



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0246_3: Gestionar información y documentación en materia de consumo”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

COM087_3: Atención al cliente.
COM313_3: Control y formación en consumo.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: COM087_3

NIVEL: 3



Financiado por
la Unión Europea

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0246_3: Gestionar información y documentación en materia de consumo.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Gestionar información y documentación en materia de consumo, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Obtener información y documentación que afecte a la clientela o usuarios, asegurando su fiabilidad y veracidad, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.



Financiado por
la Unión Europea

- 1.1 La información y documentación se obtiene, identificando las fuentes, públicas y privadas: boletines oficiales, investigaciones y estudios, libros y revistas especializadas, bases de datos de la empresa, administración pública y asociaciones de consumidores, estadísticas de consultas y reclamaciones de la empresa, asociaciones de consumidores, medios de comunicación en general, e Internet, entre otras.
- 1.2 La información y documentación se clasifica, asegurando que se disponga de un archivo documental de temas relacionados con el consumo y los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, respetando la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- 1.3 Las fuentes de información y documentación se seleccionan, comprobando que sean veraces y compatibles con el presupuesto de la organización.
- 1.4 Las técnicas de recogida de información y documentación se escogen, comprobando que las mismas son fiables y están actualizadas.
- 1.5 Las situaciones de alerta en la selección de información se detectan, comunicándolas a los departamentos de la empresa y a las autoridades legales en materia de seguridad.
- 1.6 La orientación en los procedimientos de consulta, queja o reclamación de consumidores ancianos o con discapacidad: visual, auditiva, intelectual, entre otras, se realiza, asesorando sobre los procedimientos, aplicando protocolos comunicativos: vocalización, contacto visual, repetición de mensajes, contacto físico, gestualización, entre otros.

2. Procesar información procedente de fuentes internas y externas a la organización, aplicando métodos analógicos o digitales, para obtener datos que ayuden a mejorar la calidad del servicio, generando documentación en materia de consumo.

- 2.1 La información y la documentación en materia de consumo se cataloga, aplicando técnicas que permiten su localización, siguiendo los criterios de la organización.
- 2.2 La información y documentación en materia de consumo se archiva, aplicando técnicas analógicas, digitales o el programa informático de organización y gestión integral de relaciones con la clientela CRM - Customer Relationship Management.
- 2.3 Las demandas de información y documentación en materia de consumo de la clientela se catalogan, clasificando por tipo de demanda y sector, asegurando su acceso y consulta.
- 2.4 La estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo se confecciona, agrupando consultas y reclamaciones según los criterios de la organización.
- 2.5 La información y las bases documentales propias se actualizan periódicamente, identificando la información y normativa en materia de consumo, completando y modificando anteriores registros.



Financiado por
la Unión Europea

3. Atender las demandas internas y externas de información en materia de consumo, asegurando su difusión, utilizando preferentemente medios electrónicos, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

- 3.1 Los documentos informativos en materia de consumo que responden a las demandas internas y externas de información se elaboran, accediendo a fuentes internas y externas y seleccionando información de acuerdo con el objetivo.
- 3.2 La información en materia de consumo que contienen los documentos elaborados se estructura, ordenando los datos de forma homogénea, clara y concisa, especificando fuente y fecha.
- 3.3 El boletín informativo periódico o lista de correo se elabora, analizando la información en materia de consumo de interés, seleccionando aquella que debe contextualizar el documento.
- 3.4 La información o documentación en materia de consumo solicitada se suministra, identificando el canal más económico y rápido, preferentemente digital.
- 3.5 Los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores: infografías, píldoras formativas/informativas, videos, presentaciones, entre otros, se elaboran, teniendo en cuenta los costes de producción en el uso de imágenes reales, banco de imágenes gratuito o de pago, entre otros, debiendo ajustarse al presupuesto de la organización.

4. Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo de carácter personal para mantener la información actualizada con integridad.

- 4.1 La disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos se asegura, realizando copias de en distintas ubicaciones con la periodicidad que establezcan los protocolos de seguridad informática de la empresa.
- 4.2 La integridad y seguridad de la información se garantiza, estableciendo protocolos de acceso a los espacios físicos o sistemas informáticos que la contengan.
- 4.3 Los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación se tratan, respetando la normativa de protección de datos personales, siguiendo las directrices del departamento de Protección de Datos de la organización.
- 4.4 El acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas se realiza, siguiendo las directivas de ciberseguridad de la organización.

5. Actualizar el Sistema de Información en materia de consumo, garantizando su adaptación a los cambios, para una eficaz utilización por el equipo de trabajo.



Financiado por
la Unión Europea

- 5.1 La usabilidad del Sistema de Información en materia de consumo se garantiza, comprobando su compatibilidad con los avances tecnológicos y las nuevas versiones de las aplicaciones utilizadas.
- 5.2 Los nuevos sistemas de organización y tratamiento de la información en materia de consumo se identifican, valorando ventajas e inconvenientes respecto al sistema establecido, proponiendo en su caso la incorporación de los mismos.
- 5.3 Las nuevas fuentes de información y documentación en materia de consumo se identifican, comprobando su fiabilidad y actualización, con el objeto de ampliar y actualizar el archivo documental de consumo.
- 5.4 La validez de la información y documentación en materia de consumo del Sistema de Información se garantiza, estableciendo procedimientos de control de contenidos obsoletos, que los actualicen o eliminen.
- 5.5 La vigencia de la normativa aplicable en materia de consumo se contrasta, consultando diariamente las bases de datos públicas o privadas, creando alertas sobre los cambios de las normas de consumo que afecten a la organización.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0246_3: Gestionar información y documentación en materia de consumo**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Técnicas de búsqueda de información en materia de consumo

- Diferenciación medios, canales y tipos de fuentes de información. Fuentes de información en materia de consumo a nivel europeo y nacional. Aplicación procedimientos de obtención de información. Análisis comparativo de las fuentes/documentos de información de consumo. Calidad y fiabilidad de la información. Aplicación de motores y técnicas de búsqueda online de la información en materia de consumo.

2. Técnicas de catalogación y archivo

- Lenguajes documentales, tesauros y palabras claves en consumo. Instrumentos de catalogación, indización y clasificación. Elaboración bibliografía, fichas de contenido y bancos o bases de datos de documentos en consumo. Aplicación de técnicas de catalogación y archivo, convencional e informática, de la documentación e información generada.

3. Elaboración de boletines y documentación de síntesis de información en consumo

- Finalidad, estructura y presentación de la documentación. Estructura de las fichas de contenido. Fases del proceso documental. Técnicas de elaboración

de documentos de síntesis y comunicación escrita. Aplicación técnica de tratamiento y presentación de documentos. Elaboración de boletines electrónicos.

4. Organización de centros documentales

- Funciones y servicios de los centros documentales. Descripción de fondos documentales. Aspectos técnicos y administrativos. Aplicación de técnicas de atención a la clientela. Integración de servicios informáticos. Archivística, funciones y objetivos. Aspectos legales de la archivística.

5. Tecnologías aplicadas al tratamiento y organización de la información en consumo

- La informática aplicada a los centros documentales, bancos y bases de datos. Métodos de acceso a la información por el usuario a través de las bases de datos. Computación en la nube. Utilización de gestión integral de relaciones con la clientela. Customer Relationship Management (CRM). Aplicaciones informáticas de tratamiento de la información. Aplicaciones informáticas para la organización de información. Estándares de seguridad informática. Ciberseguridad. Normativa de protección de datos personales.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Adaptarse a la organización, a sus cambios estructurales y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional



Financiado por
la Unión Europea

respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0246_3: Gestionar información y documentación en materia de consumo”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para Gestionar información y documentación en materia de consumo, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades

- 1.** Asegurar validez y fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios.
- 2.** Procesar la información y atender las demandas de fuentes externas e internas.
- 3.** Aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor para asegurar la validez y fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información y documentación identificando las fuentes, públicas y privadas.- Clasificación de la información y documentación.- Selección de las fuentes de información y documentación.- Selección de las técnicas de información y documentación.- Detección de las situaciones de alerta en la selección de la información.- Realización de la orientación en los procedimientos de consulta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia para procesar la información y atender las demandas de fuentes externas e internas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Catalogación de la información y la documentación en materia de consumo.- Archivo de la información y documentación en materia de consumo.- Catalogación de las demandas de información y documentación en materia de consumo de los clientes.- Confección de la estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo.- Actualización periódica de la información y bases documentales propias.- Elaboración de los documentos informativos en materia de consumo.- Estructuración de la información de la materia de consumo solicitada.- Elaboración de los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>

<i>Rigor para aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Aseguración de la disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos.- Garantía de la integridad y seguridad de la información.- Trato de los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación.- Realización del acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para asegurar validez y fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios, obtiene información y documentación, identificando las fuentes, públicas y privadas. Clasifica la información y documentación. Selecciona las fuentes y técnicas de información y documentación. Detecta las situaciones de alerta en la selección de la información. Realiza la orientación en los procedimientos de consulta.</i>
3	<i>Para asegurar validez y fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios, obtiene información y documentación, identificando las fuentes, públicas y privadas. Clasifica la información y documentación. Selecciona las fuentes y técnicas de información y documentación. Detecta las situaciones de alerta en la selección de la información. Realiza la orientación en los procedimientos de consulta. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para asegurar validez y fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios, obtiene información y documentación, identificando las fuentes, públicas y privadas. Clasifica la información y documentación. Selecciona las fuentes y técnicas de información y documentación. Detecta las situaciones de alerta en la selección de la información. Realiza la orientación en los procedimientos de consulta. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No asegura validez ni fiabilidad en la obtención de documentación que afecte a los usuarios.</i>

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

Escala B

4	<p><i>Para procesar la información y atender las demandas de fuentes externas e internas, cataloga la información y documentación en materia de consumo. Archiva la información y documentación en materia de consumo. Cataloga las demandas de información y documentación en materia de consumo de los clientes. Confecciona la estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo. Actualiza periódicamente la información y bases documentales propias. Elabora los documentos informativos en materia de consumo. Estructura la información de la materia de consumo solicitada. Elabora los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores.</i></p>
3	<p><i>Para procesar la información y atender las demandas de fuentes externas e internas, cataloga la información y documentación en materia de consumo. Archiva la información y documentación en materia de consumo. Cataloga las demandas de información y documentación en materia de consumo de los clientes. Confecciona la estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo. Actualiza periódicamente la información y bases documentales propias. Elabora los documentos informativos en materia de consumo. Estructura la información de la materia de consumo solicitada. Elabora los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para procesar la información y atender las demandas de fuentes externas e internas, cataloga la información y documentación en materia de consumo. Archiva la información y documentación en materia de consumo. Cataloga las demandas de información y documentación en materia de consumo de los clientes. Confecciona la estadística con los datos de funcionamiento del sistema de información en materia de consumo. Actualiza periódicamente la información y bases documentales propias. Elabora los documentos informativos en materia de consumo. Estructura la información de la materia de consumo solicitada. Elabora los contenidos audiovisuales y digitales de información sobre los derechos de los consumidores. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No proceso la información ni atiendo las demandas de fuentes externas e internas.</i></p>

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

Escala C

4	<p><i>Para aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo, asegura la disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos. Garantiza la integridad y seguridad de la información. Realiza el trato de los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación. Realiza el acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas.</i></p>
---	---

3	<i>Para aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo, asegura la disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos. Garantiza la integridad y seguridad de la información. Realiza el trato de los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación. Realiza el acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para aplicar protocolos de protección de datos en materia de consumo, asegura la disponibilidad y conservación de los archivos o bases de datos. Garantiza la integridad y seguridad de la información. Realiza el trato de los datos personales de los usuarios del servicio de información y documentación. Realiza el acceso a los sistemas de información y a las bases de datos públicas y privadas. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No aplica protocolos de protección de datos en materia de consumo.</i>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

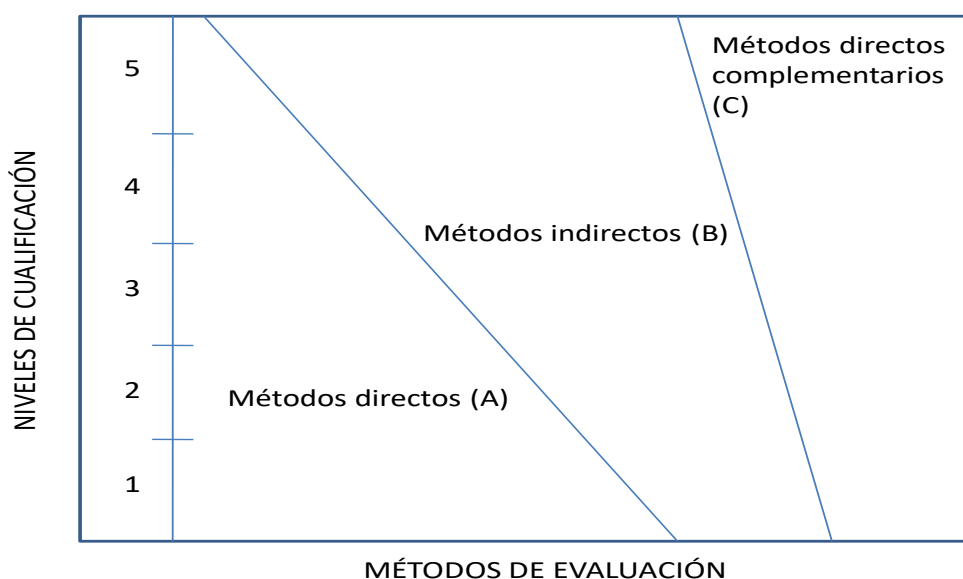
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.



Financiado por
la Unión Europea

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Gestionar información y documentación en materia de consumo, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la

competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.