



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**“ECP0237\_3: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos”**



## **1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0237\_3: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos.

### **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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y a dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

**1. Efectuar la contratación de los nuevos empleados, con objeto de dotar a la organización de los recursos humanos que precise para cumplir sus objetivos, de acuerdo con la normativa laboral aplicable, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas.**

- 1.1 Las condiciones del nuevo empleado se analizan, determinando perfil según los criterios establecidos y el puesto de trabajo a cubrir, para aplicar el contrato en función de necesidades.
- 1.2 La información al nuevo empleado sobre la documentación a aportar se comunica, a través de los canales específicos, para que los datos para su contratación queden recogidos.
- 1.3 El contrato se cumplimenta según, las condiciones pactadas y las instrucciones marcadas desde recursos humanos y agentes implicados, comprobando la inexistencia de errores y/u omisiones para que el documento quede elaborado con los estándares de calidad establecidos por la organización.
- 1.4 El alta del nuevo empleado se efectúa, informando en tiempo y forma a los órganos internos y externos afectados como Seguridad Social, nóminas, departamentos internos, representantes de los trabajadores en la empresa, entre otros, para que los datos queden archivados y/o registrados.
- 1.5 La información sobre la ley de protección de datos, y no obligación por parte del entrevistado de permisos de indagación al empleador en redes sociales se transmite, garantizando su comprensión, para que los criterios de seguridad y confidencialidad, queden asegurados.

**2. Controlar el fichero de personal, manteniéndolo actualizado en el soporte documental y/o informático, con objeto de facilitar el flujo de la información a través de la empresa, atendiendo a la normativa aplicable laboral aplicable y a la organización interna.**

- 2.1 Las informaciones y datos relativos al nuevo empleado se recopilan, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y las instrucciones recibidas, para archivarla en el soporte documental específico.
- 2.2 Las normas de comunicación de variaciones de los datos de un empleado se registran, notificándolas tanto a ellos como a otras unidades/departamentos implicadas, para que el fichero quede actualizado.
- 2.3 El fichero de personal se revisa, controlando los registros incorporados para que la información de los cambios a las unidades, empleados y departamentos afectados queden aseguradas.
- 2.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan, cumpliendo la normativa de protección de datos personales y de seguridad interna de la organización para que los estándares de calidad queden asegurados.



### **3. Desarrollar actividades de pago de las nóminas y documentos derivados, supervisando el proceso, con objeto de cumplir las obligaciones de retribución y cotización y basándose en la normativa laboral aplicable en la organización.**

- 3.1 La información para el pago de las nóminas como conceptos fijos y variables, incidencias, variaciones de la normativa en Seguridad Social, Agencia Tributaria, Administraciones Públicas, entre otros, se registra, utilizando los medios informáticos y/o convencionales adecuados para cumplir con el convenio colectivo y las condiciones particulares pactadas.
- 3.2 Las nóminas y las órdenes de pago se cumplimentan, utilizando las aplicaciones o medios específicos, para comprobar que los cálculos quedan registrados según lo pactado.
- 3.3 Los documentos oficiales de pago delegado y a cuenta como Seguridad Social, Hacienda, entre otros, se preparan en los plazos legalmente establecidos, utilizando las aplicaciones o medios específicos para que el proceso quede cumplido.
- 3.4 Los pagos realizados se informan al departamento correspondiente, contabilizándolos para que su registro quede asegurado.
- 3.5 Los haberes generados en el año de trabajo se transmiten a los empleados, utilizando los canales de comunicación fijados por la organización, para que la información destinada a la presentación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas quede transmitida.

### **4. Desarrollar el control de asistencia de personal, con objeto de reflejar las incidencias en la nómina y de administrar las condiciones de trabajo, de acuerdo con la normativa laboral aplicable y los procedimientos establecidos por la organización.**

- 4.1 El control de asistencia de personal, fichaje de entrada y salida, turnos de trabajo, sustituciones e incidencias en la nómina se desarrolla, siguiendo el plan de contingencia de la organización para facilitar la continuidad del trabajo.
- 4.2 La información sobre las normas de control de asistencia se trasladan al personal, indicándolos procesos de seguridad y seguimiento como horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales, entre otros, para que la administración de las condiciones de trabajo quede satisfecha.
- 4.3 Los documentos como partes de alta/baja por enfermedad, accidentes de trabajo, ausencias, horas extras, entre otras incidencias que afecten al control de personal se elaboran, registrándolos en el soporte documental específico para tomar medidas de subsanación como sustitución del personal, en su caso, pago de horas, entre otras.
- 4.4 Las incidencias detectadas se gestionan, comunicándolas a los departamentos afectados, así como a los correspondientes organismos oficiales para que las acciones de subsanación queden iniciadas.
- 4.5 La documentación en los procesos de sanciones u otras acciones disciplinarias se prepara, presentándola según las instrucciones para que los afectados y los órganos competentes como Seguridad Social,



Comités de Empresa, empleados, departamentos internos, entre otros queden informados.

- 4.6 El expediente del empleado se modifica, incluyendo los datos de las incidencias en la asistencia, para que la información quede actualizada.

**5. Gestionar el cumplimiento de los derechos y obligaciones sindicales y laborales acordados, con objeto de facilitar la representación de los trabajadores en los órganos de gestión de la empresa, así como de facilitar la transmisión de información al personal, utilizando para ello la normativa laboral aplicable.**

- 5.1 El servicio de documentación con los textos oficiales que afectan a la actividad laboral de la empresa como Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo sectorial o propio, normativa sobre prevención de riesgos laborales, Ley de Protección de Datos entre otras, se actualiza, determinándolo según tipología para que esté a disposición vía telemática.
- 5.2 Los recursos materiales para el cumplimiento de los acuerdos con los representantes sindicales se facilitan, informando a los interesados de las acciones para que los acuerdos queden entendidos.
- 5.3 La información generada como consecuencia de la aplicación de algunas de las normas citadas, acuerdos o del desarrollo de la actividad, se distribuye a los órganos competentes, utilizando canales de comunicación específicos para asegurar procedimientos establecidos por la organización de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

**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 los elementos de la competencia del **ECP0237\_3: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. El contrato de trabajo de Recursos Humanos**

- Contrato de trabajo: concepto y clases. Modalidades de contratación laboral. La duración del contrato y el período de prueba. Las modificaciones de las condiciones en los contratos de trabajo. Jornada laboral. Permisos y vacaciones. Las causas de suspensión del contrato de trabajo. La extinción del contrato de trabajo: El Despido. Medidas de fomento e impulso a la contratación. Aplicaciones informáticas en la elaboración de Nóminas y Seguros Sociales. Funciones y procedimientos.

**2. La Seguridad Social de Recursos Humanos**



- Trámites de inscripción de empresas en la Seguridad Social. Trámites de afiliación y alta de los trabajadores. Los Organismos de la Seguridad Social en el Estado. El sistema de protección. El Régimen de la Seguridad Social. Campo de aplicación: régimen general, regímenes especiales. Las prestaciones de la Seguridad Social: asistenciales, económicas: ILT, invalidez, viudedad y orfandad. Jubilación. Desempleo y Maternidad.

### **3. La retribución laboral de Recursos Humanos**

- El Salario Mínimo Interprofesional. El Salario: Salario Base; Complementos Salariales. Las retribuciones en especie. Las Bases de Cotización a la Seguridad Social: Contingencias Generales. Desempleo, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional. Horas Extras. Los Tipos de Cotización.
- Normas fiscales aplicables al salario. Deducciones. Anticipos de Remuneración. Normativa aplicable de registro y auditoría salarial. Plan de Igualdad de género.

### **4. La representación de los trabajadores en las empresas de Recursos Humanos**

- Regulación legal. Delegados de personal y Comités de empresa. Procedimiento de elección de los representantes de los trabajadores. El derecho de información de los representantes legales de los trabajadores en materia de contratación. La representación sindical en la empresa. Nociones generales sobre Derecho sindical. La acción sindical en la empresa. La Negociación Colectiva.
- Conceptos y clases de convenios. Contenido de los convenios.

### **5. Aplicación de la normativa laboral a la gestión administrativa de los Recursos Humanos**

- Estatuto de los Trabajadores. Convenio Colectivo. Base de datos y registro de Convenios Colectivos. Identificación y aplicación de los problemas y medidas de protección medio ambiental y sostenibilidad en la empresa. Identificación y aplicación de medidas sobre prevención de riesgos laborales en la gestión de Recursos Humanos.

## **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:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## **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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del “ECP0237\_3: Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos”, 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 desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos, 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. Gestionar los recursos humanos.**
- 2. Realizar actividades del pago de la nómina.**
- 3. Gestionar los derechos y obligaciones sindicales y laborales.**

#### ***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>Exhaustividad en la gestión de los recursos humanos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación al nuevo empleado sobre la documentación a aportar.</li><li>- Realización del alta y elaboración del contrato.</li><li>- Entrega al empleado documento sobre la LOPD.</li><li>- Incorporación al fichero de personal los datos del nuevo empleado, así como las modificaciones del resto de empleados.</li><li>- Respeto a la confidencialidad y seguridad.</li><li>- Realización de los controles de permiso, y/o ausencias.</li><li>- Comunicación al personal sobre las normas del control de asistencia.</li><li>- Gestión de las incidencias detectadas.</li><li>- Preparación de los documentos en los procesos de sanciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Exactitud en la realización de actividades del pago de la nómina.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de toda la información referente a la nómina.</li><li>- Cumplimentación de las nóminas y de las órdenes de pago.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación de los documentos oficiales en tiempo y forma de pago a Hacienda y Seguridad Social.</li><li>- Comunicación con el resto de departamentos afectados por los pagos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Rigor en la gestión de los derechos y obligaciones sindicales y laborales.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualización de la documentación oficial de personal (Convenio Colectivo, Estatuto de los Trabajadores, LPOD, Prevención de Riesgos Laborales).</li><li>- Información a los órganos competentes de la información generada tras la aplicación de algunas de las normas citadas.</li></ul> <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</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	<p><i>Para gestionar los recursos humanos, comunica al nuevo empleado sobre la documentación a aportar. Realiza el alta y elabora el contrato. Entrega al empleado documento sobre la LOPD. Incorpora al fichero de personal los datos del nuevo empleado, así como las modificaciones del resto de empleados. Respeta la confidencialidad y seguridad. Realiza los controles de permiso, y/o ausencias. Comunica al personal sobre las normas del control de asistencia. Gestiona las incidencias detectadas. Prepara los documentos en los procesos de sanciones.</i></p>
3	<p><i>Para gestionar los recursos humanos, comunica al nuevo empleado sobre la documentación a aportar. Realiza el alta y elabora el contrato. Entrega al empleado documento sobre la LOPD. Incorpora al fichero de personal los datos del nuevo empleado, así como las modificaciones del resto de empleados. Respeta la confidencialidad y seguridad. Realiza los controles de permiso, y/o ausencias. Comunica al personal sobre las normas del control de asistencia. Gestiona las incidencias detectadas. Prepara los documentos en los procesos de sanciones, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar los recursos humanos, comunica al nuevo empleado sobre la documentación a aportar. Realiza el alta y elabora el contrato. Entrega al empleado documento sobre la LOPD.</i></p>

	<i>Incorpora al fichero de personal los datos del nuevo empleado, así como las modificaciones del resto de empleados. Respeta la confidencialidad y seguridad. Realiza los controles de permiso, y/o ausencias. Comunica al personal sobre las normas del control de asistencia. Gestiona las incidencias detectadas. Prepara los documentos en los procesos de sanciones, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona los recursos humanos</i>

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

### Escala B

4	<i>Para realizar actividades del pago de la nómina, registra toda la información referente a la nómina. Cumplimenta las nóminas y da las órdenes de pago. Prepara los documentos oficiales en tiempo y forma de pago a Hacienda y Seguridad Social. Comunica con el resto de departamentos afectados por los pagos.</i>
3	<i>Para realizar actividades del pago de la nómina, registra toda la información referente a la nómina. Cumplimenta las nóminas y da las órdenes de pago. Prepara los documentos oficiales en tiempo y forma de pago a Hacienda y Seguridad Social. Comunica con el resto de departamentos afectados por los pagos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar actividades del pago de la nómina, registra toda la información referente a la nómina. Cumplimenta las nóminas y da las órdenes de pago. Prepara los documentos oficiales en tiempo y forma de pago a Hacienda y Seguridad Social. Comunica con el resto de departamentos afectados por los pagos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza actividades del pago de la nómina.</i>

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

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

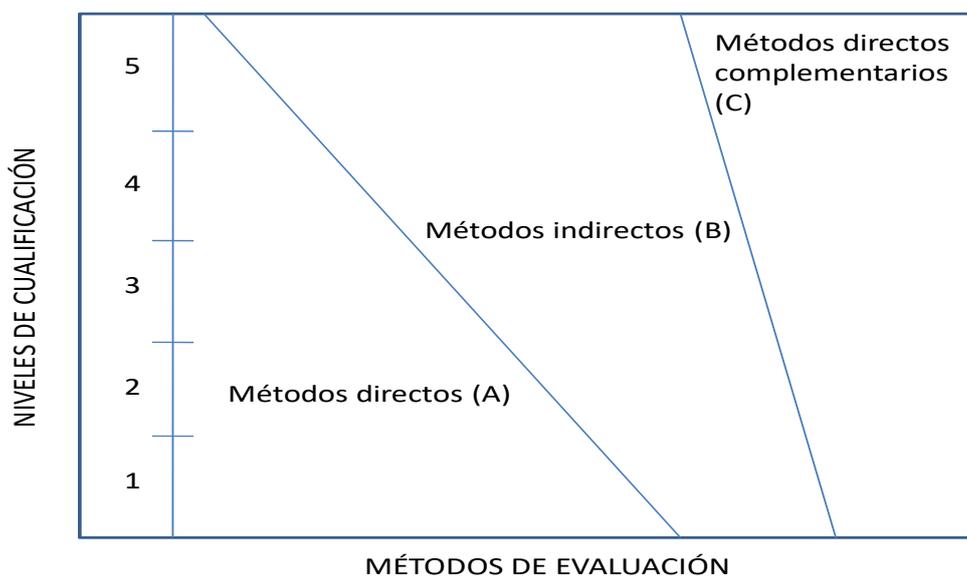
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de

competencias profesionales, 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 del ECP. 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 Desarrollar la gestión y control administrativo de recursos humanos, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) Este Estándar de Competencias Profesionales 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.