



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2196_2: Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A VIAJEROS
EN TRANSPORTE FERROVIARIO**

Código: HOT798_3

NIVEL: 3

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 UC2196_2: Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias.

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 Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias., 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. Desarrollar las acciones de prevención establecidas en los planes de emergencia para la seguridad de los viajeros y de la tripulación del tren.

- 1.1 Los dispositivos de emergencia, como rampas de evacuación, aparatos acústicos de alarma, freno de emergencia, salidas de emergencia, desbloqueo de puertas de acceso, equipos de protección personal y de seguridad, entre otros, se verifican, antes del embarque de los viajeros, en cuanto a su ubicación, con el fin de ser utilizados en casos de emergencia.
- 1.2 Las medidas a adoptar para la prevención de incendios a bordo se desarrollan, siguiendo los procedimientos e instrucciones de precaución y vigilancia establecidos por la compañía ferroviaria.
- 1.3 Los dispositivos y equipos de lucha contra-incendios y las salidas de emergencia y rampas de evacuación se comprueban, antes del embarque de los viajeros, en cuanto a su ubicación, interpretando las señalizaciones de a bordo y los sistemas de alarma con el fin de localizarlos en caso de emergencia.
- 1.4 Los simulacros de situaciones de emergencia se desarrollan, actuando en los puntos de reunión o puertas de evacuación, para que los viajeros estén aleccionados y preparados en caso de emergencia.
- 1.5 La información acerca de las precauciones a adoptar en la evacuación por rampas o escalerillas se transmite a los viajeros, de acuerdo con los protocolos de emergencia establecidos por la compañía, comprobando su comprensión.
- 1.6 Las operaciones de prevención a realizar en cualquier lugar del tren se efectúan de acuerdo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, utilizando los dispositivos y medios de protección personal.

2. Desarrollar acciones de resolución en avisos o detección de emergencias a bordo de trenes de viajeros, según magnitud, siguiendo indicaciones de los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias para colaborar con otros miembros de la tripulación.

- 2.1 El origen de la emergencia, como fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento, se identifica evaluando su magnitud según los criterios establecidos por los protocolos de emergencia, para comunicar en su caso, a la persona responsable en el tren.
- 2.2 La actuación ante incidencias de pequeña magnitud o susceptibles de solución inmediata se solventa antes de ser comunicadas a la persona responsable en el tren, evitando que revistan mayor gravedad.
- 2.3 Las emergencias no susceptibles de solución inmediata se comunican a la persona responsable en el tren con prontitud a través de los medios disponibles en espera de recibir instrucciones.
- 2.4 La emergencia, en ausencia o indisponibilidad de la persona responsable, se comunica a la autoridad competente por los cauces establecidos en los planes de actuación ante emergencias.
- 2.5 Las personas de movilidad reducida, niños, ancianos o viajeros con necesidades especiales se identifican, aplicándoles los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria en caso de desalojo del tren.

- 2.6 Los medios disponibles para su utilización en emergencias, tales como aparatos de alarma, sistemas de desbloques de puertas y martillos rompe cristales, ventanas de socorro y rampas de evacuación, entre otros, así como los medios de comunicación, se emplean según sus instrucciones de uso.
- 2.7 Las instrucciones por parte de la persona responsable del tren, en caso de aviso de emergencia se aplican, para preservar la seguridad de los viajeros.

3. Desarrollar actuaciones de intervención en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes con el fin de preservar la seguridad de los viajeros según la normativa aplicable de emergencias en ferrocarriles y los planes de actuación de la compañía.

- 3.1 La detección de fuego a bordo del tren se comunica la persona responsable del tren, utilizando los sistemas de comunicación en espera de recibir instrucciones.
- 3.2 Las instrucciones emitidas por la persona responsable del tren, como ordenar uso de extintores, evacuación de viajeros, aislamiento de zonas afectadas, entre otros se siguen, utilizando los protocolos de emergencia establecidos por la compañía ferroviaria.
- 3.3 Los sistemas anti incendios del tren se utilizan según los criterios establecidos en los planes de actuación y sus instrucciones de uso.
- 3.4 El protocolo de desalojo del tren se aplica según los criterios establecidos en los planes de actuación.

4. Asistir en la evacuación de trenes en caso de afectación por una emergencia, observando los planes de actuación establecidos por las compañías ferroviarias.

- 4.1 La orden de evacuación del tren emitida por el responsable, se sigue, aplicando los planes de evacuación, asistencia, información a víctimas y familiares existentes para cada serie de tren.
- 4.2 Los factores de riesgo para la evacuación, como condiciones orográficas exteriores, climatología, condiciones degradadas de la infraestructura y del material rodante, peligros latentes, entre otros, se evalúan, en función de criterios de seguridad de los viajeros.
- 4.3 Los protocolos en caso de emergencia producida en el interior de un túnel, se aplican según la normativa aplicable de seguridad ferroviaria.
- 4.4 Los planes específicos de desalojo del tren se aplican en función de los tipos de material existentes en la compañía, utilizando pasarelas, escalerillas, rampas de evacuación y salidas de emergencia o ventanas de socorro para asegurar la integridad de todas las unidades.
- 4.5 Las áreas del tren asignadas se comprueban, siguiendo el orden establecido en los protocolos de emergencia, garantizando el desalojo total de las unidades.

- 4.6 Los viajeros una vez evacuados, se conducen para su control a un área segura determinada, según los protocolos de seguridad de la compañía, previniendo accidentes posteriores a la emergencia.
- 4.7 Las necesidades específicas de los viajeros evacuados se evalúan, determinando la aplicación de medidas que aseguren su confortabilidad y seguridad, en espera de los servicios de rescate.
- 4.8 La conducción de viajeros a los medios alternativos dispuestos por la compañía ferroviaria para la continuación del viaje, se efectúa acompañándoles para minimizar los perjuicios ocasionados, en su ámbito de competencia.

5. Mantener el control de los viajeros en situaciones de emergencia y evacuación de trenes encaminadas a mantener la calma, aplicando técnicas específicas de control de multitudes.

- 5.1 Las técnicas específicas que estimulen mecanismos de defensa contra el miedo se aplican en evitación de situaciones de pánico, como aglomeraciones y aplastamientos, obstrucciones de salidas de emergencia, y/o toma de medidas que supongan riesgo para asegurar la seguridad de los viajeros y la tripulación.
- 5.2 La autoridad sobre los viajeros se mantiene, utilizando técnicas específicas para la actuación en situaciones de evacuación, evitando situaciones de amotinamiento.
- 5.3 Las instrucciones y mensajes destinados a los viajeros, se emiten aplicando las herramientas de comunicación establecidas que aseguren su comprensión para procurar la calma, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la compañía.
- 5.4 Las situaciones conflictivas provocadas por viajeros que perturban el orden o durante situaciones de emergencia en las que haya que controlar multitudes, se resuelven según procedimientos establecidos teniendo en cuenta la prevención de riesgos laborales, con el fin de salvaguardar la seguridad colectiva.
- 5.5 Las medidas de prevención de riesgos laborales se aplican en las situaciones de relación de viajeros y de control de multitudes.

6. Prevenir los riesgos laborales en la actuación con viajeros en emergencias ferroviarias, con el fin de preservar la propia seguridad.

- 6.1 La actuación en relación con la detección de humo, incendio, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento se ejecuta, aplicando las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- 6.2 Los equipos destinados a la actuación en emergencias ferroviarias, como extintores, rampas, escalerillas de evacuación, martillos rompe cristales, entre otros, se utilizan siguiendo sus instrucciones, para prevenir accidentes en su utilización.

6.3 Las tareas de evacuación de viajeros del tren hacia zonas seguras, se desarrollan, aplicando las normas sobre prevención de riesgos laborales para garantizar su integridad.

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 **UC2196_2: Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Prevención de emergencias a bordo de trenes de viajeros

- Tipos de peligros y emergencias que pueden producirse a bordo; planes de contingencias, medidas a adoptar para su prevención. La seguridad según las distintas series de trenes: Prescripciones internacionales y nacionales sobre seguridad en los trenes, planos de distribución de la composición; planos de situación de elementos, prestaciones básicas de los trenes, distribución de viajeros, ubicación de plazas de PMR personas con movilidad reducida, situación de las vías de evacuación, elementos de intercomunicación, elementos de desbloqueo de puertas. Procedimientos y protocolos de actuación.

2. Incendios y otras emergencias a bordo de trenes de viajeros

- Lucha contra incendios: Organización de la lucha contra incendios, localización de los dispositivos de lucha contra incendios y las vías de evacuación.
- El fuego: elementos del fuego y de la explosión, triángulo del fuego; tipos y fuentes de ignición; materiales inflamables, riesgos que conllevan e implicación en la propagación de un incendio; clasificación de los incendios y de los agentes extintores a utilizar. Detección de foco del fuego y el humo, técnicas básicas de aproximación para su extinción. Procedimientos de actuación.
- Otras emergencias: procedimiento en caso de bloqueo de puertas y descarrilamiento del tren.

3. Control de multitudes y evacuación en situaciones de emergencia en trenes de viajeros.

- La conducta colectiva: identificación, características, tipos de multitudes, análisis de la conducta colectiva en situaciones de emergencia; situaciones grupales, situaciones de aglomeraciones.
- El pánico: identificación, situaciones para que se produzca, el proceso del pánico, medidas preventivas. Tipologías de los comportamientos en las emergencias: fases sucesivas de conducta; fase de estado previo, fase de alerta, fase de choque, fase de reacción y fase de resolución.
- Técnicas y criterios preventivos y de actuación sobre la conducta ante situaciones de emergencia: la información; planes de información, requisitos de la información que logren la mayor eficacia; Características de la

formulación y emisión de mensajes en situaciones de emergencia. Atención telefónica a familiares de víctimas. Normativas aplicables sobre evacuación de infraestructuras singulares. Señalización: señales de preparación para la evacuación, vías de evacuación y puntos de reunión. Coordinación con el resto de la tripulación: asignación de funciones en la evacuación; comunicación de zonas desalojadas, anomalías y recepción de instrucciones. Evacuación del tren: gestión de vías seguras en función de las condiciones orográficas del entorno, procedimientos para dirigir y reunir en un punto seguro a los viajeros y la tripulación. Zonas a desalojar: asignación de zonas; compartimentos, zonas comunes y pasillos. Comprobación de zonas desalojadas. Procedimientos de conducción de viajeros a los puntos de reunión: asistencia a personas con movilidad reducida y viajeros especiales.

4. Prevención de riesgos laborales en emergencias ferroviarias

- Principales riesgos laborales ante situaciones de emergencia ferroviaria. Normativa aplicable en emergencias ferroviarias y protocolo de seguridad ante emergencias a bordo de transporte ferroviario según el peligro y tipo de emergencia: incendio, fallo de cierre de puertas, descarrilamiento; factores organizativos dirigidos a la eficacia de la prevención laboral y la seguridad personal. Instrucciones de seguridad en el uso de equipos y material de lucha contra-incendios y otras emergencias. Riesgos laborales en el control de multitudes y en la evacuación de viajeros.

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:

- Disposición para trabajar en equipo y poseer espíritu solidario en situaciones extremas.
- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales en la lucha contra-incendios, de acuerdo a las instrucciones y criterios de eficacia /seguridad.
- Valoración y reacción rápida ante situaciones adversas que pongan en peligro la integridad física del equipo de trabajadores y/o tripulantes del tren de pasajeros.
- Rechazo hacia actitudes irresponsables y peligrosas en el ejercicio habitual de las operaciones en el tren de pasajeros.
- Organización y método en las operaciones de lucha contra-incendios en el tren con el fin de evitar daños personales y/o materiales.
- Identificación rápida de un fuego y reconocimiento preciso de su naturaleza e importancia.
- Valoración de la salud y la seguridad como elementos esenciales de la calidad de vida laboral.
- Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.

- Utilización respetuosa y responsable de instalaciones, equipos y materiales de acuerdo a las instrucciones y criterios de economía, eficacia y seguridad establecidos.
- Valoración de la calidad ambiental y aspectos ergonómicos como elementos del ámbito de la seguridad e higiene.

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 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 “UC2196_2: Asistir a viajeros en emergencias ferroviarias”, 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 asistir a viajeros en emergencias ferroviarias, cumpliendo la normativa relativa aplicable de emergencias en ferrocarriles y los planes de actuación de la compañía. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Realizar intervenciones en situaciones de emergencias a bordo de trenes.**
- 2. Efectuar acciones en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes.**

3. Auxiliar y mantener el control de viajeros en situaciones de emergencia en la evacuación de un tren.

4. Prevenir los riesgos laborales en la actuación con viajeros en emergencias ferroviarias.

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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficiencia en la realización de intervenciones en situaciones de emergencias a bordo de trenes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reconocimiento del origen de la emergencia.- Solución de las pequeñas incidencias.- Comunicación de las emergencias que no se puedan solucionar.- Distinción de las personas de movilidad reducida, niños, con necesidades especiales.- Uso de los medios disponibles en caso de emergencia.- Aplicación de las instrucciones recibidas.- Instrucciones para la prevención de accidentes en los equipos destinados a la actuación de emergencias.

	<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Eficiencia para efectuar acciones en caso de detección de humo o incendio a bordo de trenes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Notificación al responsable de la detección de fuego a bordo.- Uso de los protocolos de emergencia.- Empleo de los sistemas anti incendios del tren.- Aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales en la relación a la actuación con la detección de humo, incendio, fallo en el sistema de cierre de puertas o descarrilamiento. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Exhaustividad en el auxilio y mantenimiento sobre el control de viajeros en situaciones de emergencia en la evacuación de un tren.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Control de la orden de evacuación.- Valoración de los factores de riesgo.- Aplicación de los protocolos en caso de emergencia .- Aplicación de los planes específicos de desalojo.- Comprobación de las áreas específicas.- Conducción de los viajeros evacuados a la zona de seguridad.- Uso de los medios alternativos, dispuestos por la compañía ferroviaria.- Uso de técnicas específicas, para evitar momentos de pánico.- Mantenimiento de la autoridad sobre los viajeros.- Resolución de situaciones conflictivas por parte de viajeros conflictivos.- Aplicación de las medidas de prevención de riesgos laborales. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><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></p>	

No existen escalas

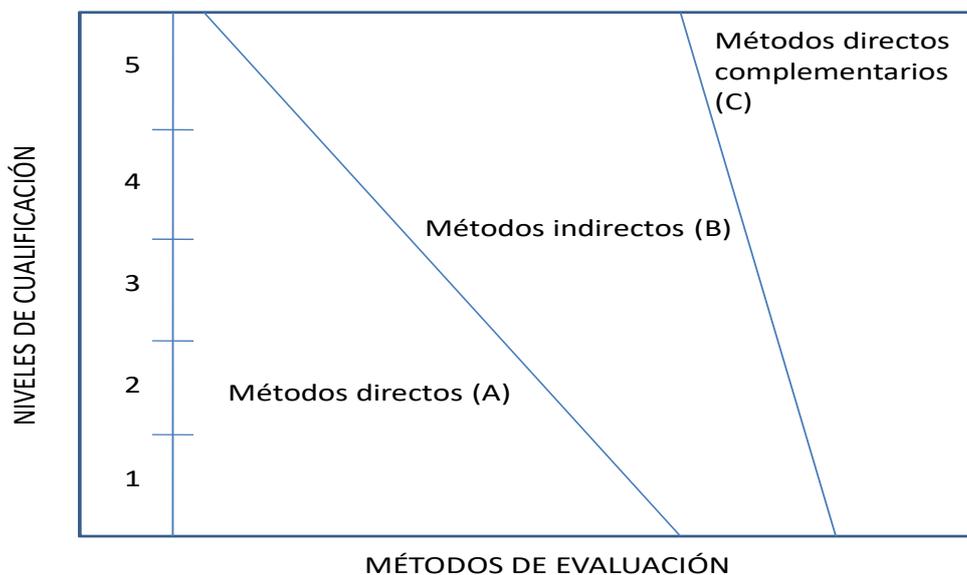
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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:

- a) **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.

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 Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- 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 "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.