y si puede evaluarlos mediante la observación en su lugar de trabajo, el PFI no será un procedimiento largo.

### 3.5.3 EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE ENTREVISTAS

Para producer la Entrevista orientada al rendimiento, seguimos varios pasos de acuerdo con el siguiente esquema:




After the Interview
Score Responses
Follow up
Evaluate and Define the Result of the Interview

### 3.5.4 LAS PREGUNTAS PFI

| Fase preliminar | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTOS DE CORTE* |
| **KA2** – Guiar una entrevista | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a entender que sus problemas personales o sociales afectan su situación educativa o vocacional? ¿Cómo muestras empatía con sus problemas? Por favor da un ejemplo<br>2. Cuénteme acerca de una situación en el último año en la que tuvo que lidiar con un caso muy difícil con un refugiado o solicitante de asilo. como manejaste la situación? ¿Cuál fue el resultado?<br>3. ¿Cuáles son los principales desafíos a la hora de proporcionar servicios de orientación a personas de diferentes culturas? ¿Cómo los abordas?<br>4. ¿Cómo se puede estructurar una entrevista guía?<br>5. ¿Cuáles son los temas principales de una entrevista guía a un refugiado o solicitante de asilo? | *1. No puedo dar ningún ejemplo*<br>*2. No se puede mencionar ninguna situación o la forma en que dijo que manejó la situación no es convincente*<br>*3. No se puede mencionar ningún desafío o forma de abordarlos*<br>*4. No se puede explicar la estructura del proceso*<br>*5. No se pueden enumerar al menos dos temas* |
| **KA3** – Elaboración de un mapa de competencias | 6. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo en su elaboración de mapeo de competencias?<br>7. ¿Cuáles son las metodologías o herramientas que utiliza para ayudar a un refugiado o solicitante de asilo a mapear sus habilidades / perfil profesional?<br>8. ¿En qué aspectos del refugiado o solicitante de asilo se enfoca para identificar sus competencias? | *6. Él / ella no puede explicar cómo él / ella asiste al refugiado o solicitante de asilo*<br>*7. No se pueden mencionar metodologías y herramientas*<br>*8. No puede responder convincentemente* |

| | | |
|---|---|---|
| **KA1** – Primer contacto y referencias | 9. ¿Cómo le das la bienvenida a un refugiado o solicitante de asilo?<br>10. ¿Cuáles son los principales pasos de tu primer contacto?<br>11. ¿Cuáles son los principales desafíos en la entrevista inicial? ¿Cómo los abordas? ¿Podría darme un ejemplo?<br>12. ¿Cómo le muestras al refugiado o solicitante de asilo que lo estás escuchando?<br>13. ¿Con qué palabras haces que un refugiado o solicitante de asilo se sienta cómodo y hable de sí mismo?<br>14. En caso de conflicto, ¿cómo reaccionas? Por favor da un ejemplo | 9. *No se puede dar un método específico de bienvenida*<br>10. *No se puede describir ningún paso significativo*<br>11. *No se puede enumerar ningún desafío o forma de resolverlo*<br>12. *No puede responder convincentemente*<br>13. *No puedo mencionar las palabras que él / ella usa*<br>14. *Él / ella no puede explicar cómo lidiar con un conflicto* |
| **KA8** – Servicios de traducción | 15. ¿En qué casos necesita proporcionar servicios y asesoramiento en otro idioma?<br>16. ¿Cómo se ocupa de proporcionar servicios y asesoramiento en otro idioma? | 15. *Él / ella no puede proporcionar orientación en otro idioma*<br>16. *No puedo responder convincentemente* |

| **Fase de análisis** | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTOS DE CORTE* |
| **KA6** – Orientación en la búsqueda de empleo | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a buscar trabajo? ¿Con qué instrumentos y metodologías? ¿Cuáles son los más efectivos?<br>2. ¿Cuáles son los recursos específicos donde puede encontrar información sobre ofertas de trabajo? | 1. *No puede responder convincentemente ni enumerar ningún instrumento o metodología* |

| | | |
|---|---|---|
| | 3. ¿Con qué frecuencia actualizas la información sobre ofertas de trabajo?<br>4. ¿Qué tipo de información le proporciona a un refugiado o solicitante de asilo que se refiere a ofertas de trabajo?<br>5. ¿Cómo se puede estructurar una ayuda para buscar trabajo? | 2. *No puedo mencionar al menos dos recursos*<br>3. *Él / ella actualiza raramente (menos de dos veces al mes)*<br>4. *No puedo responder convincentemente*<br>5. *No se puede explicar la estructura del proceso* |
| **KA10** – Información legal | 6. ¿Cuáles son los recursos específicos que prefiere para familiarizarse con las políticas, las leyes o los reglamentos relativos a los refugiados y solicitantes de asilo?<br>7. ¿De qué manera puede dejar en claro a un refugiado o solicitante de asilo las políticas o leyes sobre su situación?<br>8. ¿Cómo se mantiene informado sobre las leyes y regulaciones sobre refugiados y solicitantes de asilo? Nombra los recursos | 6. *No puedo mencionar al menos dos recursos*<br>7. *No puede responder convincentemente*<br>8. *No puedo mencionar cómo él / ella se mantiene informado / al menos 2 recursos* |
| **KA5** – Preparación del Plan de Acción profesional | 9. ¿Podría por favor dar algunos ejemplos de cómo ayudar a sus clientes a identificar los objetivos de trabajo y de inclusión social y elaborar un plan de acción?<br>10. Dame un ejemplo de un problema que enfrentaste al ayudar a un refugiado o solicitante de asilo a identificar objetivos de inclusión laboral y a hacer planes de acción y decirme cómo lo resolviste.<br>11. Imagine a un refugiado o solicitante de asilo que no tiene experiencia profesional y necesita hacer un plan de acción para alcanzar sus objetivos de inclusión social y laboral. ¿Con qué instrumentos y metodologías le ayuda a identificar un objetivo profesional o de aprendizaje y a preparar un plan de acción? | 9. *No puedo dar ningún ejemplo*<br>10. *No se puede referir a ningún problema ni dar una manera convincente de resolverlo*<br>11. *No se puede mencionar convincentemente ningún instrumento o metodología para ayudar a los refugiados o solicitantes de asilo a identificar objetivos y preparar planes de acción.* |

| | | |
|---|---|---|
| **KA9** – Organización del apoyo lingüístico | 12. ¿Podría enumerar recursos o herramientas que puede utilizar para organizar el apoyo lingüístico para refugiados o solicitantes de asilo?<br>13. Dame un ejemplo de los servicios de apoyo lingüístico que podrías proporcionar a los inmigrantes | *12. No sabe al menos dos recursos*<br>*13. No sabe al menos dos ejemplos* |
| **KA4** – Elaboración del CV | 14. ¿Qué modelos de CV prefieres y por qué?<br>15. ¿Cómo estructuraría una carta de presentación? | *14. No se pueden mencionar los modelos de un modelo de CV.*<br>*15. No se puede mencionar la forma de estructurar una carta de presentación* |

| **Fase final** | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTOS DE CORTE* |
| **KA7 –** Verificación de resultados | 1. ¿Con qué frecuencia contactas con refugiados y solicitantes de asilo? ¿En qué manera?<br>2. ¿Cuáles son los temas de los que generalmente habla en sus contactos de monitoreo con refugiados y solicitantes de asilo?<br>3. En caso de referidos, ¿cómo monitoreas el progreso de los refugiados y solicitantes de asilo? | *1. Él / ella no mantiene contacto*<br>*2. No puedo mencionar al menos 2 temas*<br>*3. No puede responder convincentemente* |

### 3.5.5 RECOMENDACIONES A LOS CANDIDATOS ANTES DE LA ENTREVISTA

Antes de la entrevista a los candidatos se les puede proporcionar las siguientes recomendaciones:

1. "Vamos a hacerte preguntas sobre tus experiencias y calificaciones y sobre cómo afrontas determinadas situaciones.

2. Las preguntas de la entrevista han sido diseñadas para evaluar las competencias necesarias para tener éxito en el puesto de un operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo.

3. Todos los solicitantes recibirán las mismas preguntas y serán evaluados con los mismos criterios. Después de haber dado tu respuesta, los entrevistadores pueden hacerte preguntas de seguimiento para aclarar alguna cuestión.

4. Al responder las preguntas, puedes describir situaciones de tu trabajo y cómo las manejas.

5. Nos gustaría que nos digas qué hiciste en cada situación, incluso si fue un esfuerzo de equipo.

6. En respuesta a cada pregunta, debes ser lo más específico/a y detallado/a posible al describir la situación o el problema, lo que realmente hiciste, lo que pensaste, quisiste o sentiste, quién estuvo involucrado, cuál fue tu contribución y qué resultado tuvieron tus acciones.

7. Una vez que hayamos terminado con todas las preguntas, se te entregará un cuestionario de autoevaluación que debes completar para que puedas reflexionar y, en un segundo paso, comparar los resultados ".

### 3.5.6 COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN Y LA EVALUACIÓN

En este punto, queremos averiguar la relación entre las opciones de respuesta que cada evaluador ha asignado a las actividades clave respectivas con las opciones de respuesta que los operadores asignaron en estas mismas actividades clave.

Para comparar la evaluación externa y la autoevaluación, se calculará un coeficiente de Comparación, que se usará para analizar los resultados obtenidos. El valor del "Coeficiente de comparación" puede expresar una relación débil o fuertr entre la evaluación de los evaluadores y la opinión del candidato, de acuerdo con los siguientes criterios:

- CC = (-1,5 > - 2) or (1,5 > 2) Traducido como una relación débil;
- CC = (-0,5 > - 1) or (0,5 > 1) Traducido como una relación moderada;

CC = (-0,4 > 0,4) Traducido como una relación fuerte.

### 3.5.7 LAS MUESTRAS DEL PROCEDIMIENTO DE FPI

Al resumir el procedimiento que se realizará y las muestras que deben recogerse para realizar este procedimiento de la forma más óptima posible, podemos decir que:

**El PFI comienza con la entrevista nº1. En esta entrevista se evaluarán los siguientes elementos de acuerdo con las fases que surgieron en el IO4:**

| **FASES** |
|---|
| **Fase preliminar**<br>**Elementos**<br>**KA2 – Entrevista de orientación**<br>**KA3 – Elaboración de un mapa de competencias**<br>**KA1 – Primer contacto y referencia**<br>**KA8 – Servicios de traducción** |
| **Fase de análisis**<br>**Elementos**<br>**KA6 – Asistencia en la búsqueda de empleo**<br>**KA10 – Información legal**<br>**KA5 – Preparación de un plan de acción profesional**<br>**KA9 – Organización de apoyo lingüístico**<br>**KA4 – Elaboración del Curriculum Vitae** |
| **Fase final**<br>**Elementos**<br>**KA7 – Supervisión y comprobación de resultados** |

1. Durante esta entrevista, los evaluadores deben **analizar las tareas** del operador evaluado, haciendo una observación de cada actividad clave que realiza para poder llevar a cabo su trabajo. El documento que el evaluador debe utilizar cuando realiza este análisis es el documento ya mostrado "**LAS PREGUNTAS PFI**". En estos documentos, se enumeran todas las actividades clave individualizadas y clasificadas gracias a nuestro IO4. Para cada actividad clave, este documento prevé una lista de preguntas que los evaluadores deben hacer para comprender cuál es el nivel de habilidades y competencias que posee el operador evaluado. Este documento también prevé los puntos de corte, que pueden ayudar a los evaluadores en su análisis. Es necesario porque **este tipo de evaluaciones podría ser muy subjetiva y sólo la creación y la adopción de un plan común nos da la posibilidad de hacer que el PFI sea una evaluación "matemática".**

   Para cada pregunta de cada actividad clave se prevé un punto de corte.
   Por ejemplo:

| **WPKA** | PREGUNTAS | PUNTOS DE CORTE |
|---|---|---|
| **KA2** – Entrevista de orientación | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a entender que sus problemas personales o sociales afectan a su situación educativa o profesional? ¿Cómo muestras empatía con sus problemas? Por favor da un ejemplo.<br>2. Cuéntame sobre alguna situación en el último año en la que tuviste que lidiar con un caso muy difícil con un refugiado o solicitante de asilo, ¿cómo manejaste la situación? ¿Cuál fue el resultado?<br>3. ¿Cuáles son los principales desafíos a la hora de proporcionar servicios de orientación a personas de diferentes culturas? ¿Cómo los | 1. No puede dar ningún ejemplo<br>2. No puede mencionar ningún ejemplo sobre la forma en la dice que manejó la situación<br>3. No puede mencionar ningún reto o forma de manejarlo<br>4. No puede explicar la estructura del proceso<br>5. No puede enumerar al menos dos asuntos |

| | | |
|---|---|---|
| | abordas?<br>4. ¿Cómo se puede estructurar una entrevista de orientación?<br>5. ¿Cuáles son los temas principales de una entrevista de orientación a un refugiado o solicitante de asilo? | |

2. Los evaluadores tienen que **adjudicar una puntuación a cada pregunta prevista en cada activida clave**.

PFI methodology foresees that each key activity has to be evaluated thank to the analysis of single question/performance that should allow the evaluator to understand which is the level of competence that the evaluated operator owns concerning that specific key activity. It also foresees that the evaluators have to allocate a precise score (from 1 to 3) to each evaluated question/performance, by filling in the **ANNEX A - INDIVIDUAL EVALUATION FORM**. The allocation of scores will be done following the following scoring system

La metodología PFI prevé que cada actividad clave debe evaluarse gracias al análisis de una sola pregunta / función que debe permitir al evaluador comprender cuál es el nivel de competencia que posee el operador evaluado respecto a esa actividad clave específica. También prevé que los evaluadores tengan que asignar una puntuación precisa (de 1 a 3) a cada pregunta / función evaluada, completando el **ANEXO A - FORMULARIO DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL**. La asignación de la puntuación se realizará siguiendo el siguiente sistema de puntuación:

- **1: no conseguido**: candidato por debajo del corte en una pregunta del elemento;
- **2: conseguido**: cuando el candidato da una respuesta convincente sobre el rendimiento, pero no puede explicar claramente las teorías y principios;
- **3: muy bien**: cuando el candidato es convincente sobre el rendimiento y puede explicar claramente las teorías y principios.

La adjudicación de puntos debe realizarse por cada pregunta de cada actividad clave. Por ejemplo:

| WPKA | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA2** – Entrevista de orientación | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a entender que sus problemas personales o sociales afectan a su situación educativa o profesional? ¿Cómo muestras empatía con sus problemas? Por favor da un ejemplo.<br>2. Cuéntame sobre alguna situación en el último año en la que tuviste que lidiar con un caso muy difícil con un refugiado o solicitante de asilo, ¿cómo manejaste la situación? ¿Cuál fue el resultado?<br>3. ¿Cuáles son los principales desafíos a la hora de proporcionar servicios de orientación a personas de diferentes culturas? ¿Cómo los abordas?<br>4. ¿Cómo se puede estructurar una entrevista de orientación?<br>5. ¿Cuáles son los temas principales de una entrevista de orientación a un refugiado o solicitante de asilo? | *01.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*02.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*03.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*04.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*05.* N/A \| 1 \| 2 \| 3 |

3. Los evaluadores deben realizar un **resumen de todos los puntos atribuidos en cada actividad clave.**

PFI es una evaluación que hace referencia a todas las actividades clave individualizadas dentro del perfil del operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo. Significa que los evaluadores tienen que asignar puntuaciones del 1 al 3 a cada pregunta / función prevista para cada actividad clave prevista. El documento elaborado prevé un número diferente de preguntas / funciones a evaluar para cada actividad clave, por lo que la puntuación final obtenida por cada operador evaluado se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

Nº de puntos asignados para la pregunta 1 + nº de puntos asignados para la pregunta 2 + nº de puntos asignados para la pregunta "N".

Significa que para cada actividad clave se prevé una puntuación máxima, de acuerdo con la cantidad de preguntas que vayan a ser evaluadas con respecto a esa actividad clave. Al final

del PFI, los evaluadores tienen que hacer la suma de todos los puntos asignados para cada actividad clave y deben completar la siguiente tabla, que es la parte final del **ANEXO A - FORMULARIO DE EVALUACIÓN INDIVIDUAL:**

Por ejemplo, si la evaluación realizada por actividad clave es la siguiente:

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA1** – Primer contacto y referencia | 1. ¿Cómo das la bienvenida a un refugiado o solicitante de asilo?<br>2. ¿Cuáles son los principales pasos que das en tu primer contacto?<br>3. ¿Cuáles son los principales desafíos en la entrevista inicial? ¿Cómo los abordas? ¿Podrías darme un ejemplo?<br>4. ¿Cómo le muestras al refugiado o solicitante de asilo que lo estás escuchando?<br>5. ¿Con qué palabras haces que un refugiado o solicitante de asilo se sienta cómodo y hable de sí mismo?<br>6. En caso de conflicto, ¿cómo reaccionas? Por favor, da un ejemplo. | *09.* N/A 1 ~~2~~ 3<br>*10.* N/A 1 2 3<br>*11.* N/A 1 2 ~~3~~ X<br>*12.* N/A 1 ~~2~~ 3<br>*13.* N/A 1 2 3 X<br>*14.* N/A 1 ~~2~~ 3 |

Los evaluadores deben realizar la suma de todos los puntos asignados:

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA1** – Primer contacto y referencia | 9 | 2 |
| | 10 | 3 |
| | 11 | 3 |
| | 12 | 2 |
| | 13 | 3 |
| | 14 | 2 |
| | **TOT.** | **15** |
| | **MEDIA (PUNTUACIÓN TOTAL / Nº DE PREGUNTAS)** | **15/6 = 2,50** |

Y finalmente tienen que rellenar la table “puntuación obtenida” con el cálculo del resultado para KA1:

| PUNTUACIÓN OBTENIDA | |
|---|---|
| KA 1 (6 items x 3 puntuación máxima) | *15*/18 |

Por supuesto, debe realizarse el mismo procedimiento para todas las actividades clave evaluadas.

4. Los evaluadores deben **establecer si el operador evaluado aprueba el PFI**.

Una vez que los evaluadores calculen los puntos obtenidos para cada actividad clave y completen la tabla prevista, deben definir el resultado final del PFI, completando el **ANEXO B - RESULTADO PFI**. De acuerdo con el principio general en el campo de la evaluación, el partenariado de RE.INCLUSION decidió que el umbral que cada operador debe alcanzar para aprobar el PFI es del 80%. Significa que, si el operador evaluado obtiene al menos el 80% de la puntuación máxima para cada actividad clave, los evaluadores pueden evaluar con éxito su rendimiento dentro de esa actividad clave específica.

**El resultado está vinculado a la actividad clave única: significa que si el operador alcanza el umbral para el KA1, pero no lo alcanza para el KA2, los evaluadores certificarán que aprobó el PFI para KA1 y no aprobó el PFI para KA2.**

De hecho, si el PFI se utiliza como examen final al final del aprendizaje formal o no formal, es posible vincular cada actividad clave a un número fijo de puntos ECVET (de acuerdo con la duración de la ruta de aprendizaje, la tipología de los resultados de aprendizaje, etc.). En este caso, los evaluadores pueden asignar a los operadores evaluados sólo los puntos ECVET previstos para las actividades clave en las cuales alcanzó el umbral.

En nuestro caso, los evaluadores deben calcular si la puntuación obtenida por cada operador alcanza el umbral o no. Para hacer esto, deben completar la tabla "RESULTADO PFI".

**PFI RESULT (passed in case of 80% of results)**

| Preliminary Phase | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | QUESTIONS | *TOTAL SCORE (A)* | *OBTAINED SCORE (B)* | *RESULT Threshold = 80% (C)* |
| **KA2** - Guiding interview | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5. | *15* | | □ *YES if B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO if B < 12 (80% of 15)* |
| **KA3** - Elaboration of a competence mapping | 6.<br>7.<br>8. | *9* | | □ *YES if B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO if B < 7 (80% of 9)* |
| **KA1** - First contact and referral | 9.<br>10.<br>11.<br>12.<br>13.<br>14. | *18* | | □ *YES if B > 14 (80% of 18)*<br>□ *NO if B < 14 (80% of 18)* |
| **KA8** – Translation services | 15.<br>16. | *6* | | □ *YES if B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO if B < 4 (80% of 6)* |
| **TOTAL SCORE** | | ***48*** | | |

| Analysis Phase | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | QUESTIONS | *TOTAL SCORE (A)* | *OBTAINED SCORE (B)* | *RESULT Threshold = 80% (C)* |
| **KA6** - Job search assistance | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5. | *15* | | □ *YES if B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO if B < 12 (80% of 15)* |
| **KA10** - Legal information | 6.<br>7.<br>8. | *9* | | □ *YES if B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO if B < 7 (80% of 9)* |
| **KA5** - Preparation of a professional action plan | 9.<br>10.<br>11. | *9* | | □ *YES if B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO if B < 7 (80% of 9)* |
| **KA9** - Organization of language support | 12.<br>13. | *6* | | □ *YES if B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO if B < 4 (80% of 6)* |
| **KA4** - Elaboration Curriculum Vitae | 14.<br>15. | *6* | | □ *YES if B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO if B < 4 (80% of 6)* |
| **TOTAL SCORE** | | ***45*** | | |

| Final phase | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | QUESTIONS | *TOTAL SCORE (A)* | *OBTAINED SCORE (B)* | *RESULT Threshold = 80% (C)* |
| **KA7 -** Monitoring and results Check | 1.<br>2.<br>3. | *9* | | □ *YES if B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO if B < 7 (80% of 9)* |
| **TOTAL SCORE** | | ***15*** | | |

| | |
|---|---|
| **TOTAL SCORE** (KA'S SCORES) | |

En esta table deben poner por cada actividad clave la suma de puntos obtenidos (columna B). luego, tienen que comparar los puntos obtenidos con el umbral previsto (columna C) y:

- si la puntuación obtenida es **superior al umbral**, el resultado será positivo y los evaluadores pondrán una cruz en **SÍ**
- si la puntuación obtenida es **inferior al umbral**, el resultado será negativo y los evaluadores pondrán una cruz en **NO**

Por ejemplo, si los evaluadores saben (de acuerdo con el ejemplo anterior) que la "puntuación obtenida" para KA1 es 15/18, deben completar el **ANEXO B - RESULTADO DEL PFI**, la sección relativa al KA1 sería la siguiente:

| Fase preliminar | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN TOTAL (A)* | *PUNTUACIÓN OBTENDIA (B)* | *RESULTADO Umbral = 80% (C)* |
| **KA2** – Guiar una entrevista | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5. | *15* | ... | □ *SÍ si B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO si B < 12 (80% of 15)* |
| **KA3** – Elaboración | 6. | *9* | ... | □ *SÍ si B > 7 (80% of 9)* |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de un mapa de competencias | 7.<br>8. | | | □ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| **KA1** – Primer contacto y referencia | 9.<br>10.<br>11.<br>12.<br>13.<br>14. | *18* | ***15*** | ***X SÍ si B** > 14 (80% of 18)*<br>□ *NO si B < 14 (80% of 18)* |
| **KA8** – Servicios de traducción | 15.<br>16. | *6* | ... | □ *SÍ si B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO si B < 4 (80% of 6)* |
| **PUNTUACIÓN TOTAL** | | ***48*** | | |

Luego, tienen que hacer la suma de cada puntuación calculada para cada actividad clave prevista en cada fase de la siguiente manera:

| FASE | WPKA | PUNTUACIÓN |
|---|---|---|
| **Fase preliminar** | 2 | |
| | 3 | |
| | 1 | |
| | 8 | |
| **TOT.** | | |

| FASE | WPKA | PUNTUACIÓN |
|---|---|---|
| **Fase de análisis** | 6 | |
| | 10 | |
| | 5 | |
| | 9 | |
| | 4 | |
| **TOT.** | | |

| FASE | WPKA | PUNTUACIÓN |
|---|---|---|
| **Fase final** | 7 | |
| **TOT.** | | |

Y poner estos resultados en ANEXO B - RESULTADOS PFI – **sección PUNTUACIÓN TOTAL de cada fase:**

| **Fase preliminar** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN TOTAL (A)* | *PUNTUACIÓN OBTENIDA (B)* | *RESULTADO umbral = 80% (C)* |
| **KA2** – Entrevista de orientación | 17.<br>18.<br>19.<br>20.<br>21. | *15* | --- | □ *SÍ si B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO si B < 12 (80% of 15)* |
| **KA3** – Elaboración de un mapa de competencias | 22.<br>23.<br>24. | *9* | ----- | □ *SÍ si B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| **KA1** – Primer contacto y referencia | 25.<br>26.<br>27.<br>28.<br>29.<br>30. | *18* | --- | □ *SÍ si B > 14 (80% of 18)*<br>□ *NO si B < 14 (80% of 18)* |
| **KA8** – servicios de traducción | 31.<br>32. | *6* | --- | □ *SÍ si B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO si B < 4 (80% of 6)* |
| **PUNTUACIÓN TOTAL** | | ***48*** | **---** | |

Finalmente, tienen que calcular la suma de todos los puntos obtenidos de la manera siguiente:

| FASE | WPKA | PUNTUACIÓN |
|---|---|---|
| **Preliminar** | 2 | |

| | |
|---|---|
| **Fase** | 3 |
| | 1 |
| | 8 |
| **Fase de análisis** | 6 |
| | 10 |
| | 5 |
| | 9 |
| | 4 |
| **Fase final** | 7 |
| **TOT.** | |

Y poner la puntuación calculada en la siguiente parte de la table "RESULTADOS PFI" (la última parte):

| | |
|---|---|
| **PUNTUACIÓN TOTAL** (PUNTOS DE KA) | |

5. Con esta actividad, **se completa la primera parte del proceso PFI.**

6. La segunda parte del PFI comienza poco después de la primera parte, cuando los evaluadores piden a los candidatos que **completen un cuestionario de autoevaluación**, elaborado de acuerdo con el **ANEXO C - INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN**, para expresar su opinión sobre el nivel de rendimiento que creen poseer dentro de cada actividad clave individualizada. Por lo tanto, para cada actividad clave, debe asignarse una puntuación del 1 al 3, de acuerdo con los siguientes criterios:

1: bajo rendimiento

2: rendimiento medio

3: alto rendimiento

En este caso, no se hacen preguntas para evaluar las actividades clave porque los operadores no pueden evaluarse a sí mismos de manera objetiva, por lo que solo tienen que dar una opinión general sobre sus desempeños profesionales.

Por ejemplo, para realizar una autoevaluación de las actividades clave relacionadas con la fase premilinar, deben completar la siguiente tabla:

| KA | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|
| **KA2** – Entrevista de orientación | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA3** – Elaboración de un mapa de competencias | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA1** – Primer contacto y referencia | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA8** – Servicios de traducción | *N/A* *1* *2* *3* |

7. En no más de un día los candidatos completan su autoevaluación y la envían a los evaluadores.

8. Los evaluadores tienen que realizar una **comparación entre su evaluación externa y la autoevaluación de los candidatos.**

Esta actividad es muy importante, especialmente para el candidato, porque le da la posibilidad de comprender si subestima o sobrevalora su desempeño profesional. Para comparar la evaluación externa y la autoevaluación **se calculará un coeficiente de comparación** que se utilizará para analizar los resultados obtenidos. El valor del "Coeficiente de comparación" puede expresar una relación débil o fuerte entre la evaluación de los evaluadores y la opinión del candidato, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Coeficiente de Comparación (CC) = Puntuación de los evaluadores (media) – Puntuación de los candidatos
- CC = (-1,5 > - 2) or (1,5 > 2) Traducido en una relación débil;
- CC = (-0,5 > - 1) or (0,5 > 1) Traducido en una relación moderada;
- CC = (-0,4 > 0,4) Traducido en una relación fuerte.

Con el fin de analizar esta comparación los evaluadores deben completar la siguiente tabla:

| *Elementos/Unidades* | *Puntuación (autoevaluación) A* | *Puntuación (evaluación) B* | *Coeficiente CC* |
|---|---|---|---|
| **Fase preliminar** | | | |
| **KA2 – Entrevista de orientación** | | | |
| **KA3 – Elaboración de un mapa de competencias** | | | |
| **KA1 – Primer contacto y referencia** | | | |
| **KA8 – Servicios de traducción** | | | |
| **Fase de análisis** | | | |
| **KA6 – Asistencia en la búsqueda de empleo** | | | |
| **KA10 – Información legal** | | | |
| **KA5 – Preparación de un Plan de Acción Profesional** | | | |
| **KA9 – Organización del apoyo lingüístico** | | | |
| **KA4 – Elaboración del CV** | | | |
| **Fase final** | | | |
| **KA7 – Supervisión y comprobación de resultados** | | | |

Donde para cada actividad clave se debe precisar:

- los resultados de la autoevaluación realizada por los candidatos (según el Anexo C) en la columna A;
- los resultados de PFI (de acuerdo con el Anexo B) en la columna B;
- el coeficiente CC, calculado mediante el uso de la correlación del software SPSS.

**Para completar el proceso PFI, los evaluadores se vuelven a reunir con el candidato para la entrevista n. 2. Durante esta entrevista discuten sobre los resultados del PFI y sobre la comparación entre evaluación externa y autoevaluación.**

## 5. CONCLUSIONES

El PFI podría ser un sistema de evaluación útil para asignar un certificado / calificación / puntos ECVET después de una ruta de aprendizaje no formal o informal. Las dificultades más importantes que podemos encontrar en el uso de este dispositivo son las diferencias entre las Leyes nacionales o regionales en el campo de la Identificación, Validación, Certificación y Reconocimiento de la Cualificación Profesional existente en los Países Asociados, incluso si el partenariado de RE.INCLUSION ya analizó este sistema dentro de la realización de la Actividad 3, y de manera particular, gracias a la elaboración de IO2.

De hecho, el proyecto RE.INCLUSION está realizado por varias organizaciones que involucrarán a operadores que trabajan con refugiados y solicitantes de asilo por su trabajo e inclusión social en diferentes países. El PFI podría representar la referencia común (lenguaje común) para describir los objetivos de la Asociación Estratégica RE.INCLUSION y para crear metodologías estándares y herramientas individuales para la Capacitación y la Validación de la competencia del perfil analizado. Una vez finalizado el curso de Capacitación y las pruebas de aprendizaje online, los operadores recibirán una Declaración que certificará las competencias adquiridas. Esta Declaración se redactará de acuerdo con el Sistema ECVET y la Ley nacional y se referirá a las Unidades de resultados de aprendizaje.

El "**Dispositivo de validación de competencias**" y sus procedimientos serán probados, compartidos y validados durante el desarrollo del proyecto Erasmus + RE.INCLUSION. Luego, después del final del proyecto, se analizarán los resultados de la fase de prueba para comprender los puntos fuertes de este procedimiento y los posibles problemas. Se verificará la posibilidad de **prever la asignación de puntos ECVET para cada actividad clave de evaluación** y, de esta manera, el dispositivo podría convertirse en una herramienta real de **reconocimiento de competencias a partir de actividades formativas no formales o informales**.

El **valor añadido** que permitirá el logro de los objetivos del proyecto y la creación de una Buena Práctica es la individualización de un ***Proceso para la Certificación y Reconocimiento de las competencias*** solicitadas al operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados.

Este Proceso representará un valor añadido cuando el PFI permita la asignación de Puntos ECVET, y por lo tanto el reconocimiento de créditos de Eduación y Formación Profesional.

# ANEXOS

## Anexo A – Modelo de evaluación individual

Candidato que será evaluado: ……..

Fecha de la entrevista: …….

Nombre del evaluador: ……..

Firma del candidato: ……..

Firma del evaluador: …….

Ámbito de trabajo del candidato: ……

*Give your marks to the elements that follow according to the following criteria:*

| PUNTOS | SIGNIFICADO Y CRITERIOS |
|---|---|
| **N/A** | **No aplicable**: el candidato no trabaja en ese campo |
| **1** | **No conseguido**: candidato por debajo del 1 |
| **2** | **Conseguido**: el candidato el convincente con su rendimiento, pero no puede explicar claramente la teoría y los principios |
| **3** | **Muy bien:** cuando el candidato tiene un nivel de rendimiento y puede explicar claramente teorías y principios |

Firma de los evaluadores: _____

| Fase preliminar | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
| **KA2** – Guiar una entrevista | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a entender que sus problemas personales o sociales afectan su situación educativa o vocacional? ¿Cómo muestras empatía con sus problemas? Por favor da un ejemplo<br>2. Cuénteme acerca de una situación en el último año en la que tuviste que lidiar con un caso muy difícil con un refugiado o solicitante de asilo, ¿cómo manejaste la situación? ¿Cuál fue el resultado?<br>3. ¿Cuáles son los principales desafíos a la hora de proporcionar servicios de orientación a personas de diferentes culturas? ¿Cómo los abordas?<br>4. ¿Cómo se puede estructurar una entrevista guía?<br>5. ¿Cuáles son los temas principales de una entrevista guía a un refugiado o solicitante de asilo? | *01.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*02.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*03.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*04.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*05.* N/A \| 1 \| 2 \| 3 |
| **KA3** – Elaboración de un mapa de competencias | 6. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo en su elaboración de mapeo de competencias?<br>7. ¿Cuáles son las metodologías o herramientas que utiliza para ayudar a un refugiado o solicitante de asilo a mapear sus habilidades / perfil profesional?<br>8. ¿En qué aspectos del refugiado o solicitante de asilo se enfoca para identificar sus competencias? | *06.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*07.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*08.* N/A \| 1 \| 2 \| 3 |
| **KA1** – Primer contacto y referencias | 9. ¿Cómo le das la bienvenida a un refugiado o solicitante de asilo?<br>10. ¿Cuáles son los principales pasos de tu primer contacto?<br>11. ¿Cuáles son los principales desafíos en la entrevista inicial? ¿Cómo los abordas? ¿Podrías darme un ejemplo?<br>12. ¿Cómo le muestras al refugiado o solicitante de asilo que lo estás escuchando? | *09.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*10.* N/A \| 1 \| 2 \| 3<br>*11.* N/A \| 1 \| 2 \| 3 |



Firma de los evaluadores: _____

| | | |
|---|---|---|
| | 13. ¿Con qué palabras haces que un refugiado o solicitante de asilo se sienta cómodo y hable de sí mismo?<br>14. En caso de conflicto, ¿cómo reaccionas? Por favor da un ejemplo | *12.* N/A 1 2 3<br>*13.* N/A 1 2 3<br>*14.* N/A 1 2 3 |
| **KA8** – Servicios de traducción | 15. ¿En qué casos necesita proporcionar servicios y asesoramiento en otro idioma?<br>16. ¿Cómo se ocupa de proporcionar servicios y asesoramiento en otro idioma? | *15.* N/A 1 2 3<br>*16.* N/A 1 2 3 |

| **Fase de análisis** | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
| **KA6** – Orientación en la búsqueda de empleo | 1. ¿Cómo ayudas a un refugiado o solicitante de asilo a buscar trabajo? ¿Con qué instrumentos y metodologías? ¿Cuáles son los más efectivos?<br>2. ¿Cuáles son los recursos específicos donde puede encontrar información sobre ofertas de trabajo?<br>3. ¿Con qué frecuencia actualizas la información sobre ofertas de trabajo?<br>4. ¿Qué tipo de información le proporciona a un refugiado o solicitante de asilo que se refiere a ofertas de trabajo?<br>5. ¿Cómo se puede estructurar una ayuda para buscar trabajo? | *01.* N/A 1 2 3<br>*02.* N/A 1 2 3<br>*03.* N/A 1 2 3<br>*04.* N/A 1 2 3<br>*05.* N/A 1 2 3 |
| **KA10** – Información legal | 6. ¿Cuáles son los recursos específicos que prefiere para familiarizarse con las políticas, las leyes o los reglamentos relativos a los refugiados y solicitantes de asilo?<br>7. ¿De qué manera puede dejar en claro a un refugiado o solicitante de asilo las políticas o leyes sobre su situación?<br>8. ¿Cómo se mantiene informado sobre las leyes y regulaciones sobre refugiados y solicitantes de asilo? Nombra los recursos | *06.* N/A 1 2 3<br>*07.* N/A 1 2 3<br>*08.* N/A 1 2 3 |
| **KA5** – Preparación | 9. ¿Podría por favor dar algunos ejemplos de cómo ayudar a sus clientes a identificar los | *09.* N/A 1 2 3 |

Firma de los evaluadores: _____

| | | |
|---|---|---|
| del Plan de Acción profesional | objetivos de trabajo y de inclusión social y elaborar un plan de acción?<br>10. Dame un ejemplo de un problema que enfrentaste al ayudar a un refugiado o solicitante de asilo a identificar objetivos de inclusión laboral y a hacer planes de acción y decirme cómo lo resolviste.<br>11. Imagine a un refugiado o solicitante de asilo que no tiene experiencia profesional y necesita hacer un plan de acción para alcanzar sus objetivos de inclusión social y laboral. ¿Con qué instrumentos y metodologías le ayuda a identificar un objetivo profesional o de aprendizaje y a preparar un plan de acción? | *10.* N/A 1 2 3<br>*11.* N/A 1 2 3 |
| **KA9** – Organización del apoyo lingüístico | 12. ¿Podría enumerar recursos o herramientas que puede utilizar para organizar el apoyo lingüístico para refugiados o solicitantes de asilo?<br>13. Dame un ejemplo de los servicios de apoyo lingüístico que podrías proporcionar a los inmigrantes | *12.* N/A 1 2 3<br>*13.* N/A 1 2 3 |
| **KA4** – Elaboración del CV | 14. ¿Qué modelos de CV prefieres y por qué?<br>15. ¿Cómo estructuraría una carta de presentación? | *14.* N/A 1 2 3<br>*15.* N/A 1 2 3 |

| **Fase final** | | |
|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
| **KA7 –** Verificación de resultados | 1. ¿Con qué frecuencia contactas con refugiados y solicitantes de asilo? ¿En qué manera?<br>2. ¿Cuáles son los temas de los que generalmente habla en sus contactos de monitoreo con refugiados y solicitantes de asilo?<br>3. En caso de referidos, ¿cómo monitoreas el progreso de los refugiados y solicitantes de asilo? | *01.* N/A 1 2 3<br>*02.* N/A 1 2 3<br>*03.* N/A 1 2 3 |

Firma de los evaluadores: _____

## Anexo A.1 – Cálculo de la puntuación obtenida

*(por favor, eliminar las preguntar evaluadas como N/A)*

### Fase preliminar

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA2** – Enrtrevista de orientación | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| | 5 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA3** – Elaboración de un mapa de competencias | 6 | |
| | 7 | |
| | 8 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA1** – Primer contacto y referencia | 9 | |
| | 10 | |
| | 11 | |
| | 12 | |
| | 13 | |
| | 14 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA8** – Servicios de traducción | 15 | |
| | 16 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |



Firma de los evaluadores: _____

## Anexo A.2 – Cálculo de puntos obtenidos

*(por favor, eliminar las preguntar evaluadas como N/A)*

### Fase de análisis

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA6** – Asistencia en la búsqueda de empleo | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | 4 | |
| | 5 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA10** – Información legal | 6 | |
| | 7 | |
| | 8 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA5** – Preparación de un plan de acción profesional | 9 | |
| | 10 | |
| | 11 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA9** – Organización del apoyo lingüístico | 12 | |
| | 13 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA4** – Elaboración del Curriculum Vitae | 14 | |
| | 15 | |
| | **TOT.** | |

Firma de los evaluadores: _____

| | | |
|---|---|---|
| | **MEDIA** | |

## Anexo A.3 – Cálculo de puntos obtenidos

***(por favor, eliminar las preguntar evaluadas como N/A)***

### Fase final

| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|---|
| **KA7 –** Verificación de resultados | 1 | |
| | 2 | |
| | 3 | |
| | **TOT.** | |
| | **MEDIA** | |

Firma de los evaluadores: _____

## Anexo B: RESULTADOS PFI (superado en caso de que se obtenga el 80%)

***(por favor, eliminar las preguntas evaluadas como N/A y adaptar la puntuación total)***

| **Fase preliminar** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN TOTAL (A)* | *PUNTUACIÓN OBTENIDA (B)* | *RESULTADO umbral = 80% (C)* |
| **KA2** – entrevista de orientación | 1.<br>2.<br>3.<br>4.<br>5. | *15* | | □ *Sí si B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO si B < 12 (80% of 15)* |
| **KA3** – elaboración de un mapa de competencias | 6.<br>7.<br>8. | *9* | | □ *Sí si B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| **KA1** – primer contacto y referencia | 9.<br>10.<br>11.<br>12. | *18* | | □ *Sí si B > 14 (80% of 18)*<br>□ *NO si B < 14 (80% of 18)* |



Firma de los evaluadores: _____

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 13. | | | |
| | 14. | | | |
| **KA8** – servicios de traducción | 15. | *6* | | □ *Sí si B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO si B < 4 (80% of 6)* |
| | 16. | | | |
| **PUNTUACIÓN TOTAL** | | ***48*** | | |

| **Fase de análisis** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN TOTAL (A)* | *PUNTUACIÓN OBTENIDA (B)* | *RESULTADO umbral = 80% (C)* |
| **KA6** – asistencia en la búsqueda de empleo | 1. | *15* | | □ *Sí si B > 12 (80% of 15)*<br>□ *NO si B < 12 (80% of 15)* |
| | 2. | | | |
| | 3. | | | |
| | 4. | | | |
| | 5. | | | |
| **KA10** – infomación legal | 6. | *9* | | □ *Sí si B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| | 7. | | | |
| | 8. | | | |
| **KA5** – preparación del plan | 9. | *9* | | □ *Sí si B > 7 (80% of 9)* |

Firma de los evaluadores: _____

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| de acción profeisonal | 10.<br>11. | | | □ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| **KA9** – organización del apoyo lingüístico | 12.<br>13. | *6* | | □ *Sí si B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO si B < 4 (80% of 6)* |
| **KA4** – elaboración del CV | 14.<br>15. | *6* | | □ *Sí si B > 4 (80% of 6)*<br>□ *NO si B < 4 (80% of 6)* |
| **PUNTUACIÓN TOTAL** | | ***45*** | | |

| **Fase final** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **WPKA** | PREGUNTAS | *PUNTUACIÓN TOTAL (A)* | *PUNTUACIÓN OBTENIDA (B)* | *RESULTADO umbral = 80% (C)* |
| **KA7 –** Verificación de resultados | 1.<br>2.<br>3. | *9* | | □ *Sí si B > 7 (80% of 9)*<br>□ *NO si B < 7 (80% of 9)* |
| **PUNTUACIÓN TOTAL** | | ***9*** | | |

| | |
|---|---|
| **PUNTUACIÓN TOTAL** (PUNTUACIÓN DE LOS KA) | |

Firma de los evaluadores: _____

## ANEXO C – Instrumento de autoevaluación

Candidato: ……..……

Fecha de la autoevaluación: …….

Firma del candidato: ……..

Por favor, comprueba qué hasta qué punto realizas cada una de las siguientes actividades como operador que trabaja para la inclusión social y laboral de los refugiados y solicitantes de asilo, de acuerdo con los siguientes criterios:

*N/A: no aplicable*

*1: rendimiento bajo*

*2: rendimiento intermedio*

*3: rendimiento alto*

| KA | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|
| **KA2** – entrevista de orientación | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA3** – elaboración de un mapa de competencias | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA1** – primer contacto y referencia | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA8** – servicios de traducción | *N/A* *1* *2* *3* |

| KA | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|
| **KA6** – asistencia en la búsqueda de empleo | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA10** – información legal | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA5** – preparación de un plan de acción profesional | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA9** – organización del apoyo lingüístico | *N/A* *1* *2* *3* |
| **KA4** – elaboración del CV | *N/A* *1* *2* *3* |

| KA | *PUNTUACIÓN* |
|---|---|
| **KA7 – V**erificación de los resultados | *N/A* *1* *2* *3* |

## ANEXO D – COMPARACIÓN ENTRE evaluación y autoevaluación

Coeficiente de Comparación (CC) = Puntuación del evaluador (media) – Puntuación de los candidatos

- CC = (-1,5 > - 2) or (1,5 > 2) relación débil;
- CC = (-0,5 > - 1) or (0,5 > 1) relación moderada;
- CC = (-0,4 > 0,4) relación fuerte.

| *Elementos / Unidades* | *Puntuación (autoevaluación) A* | *Puntuación (evaluación) B* | *Coeficiente CC* |
|---|---|---|---|
| **Fase preliminar** | | | |
| **KA2 – entrevista de orientación** | | | |
| **KA3 – elaboración de un mapa de competencias** | | | |
| **KA1 – primer contacto y referencia** | | | |
| **KA8 – servicios de traducción** | | | |
| **Fase de análisis** | | | |
| **KA6 – asistencia en la búsqueda de empleo** | | | |
| **KA10 – información legal** | | | |
| **KA5 – preparación de un plan de acción profesional** | | | |
| **KA9 – organización del apoyo lingüístico** | | | |
| **KA4 – elaboración del CV** | | | |
| **Fase final** | | | |
| **KA7 – supervisión de resultados** | | | |



Firma de los evaluadores: _____

Firma de los candidatos: _____

*El contenido de esta publicación no refleja necesariamente la posición u opinión de la Comisión Europea, Cedefop, ICF International, miembros de EQF AG o miembros del panel de control de calidad. Ni la Comisión Europea ni ninguna persona u organización que actúe en nombre de la Comisión es responsable del uso.*