



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1464\_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar”**

*Transversal en las siguientes cualificaciones:*

TMV454\_2 Conducción de autobuses.

COM623\_2 Tráfico de viajeros por carretera.



## 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 UC1464\_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar.

### 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 principales y secundarias que intervienen en la realización de las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

- 1. Controlar la entrada y salida de viajeros del vehículo, validando y/o expidiendo títulos de transporte, supervisando la carga y descarga de**



***equipajes, siguiendo procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.***

- 1.1 Facilitar la entrada y salida de los viajeros al autobús o autocar.
  - 1.2 Abrir / cerrar las puertas del autobús o autocar comprobando que están libres de obstáculos y no entraña riesgos para los viajeros.
  - 1.3 Controlar / validar los títulos de transporte.
  - 1.4 Expedir y cobrar los títulos de transporte, aplicando las tarifas correspondientes.
  - 1.5 Controlar el proceso de carga de los equipajes y su distribución en el maletero de forma equilibrada.
  - 1.6 Liquidar y entregar los fondos de caja recaudados.
  - 1.7 Cumplimentar y entregar los documentos administrativos de control y registro.
- Desarrollar las actividades siguiendo especificaciones técnicas, procedimientos establecidos por la empresa y con la calidad requerida.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

***2. Realizar la acogida de los viajeros, informando sobre el servicio utilizando los medios de comunicación disponibles, contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción.***

- 2.1 Atender a los viajeros aplicando las técnicas apropiadas (cortesía, amabilidad, trato respetuoso).
  - 2.2 Facilitar información a los viajeros en función de trayecto y servicio.
  - 2.3 Controlar a los viajeros en el cumplimiento de las normas de seguridad.
  - 2.4 Adoptar medidas resolutorias en caso necesario.
  - 2.5 Graduar el volumen de equipos auxiliares audiovisuales.
  - 2.6 Conectar y ajustar los equipos de climatización y sistemas de iluminación.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta y procedimientos establecidos por la empresa.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa específica vigente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.

***3. Recoger las incidencias con los viajeros y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos para garantizar la buena imagen del servicio y, en su caso, de la empresa.***

- 3.1 Escuchar las sugerencias, quejas o incidencias de los viajeros de forma atenta y en actitud positiva.
  - 3.2 Identificar la incidencia ocurrida con el viajero, procediendo a solucionarla o, en su caso, informar del procedimiento a seguir.
  - 3.3 Recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones, canalizándolas y, si es preciso, tomando medidas oportunas con el fin de mejorar el servicio.
  - 3.4 Facilitar el libro u hoja de reclamaciones a los usuarios cuando estos así lo demanden, informándoles sobre su cumplimentación y trámites.
  - 3.5 Informar, si procede, a la empresa o a la administración competente de las incidencias ocurridas durante el servicio.
- Desarrollar las actividades respetando los códigos de conducta y procedimientos establecidos por la empresa.



## 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 UC1464\_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### 1. ***Control de la entrada y salida de viajeros del vehículo, validando y/o expidiendo títulos de transporte, supervisando la carga y descarga de equipajes.***

- Carga y descarga de viajeros.
  - Parada y estacionamiento.
  - Apertura y cierre de puertas y rampas.
  - Subida y bajada de viajeros.
  - Grupos específicos de viajeros.
  - Transporte de grupos específicos con dificultades de movilidad.
  - Equipos de seguridad.
  - Cinturones de seguridad.
  - Tarifas del transporte de viajeros: Clases de tarifas. Nociones generales de aplicación.
  - Servicios liberalizados y autorizados.
- Equipamiento para el cobro.
  - Dispensador de billetes y bonos.
  - Lector de tarjetas magnéticas de pago.
  - Caja, separadores de moneda y accesorios
  - Arqueo de caja y entrega de efectivos.
- Carga y descarga de equipajes.
  - Tipos de equipajes y equipajes especiales: bicicletas, utensilios deportivos y otros.
  - Carga y volumen útiles: sobrecarga.
  - Fuerzas generadas por las cargas con el vehículo en movimiento.
  - Estabilidad del vehículo: centro de gravedad. Reparto de la carga.

### 2. ***Acogida de los viajeros, informando sobre el servicio utilizando los medios de comunicación disponibles contribuyendo a su seguridad, confort y satisfacción.***

- Técnicas de comunicación en transporte de viajeros.
  - Elementos de la comunicación. Procesos de comunicación. Obstáculos en la comunicación. La comunicación oral y no verbal.
  - Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación: empatía y escucha.
- Sistemas de información y comunicación en transporte de viajeros.
  - Servicios de información y comunicación. Videotex.
  - Correo electrónico. Emisoras.
  - El ordenador de a bordo.
  - Protocolos de utilización de los sistemas.
- Sistemas auxiliares.
  - Manejo de video y audio.



- Manejo de sistemas de climatización.
- Manejo de sistemas de iluminación.

**3. Recogida de incidencias con los viajeros y, en función de su competencia, resolverlas y/o tramitarlas conforme a los procedimientos establecidos.**

- Técnicas de atención al viajero en transporte de autobús o autocar.
  - Tipos de viajeros; motivaciones, necesidades y expectativas.
  - Técnicas de conocimiento del viajero.
  - Servicio al viajero y fases del servicio. Características personales.
  - Reclamaciones y derechos de los viajeros.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones en transporte de viajeros
  - Recogida y transmisión de informaciones.
  - Sistemas y sondeos del trato al viajero.
  - Planes de mejora de los servicios.
  - Atención al viajero y Tratamiento de objeciones, quejas y reclamaciones.
  - Conflictos entre conducción y resto de funciones.
  - Interacción con los viajeros.

**Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Reglamento del transporte de viajeros
- Técnicas de comunicación
- Técnicas de atención al cliente.
- Legislación y reglamentos de tráfico, seguridad vial.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales en la conducción de vehículos de transporte.

**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:

1. En relación con la responsabilidad en el puesto de trabajo:

- 1.1 Tomar decisiones.
- 1.2 Manejar el dinero y fondo de caja
- 1.3 Atender al cliente positivamente.
- 1.4 Mantener un nivel de cortesía con los peatones y otros usuarios de la carretera.
- 1.5 Mantener un nivel adecuado de trato con los viajeros, agentes de tráfico y personal de aduanas.
- 1.6 Evaluar la situación de emergencia en carretera por avería o incidente y valorar sus capacidades para resolverla.
- 1.7 Actuar de acuerdo a las instrucciones recibidas (instrucciones técnicas de la empresa).
- 1.8 Actuar según los procedimientos de emergencias de forma responsable.

2. En relación con la habilidades de comunicación:



- 2.1 Informar con veracidad a la empresa y los clientes
  - 2.2 Cumplimentar partes y fichas de forma veraz y a su debido tiempo.
  - 2.3 Comunicar con objetividad las incidencias o accidentes a la empresa y/o autoridad.
  - 2.4 Expresar correctamente términos técnicos y vocabulario particular del sector de transporte por carretera.
3. En relación con las actitudes para el trato con clientes:
- 3.1 Actuar con empatía
  - 3.2 Actuar con autoridad cuando la situación lo requiera.
  - 3.3 Mantener un nivel de higiene personal y uniformidad acorde con las instrucciones de la empresa.

## **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 UC1464\_2: Realizar las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar 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 realizar la acogida de los viajeros y sus pertenencias, así como el control y cobro de los títulos de transporte, atendiendo las demandas de los mismos y resolviendo cualquier tipo de incidencia que se presente en la prestación del servicio, siguiendo los procedimientos establecidos, dentro de los estándares de calidad requeridos, y la normativa específica vigente, de prevención de riesgos laborales y



medioambientales aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Controlar la entrada y salida de los viajeros, así como la carga y descarga de sus equipajes.
2. Realizar la expedición y control de títulos de transporte.
3. Atender las demandas de distinta tipología efectuadas por un usuario.
4. Resolver una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario realizando las actuaciones protocolarias establecidas.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la información, documentos, medios, equipos y ayudas técnicas específicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se realizará una simulación de prestación del servicio, en la que el evaluador simulará ser un viajero.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia en su resolución.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<p><i>Realización de actividades relacionadas con la entrada y salida de viajeros y equipajes, y expedición de títulos de transporte.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ubicación del vehículo de forma que se facilite el acceso al mismo.</li> <li>- Apertura y cierre de puertas y maleteros.</li> <li>- Supervisión de la carga y descarga de equipajes.</li> <li>- Control del título de transporte de los viajeros.</li> <li>- Expedición y cobro de títulos de transporte.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Atención a las demandas de distinta tipología efectuadas por el usuario.</i></p> <p style="text-align: center;">1.1 Graduar el volumen de equipos auxiliares audiovisuales.</p> <p>Conectar y ajustar los equipos de climatización y sistemas de iluminación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidado del aspecto e imagen personal.</li> <li>- Escucha activa.</li> <li>- Aplicación de los requisitos de atención al cliente (cortesía, amabilidad, trato respetuoso,...)</li> <li>- Información al cliente</li> <li>- Satisfacción del cliente.</li> <li>- Información sobre recorridos y tarifas.</li> <li>- Manejo de los equipos del vehículo (audiovisuales, climatización e iluminación) siguiendo las instrucciones de uso.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Resolución de una incidencia, queja o reclamación planteada por un usuario</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información al cliente de cómo actuar al respecto.</li> <li>- Resolución de la incidencia mediante la obtención de un acuerdo adoptando una postura de interés por la reclamación y seguridad de actuación ante el cliente.</li> <li>- Identificación de la reclamación planteada.</li> <li>- Aplicación de la normativa en el proceso de reclamación.</li> <li>- Complimentación y tramitación de la documentación requerida según el procedimiento.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza, higiene y orden en el vehículo.</li> <li>- Tratamiento de los residuos.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>





## Escala A

4	<p><i>Ubica el vehículo lo más próximo a la calzada o dársena del lado derecho facilitando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos para no causar daños. Supervisa con detalle el estado, la carga y descarga de equipajes, así como su distribución en el maletero de forma equilibrada, ayudando a los viajeros en el proceso de carga. Comprueba los títulos de transporte, observando con minuciosidad los datos impresos e informando de la plaza asignada, y manejando, en su caso, con destreza la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio con exactitud al cliente. En el desarrollo del proceso no descuida ningún aspecto.</i></p>
3	<p><b><i>Ubica el vehículo lo más próximo a la calzada o dársena del lado derecho facilitando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos. Supervisa el estado, la carga y descarga de equipajes, así como su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, observando los datos impresos e informando de la plaza asignada, y manejando, en su caso, con suficiente habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio al cliente. En el desarrollo del proceso descuida únicamente algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</i></b></p>
2	<p><i>Ubica el vehículo próximo a la calzada o dársena dificultando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros comprobando que están libres de obstáculos. Supervisa de forma imprecisa el estado, la carga y descarga de equipajes, pero no su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, observando los datos impresos y manejando, en su caso, sin habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y entregando el cambio al cliente con un empleo excesivo de tiempo. En el desarrollo del proceso descuida aspectos significativos que repercuten en el resultado final.</i></p>
1	<p><i>Ubica el vehículo próximo a la calzada o dársena dificultando la subida y bajada de viajeros. Abre y cierra las puertas y maleteros sin comprobar que están libres de obstáculos. Supervisa de forma descuidada el estado, la carga y descarga de equipajes, pero no su distribución en el maletero de forma equilibrada. Comprueba los títulos de transporte, sin observar los datos impresos y manejando, en su caso, sin ninguna habilidad la máquina de expedición de títulos de transporte, cobrando y calculando con inseguridad el cambio que debe entregar al cliente.</i></p>

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

## Escala B

4	<i>Cuida el aspecto e imagen personal con pulcritud. Trata al usuario con cortesía, amabilidad y respeto, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de utilidad, de forma clara y concisa. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort (audiovisuales, climatización e iluminación) manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface plenamente al usuario.</i>
3	<b><i>Cuida el aspecto e imagen personal. Trata al usuario con cortesía y educación, le escucha atentamente, manteniendo en todo momento un tono de voz apropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de utilidad, de forma suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort (audiovisuales, climatización e iluminación) manejando los equipos de tal forma que su actuación satisface al usuario. En el desarrollo del proceso descuida algún aspecto secundario que no afecta al resultado final.</i></b>
2	<i>No cuida suficientemente el aspecto e imagen personal. No trata al usuario en todo momento con la suficiente cortesía y educación; le escucha, mantiene un tono de voz a veces inapropiado, proporcionándole información sobre recorridos y tarifas o de cualquier otra índole de forma no siempre suficientemente clara. Atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort pero manejando los equipos de tal forma que su actuación no satisface al usuario.</i>
1	<i>No cuida el aspecto e imagen personal. No trata al usuario con cortesía y educación en todo momento; le escucha, pero no mantiene un tono de voz correcto en todo momento, no proporcionándole la información solicitada sobre recorridos y tarifas. No atiende las demandas del usuario sobre aspectos de confort.</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

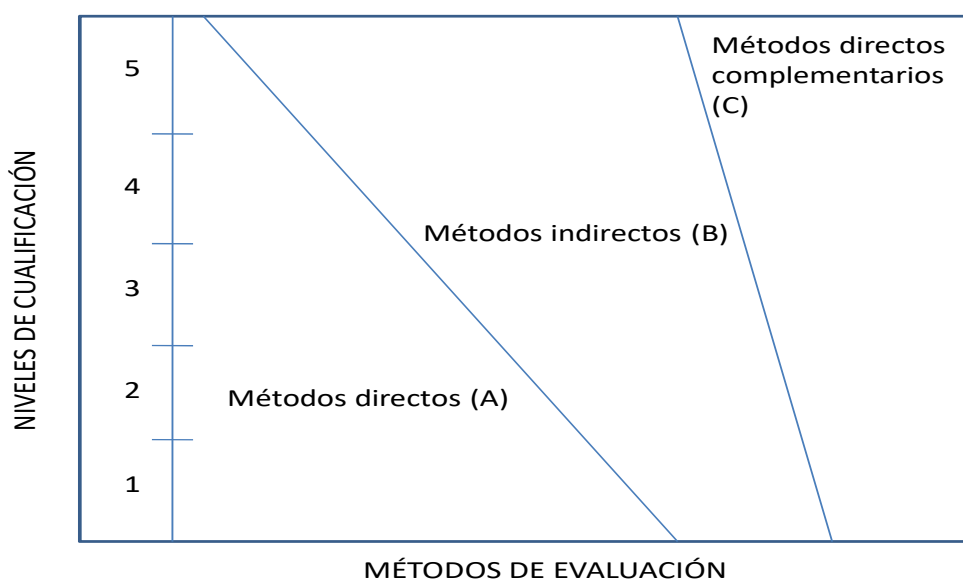
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en la realización de las actividades de atención e información a los viajeros del autobús o autocar se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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/a 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. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.