

# MARCO SECTORIAL EUROPEO DE CUALIFICACIONES PARA LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA

## REQUISITOS PROFESIONALES PARA LOS FUNCIONARIOS COMPETENTES EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA

COMPLEJIDAD		A			B			C											
Ámbito de competencia	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:										
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA</b>																			
Legislación, políticas y procedimientos	1	a	Legislación, políticas y procedimientos pertinentes en materia de asilo, con arreglo a los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales	b	Aplicar la legislación, las políticas y los procedimientos en materia de asilo según el ámbito de competencias de cada función	c	Cumplir el marco jurídico básico según el ámbito de competencias de cada función	d	Legislación, políticas y procedimientos nacionales y de la UE, jurisprudencia y derecho consuetudinario relacionados con el asilo en el contexto de los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales	e	Ofrecer recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y/o por escrito, sobre cuestiones ordinarias en materia de asilo a todas las partes interesadas	f		g	Conceptos pertinentes de la legislación y los requisitos procedimentales en materia de asilo relacionados con cuestiones complejas y específicas de protección internacional (es decir, exclusión, cese, revocación)	h	Ofrecer recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y por escrito, sobre cuestiones no ordinarias y/o complejas relativas al asilo a todas las partes interesadas	i	
	2	a		b		c		d		e		f		g		h	Realizar investigaciones jurídicas y/o evaluar la legislación, las políticas y los procedimientos en materia de asilo, y formular mejoras justificadas y recomendadas en el contexto de las estrategias nacionales y de la UE	i	Desarrollar directrices, políticas y procedimientos para mejorar la aplicación de los marcos relacionados con el asilo
Comunicación general	3	a	Principios y técnicas básicos para una comunicación eficaz	b	Utilizar capacidades de comunicación eficaces, incluidas técnicas para la formulación de preguntas, con una serie de partes interesadas específicas	c	Establecer una comunicación respetuosa basada en la comprensión y garantizar el entendimiento mutuo	d	Una amplia gama de principios y técnicas para una comunicación eficaz	e	Comunicarse con eficacia en contextos profesionales muy diversos	f		g	Herramientas, técnicas y estrategias de comunicación avanzadas	h		i	Garantizar una comunicación eficaz en el conjunto de la organización y con entidades externas, incluidos los medios de comunicación
	4	a	Procesos básicos para determinar la lengua materna u otras lenguas de un solicitante	b	Adaptar las capacidades básicas de comunicación para permitir que la comunicación a través de un intérprete sea eficaz	c	Comunicarse a través de un intérprete o proporcionar información traducida	d	Principios para comunicarse por medio de un intérprete	e	Adaptar las capacidades de comunicación para permitir la transmisión de información compleja a través de un intérprete	f	Supervisar el comportamiento del intérprete para detectar indicadores de coherencia, precisión y cumplimiento del código de prácticas, adoptando las medidas pertinentes	g		h		i	
Cooperación e intercambio de información	5	a	Directrices y procedimientos en materia de protección de datos para todos los canales de comunicación personales y de la organización	b	Compartir la información aprobada con las partes interesadas internas y externas	c	Proteger los datos personales de conformidad con la normativa aplicable	d	Métodos para el intercambio de información y cooperación con partes interesadas nacionales e internacionales	e	Actuar como enlace y cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales en cuestiones relacionadas con el asilo	f	Compartir información y cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales de conformidad con los procedimientos y los requisitos en materia de protección de datos	g		h	Revisar y/o desarrollar directrices y procedimientos organizativos para la cooperación y el intercambio de información	i	Aportar y compartir activamente buenas prácticas en las redes nacionales e internacionales relacionadas con el asilo

COMPLEJIDAD Ámbito de competencia	A			B			C		
	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
Sensibilización con respecto a factores culturales y sociales	6 a Diversidad y sensibilidad cultural	b Interactuar de una manera apropiada desde el punto de vista cultural en contextos profesionales diversos	c Respetar la diversidad cultural en contextos profesionales diversos	d Factores culturales y sociales que pueden afectar en las interacciones y las cuestiones relacionadas con el asilo	e Tener en cuenta los aspectos sociales y culturales en las interacciones y las cuestiones relacionadas con el asilo	f Actuar con sensibilidad cultural en todos los contextos profesionales	g Complejidad de la diversidad cultural en las cuestiones relacionadas con el asilo	h Asesorar sobre la repercusión que tiene la diversidad cultural en todo el proceso de asilo	i
Valores profesionales	7 a Metas, códigos éticos y valores del servicio de asilo y acogida	b Realizar tareas acordes con las metas, los códigos éticos y los valores de la organización	c Actuar de acuerdo con los códigos éticos y valores de la organización	d Criterios éticos y profesionales en contextos relacionados con el asilo	e Resolver los dilemas éticos con arreglo a la ética y los valores profesionales de la organización	f Prestar un servicio profesional, ético y respetuoso	g	h	i Garantizar la observancia de los valores profesionales y los códigos de prácticas
Bienestar profesional	8 a Principios del bienestar profesional	b Adoptar medidas para proteger el bienestar profesional propio	c Actuar para resolver problemas en relación con el bienestar profesional propio	d Reconocer los posibles riesgos psicosociales en el trabajo	e	f Gestionar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que afecten al equipo	g	h	i Identificar, prevenir y gestionar de forma sistemática los riesgos psicosociales organizativos que afecten a todo el personal
Salud, seguridad y protección	9 a Normas y procedimientos en materia de salud, seguridad y protección	b	c Actuar para resolver los problemas en materia de salud, seguridad y protección de conformidad con procedimientos destinados a mantener un entorno inclusivo y seguro	d Riesgos para la salud, la seguridad y la protección relacionados con todo el proceso de asilo	e Coordinar y supervisar las normas y los procedimientos de salud, seguridad y protección en los entornos de asilo y recepción	f Crear un entorno inclusivo y seguro para todos los ámbitos de responsabilidad profesional	g Buenas prácticas internacionales en materia de salud, seguridad y protección relacionadas con todo el proceso de asilo en situaciones difíciles, incluido el entorno operativo	h Desarrollar, revisar y mejorar las normas y los procedimientos de salud, seguridad y protección en el contexto de los riesgos emergentes	i Garantizar un entorno inclusivo y seguro para todas las personas que intervienen a lo largo del proceso de asilo, y prestar asesoramiento al respecto
Gestión de conflictos y mediación	10 a Técnicas básicas de resolución de conflictos y mediación	b Prevenir y resolver conflictos no complejos	c Reconocer el posible planteamiento de conflictos y actuar en consecuencia o remitir el asunto a otras instancias según el ámbito de competencias de cada función	d Métodos avanzados de resolución de conflictos y mediación	e Mediar, reducir la tensión y resolver situaciones de conflicto críticas y complejas	f	g Estrategias sistémicas de gestión de conflictos pertinentes en todos los contextos de asilo	h	i
Seguridad de la información, TI y bases de datos	11 a Bases de datos relacionadas con el asilo y fuentes electrónicas de información específicas	b Acceder y utilizar información sobre bases de datos relacionadas con el asilo para verificar la información	c Tratar la información con precisión al usar bases de datos e información electrónica	d Una amplia gama de bases de datos y fuentes electrónicas de información pertinentes en relación con el asilo	e Mantener las bases de datos relacionadas con el asilo y actualizarlas con información precisa	f Aplicar medidas para abordar las inexactitudes en la información electrónica	g	h Supervisar y desarrollar estructuras de bases de datos y sistemas de datos relacionados con el asilo	i
	12 a	b	c Aplicar sistemáticamente todas las medidas y políticas de seguridad de los datos	d	e	f Garantizar la seguridad de la información electrónica y notificar las violaciones de la seguridad de la información	g	h Formular y revisar las políticas y medidas de seguridad de la información en el contexto de los riesgos emergentes para la seguridad de los datos	i Garantizar la exactitud de los datos conservados en las bases de datos y el cumplimiento de la legislación en materia de protección de los datos
Análisis de la información y los datos	13 a Métodos para recopilar y organizar información y datos relacionados con el asilo y la acogida	b Recopilar y organizar información y datos relacionados con el asilo y la acogida	c Exactitud de la información y la recopilación de datos	d Métodos de investigación aplicables a los datos cualitativos y cuantitativos relacionados con el asilo y la acogida	e Analizar y actualizar la información y los datos relacionados con el asilo y la acogida	f Recopilar y analizar con precisión información y datos válidos	g	h Analizar datos complejos relacionados con el asilo y la acogida para que sirvan de base en los procesos organizativos	i

COMPLEJIDAD Ámbito de competencia	A			B			C			
	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:	
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA</b>										
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA</b>	14									
<b>Administración de casos, registro y alojamiento</b>	15	a Función y responsabilidades de las partes interesadas pertinentes en relación con los solicitantes	b Recopilar la información y documentación pertinentes y llevar registros sistemáticos de todos los procesos	c Coordinar las citas y organizar el apoyo práctico, financiero y logístico a los solicitantes	d	e Identificar las necesidades prácticas de los solicitantes e implantar procedimientos para abordarlas	f Garantizar que se abordan las necesidades prácticas de los solicitantes y que la ayuda propuesta se aprueba con arreglo a las políticas y los procedimientos	g	h	i
	16	a	b Completar los procedimientos de registro para la protección internacional	c	d	e Asignar un caso a un funcionario teniendo en cuenta los aspectos procedimentales e individuales del caso en cuestión	f	g	h	i
	17	a Información y documentación que debe facilitarse a los solicitantes	b Coordinar la expedición de los permisos y documentos pertinentes	c Proporcionar la información necesaria y oportuna a los solicitantes	d	e Determinar y aprobar la información que debe compartirse con el solicitante en relación con casos específicos	f Garantizar que se han expedido los permisos y documentos pertinentes para el procedimiento de asilo	g	h	i
<b>Entrevistas</b>	18	a	b	c	d Buenas prácticas y tendencias actuales en los métodos de entrevista en relación con el asilo	e Planificar, preparar, llevar a cabo y documentar una entrevista de asilo ordinaria	f Garantizar que la información sea suficientemente detallada y fiable para establecer los hechos pertinentes en las entrevistas de asilo ordinarias	g Estrategias y métodos avanzados de entrevista de asilo	h Utilizar estrategias avanzadas de entrevista para planificar, preparar, llevar a cabo y documentar entrevistas de asilo complejas o no ordinarias	i
	19	a	b	c	d Buenas prácticas y tendencias actuales en la aplicación de métodos de evaluación de pruebas en relación con el asilo	e Evaluar las solicitudes para determinar si el estatuto de protección internacional debe concederse, excluirse o finalizarse, utilizando todas las pruebas y la información pertinentes en los casos de asilo ordinarios	f Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre casos de asilo ordinarios, verbalmente y por escrito, ante todas las partes interesadas, incluido el solicitante	g	h Verificar que las pruebas, las transcripciones de entrevistas y la información específica pertinente del país de origen cumple los requisitos legales para casos no ordinarios o complejos de asilo y recurso	i Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre casos de asilo y recurso no ordinarios o complejos, verbalmente y por escrito, ante a todas las partes interesadas, incluido el solicitante
<b>Valoración de las pruebas y toma de decisiones</b>	20	a	b	c	d	e Determinar la responsabilidad de tramitación de una solicitud de protección internacional	f Decidir y evaluar, de manera continua, la necesidad, legalidad y proporcionalidad del internamiento y las alternativas al mismo en los casos de asilo	g	h	i

COMPLEJIDAD Ámbito de competencia	A			B			C											
	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:									
Investigación sobre la información del país de origen	21 a	Normas básicas sobre la información del país de origen	b	Aplicar técnicas y herramientas de investigación básicas para recopilar información del país de origen	c	Proporcionar respuestas pertinentes, fiables, actuales y objetivas a consultas de información del país de origen no complejas;	d	Normas metodológicas avanzadas sobre información del país de origen	e	Aplicar una amplia gama de herramientas y técnicas de investigación para recopilar información del país de origen compleja	f	Garantizar que la información del país de origen sea pertinente, fiable, actual, objetiva y que esté en un formato fácil de usar	g	Situaciones y factores complejos, ya existentes y nuevos, en países de origen específicos y de fuentes altamente especializadas	h	Recopilar, analizar y sintetizar información del país de origen muy compleja y procedente de numerosas fuentes (incluidas las sensibles) para fines relacionados con el asilo	i	Dirigir proyectos de información del país de origen, estableciendo la complejidad y ajustando los recursos en consecuencia
	22 a		b		c		d	Situaciones y factores ya existentes y nuevos en países de origen específicos y de fuentes especializadas	e	Analizar, sintetizar e informar sobre la información del país de origen recopilada	f		g		h		i	
Vulnerabilidad	23 a	Vulnerabilidad, categorización e indicadores	b	Identificar a los solicitantes con necesidades específicas y especiales	c	Poner en marcha el apoyo necesario para los solicitantes con necesidades específicas y especiales	d	Posible repercusión de las cuestiones de vulnerabilidad del solicitante en la implicación en todo el proceso de asilo	e	Planificar y ejecutar intervenciones con arreglo a las vulnerabilidades de los solicitantes	f	Garantizar que las necesidades derivadas de las vulnerabilidades de los solicitantes se incorporan a las decisiones y las acciones	g	Implicaciones de cuestiones complejas relacionadas con la vulnerabilidad en todo el proceso de asilo	h		i	Garantizar que se tiene en cuenta la vulnerabilidad en todo el proceso de asilo
Apoyo y orientación psicosociales	24 a	Herramientas y técnicas de apoyo a los solicitantes de asilo con dificultades sociales	b	Aplicar herramientas y técnicas para apoyar a los solicitantes con dificultades sociales	c	Prestar orientación para la adaptación de los solicitantes a su entorno social	d	Buenas prácticas y tendencias actuales en métodos para prestar apoyo y orientación a los solicitantes	e	Apoyar las necesidades psicosociales de cada solicitante	f	Adoptar un enfoque centrado en el cliente para los solicitantes de asilo	g	Buenas prácticas internacionales en sistemas de apoyo y orientación psicosocial	h		i	
Reasentamiento	25 a		b		c	Coordinar la logística y la administración del reasentamiento	d		e	Planificar misiones de reasentamiento	f	Coordinar el proceso de la misión de reasentamiento	g		h		i	
	26 a		b		c		d		e	Formular recomendaciones debidamente motivadas en relación con la selección de casos de reasentamiento	f		g		h		i	
Garantía de la calidad del proceso de asilo y recepción	27 a		b		c	Reflexionar sobre cuestiones de calidad en las tareas profesionales propias y abordarlas si es necesario	d	Métodos y herramientas para evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	e	Evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	f	Supervisarse a sí mismo y a los demás e informar de las cuestiones que afectan a la calidad en los procesos relacionados con el asilo y la acogida	g	Buenas prácticas internacionales en materia de gestión de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	h	Aplicar medidas para abordar cuestiones relacionadas con el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad necesarios en los sistemas de asilo y acogida	i	Garantizar la evaluación sistemática de la calidad en los procesos de asilo y acogida

COMPLEJIDAD Ámbito de competencia	A			B			C			
	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:	
<b>28</b> <b>COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN</b>									
<b>Gestión de recursos humanos</b>	29	a Procesos pertinentes para las funciones de recursos humanos	b	c Informar sobre las cuestiones de personal siguiendo los procedimientos aprobados al efecto	d Derecho laboral, buenas prácticas y tendencias actuales en materia de política de empleo en lo que concierne a la organización	e Ejecutar los procesos de contratación, selección, promoción y disciplinarios	f	g	h Llevar a cabo una planificación estratégica de la plantilla	i Redactar, revisar y actualizar las políticas y los procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos
	30	a	b Recopilar y llevar registros actualizados y precisos de todos los procesos relacionados con los recursos humanos	c	d	e Analizar los parámetros de recursos humanos para prestar información y orientación en las acciones de gestión y supervisión	f	g	h	i
<b>Aprendizaje y desarrollo profesional</b>	31	a Programas y procesos de formación y desarrollo profesional del personal	b	c Supervisar las competencias profesionales propias y participar en el desarrollo profesional	d Requisitos de aprendizaje y desarrollo profesional para las funciones y responsabilidades del personal	e Identificar las necesidades de formación y desarrollo profesional del personal	f Redactar, aplicar y revisar los planes para el desarrollo profesional, a escala individual y de equipo	g	h Supervisar y evaluar los planes y programas de desarrollo profesional del personal en el contexto de las buenas prácticas internacionales	i Garantizar la gestión estratégica del desarrollo profesional continuo de todo el personal
	32	a Técnicas específicas para facilitar el aprendizaje y desarrollo del personal	b	c	d Buenas prácticas en el aprendizaje de adultos centrado en el alumno y métodos y metodología de evaluación	e Impartir formación y evaluar el aprendizaje del personal en el lugar de trabajo, en línea y en entornos de formación formal	f Evaluar, diseñar y mejorar los programas y evaluaciones de formación y aprendizaje	g Normas de calidad europeas en materia de formación y aprendizaje	h Coordinar el diseño, la revisión y la actualización de cursos de formación para cubrir las necesidades organizativas	i Garantizar los niveles de calidad de las actividades de formación y aprendizaje de la organización
<b>Liderazgo y gestión</b>	33	a Herramientas y técnicas para supervisar y motivar a los equipos	b Planificar, organizar y supervisar el trabajo de los equipos pequeños	c Liderar y motivar a los equipos pequeños para que alcancen los objetivos y las metas de la organización	d Políticas, prácticas y legislación laboral nacional pertinente en materia de trabajo organizativo	e Gestionar y motivar al personal para que alcance las metas de la organización	f Promover prácticas de trabajo positivas para mejorar el rendimiento del personal	g Técnicas y herramientas de liderazgo eficaces	h Aplicar un enfoque estratégico para la gestión del personal en contextos organizativos complejos y variables	i Dirigir la gestión del personal, garantizando el cumplimiento de las metas y prioridades de la organización
	34	a	b	c	d Teoría y procesos de gestión del cambio	e Gestionar los cambios en las prácticas laborales de la organización	f	g Estrategias para liderar el cambio organizativo	h Desarrollar estrategias y planes para el cambio organizativo	i
<b>Estrategia y planificación</b>	35	a Estrategias y planes organizativos	b Establecer tareas, responsabilidades e indicadores de rendimiento del equipo a partir de las estrategias y los planes de la organización	c Ejecutar y supervisar planes a escala del equipo	d Procesos y métodos de planificación y evaluación organizativas	e Desarrollar planes y programas para actividades habituales y para situaciones en las que la prestación del servicio esté sometida a una presión extraordinaria	f Aplicar, supervisar y evaluar estrategias, planes y programas	g Enfoques de gestión de la planificación, la supervisión y la evaluación estratégicos	h Redactar y revisar estrategias, planes y programas organizativos, estableciendo objetivos y prioridades de la organización	i Garantizar la gestión estratégica de la prestación del servicio en un contexto de diversidad de demandas de servicio y capacidad de recursos

COMPLEJIDAD Ámbito de competencia	A			B			C		
	Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
<b>Gestión de la calidad</b>	36 a Técnicas de gestión de la calidad	b Supervisar la calidad de la aplicación de los procesos ordinarios	c	d Herramientas y técnicas de gestión de la calidad pertinentes para la organización	e Utilizar herramientas, técnicas e informes de gestión de la calidad para identificar y hacer un seguimiento de los problemas dentro de la organización	f	g Buenas prácticas internacionales relacionadas con la gestión de la calidad	h Establecer y supervisar el cumplimiento de las normas de calidad de la organización	i Garantizar la gestión sistemática de las normas de calidad de la organización
<b>Gestión financiera</b>	37 a Procesos pertinentes relativos a presupuestos, contratación e informes financieros de la organización	b Llevar registros actualizados y precisos de todos los procesos relacionados con las finanzas	c	d Sistemas y herramientas de gestión financiera y contratación	e Gestionar las asignaciones presupuestarias y la contratación para cumplir de manera eficaz y eficiente los requisitos organizativos	f Aplicar la política financiera e informar sobre cuestiones financieras	g Herramientas y métodos de análisis financiero y presupuestario	h Asignar, supervisar y controlar los recursos financieros en el contexto de las necesidades y tendencias organizativas, abordando las irregularidades	i Garantizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros