



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0496_3: Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica”



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 ECP0496_3: Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica.

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 Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica, 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 dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.



1. Instalar servicios de mensajería electrónica unificada, configurándolos para facilitar la comunicación a los usuarios según las directivas de la organización.

- 1.1 El servidor de mensajería electrónica unificada se elige, interpretando la documentación técnica de los servidores, como pueden ser especificaciones tales como capacidades, interfaz de uso y nivel de servicio o manuales de fabricantes.
- 1.2 El servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad se instalan, configurándolos con los parámetros que requiere la organización (usuarios, perfiles, tamaño de buzones, entre otros) y siguiendo la documentación técnica del fabricante.
- 1.3 La instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada se verifica mediante la ejecución de pruebas de envío y recepción, y capacidad y caudal, entre otros.
- 1.4 Los datos finales de configuración y de seguridad se documentan, siguiendo las normas internas de la organización, incluyendo información tal como nombre del software y versión, usuarios, perfiles y tamaño de buzones, entre otros.
- 1.5 El manual de operación se redacta para permitir la recuperación ante fallos del servicio de forma que se garanticen los parámetros establecidos por la organización de disponibilidad y calidad del servicio.

2. Administrar servicios de mensajería electrónica unificada para asegurar la distribución de los mensajes entre usuarios, según las necesidades de uso y los planes de seguridad, calidad y explotación de la organización.

- 2.1 Los perfiles y las cuentas de usuario se configuran en el servidor a solicitud del superior jerárquico, siguiendo sus especificaciones sobre nivel de acceso.
- 2.2 Los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio se configuran, teniendo en cuenta los parámetros de rendimiento exigidos en el plan de explotación.
- 2.3 Los ajustes de audio y vídeo para las conferencias y videoconferencias se configuran según las necesidades de uso (tamaño de la sala, acústica y número de participantes físicos y virtuales, entre otros).
- 2.4 Las copias de seguridad de los servidores y de los buzones se configuran periódicamente, revisándose de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización (periodicidad de la copia, ámbito, tipo de copia -total, parcial, incremental, diferencial-, entre otros).
- 2.5 Los parámetros de configuración y las actualizaciones se revisan para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño (nomenclatura y niveles de acceso de usuarios, métodos de autenticación, espacio disponible asignado, protocolos de comunicaciones instalados) y del fabricante.



3. Auditar los servicios de mensajería electrónica unificada para garantizar la calidad del servicio y el rendimiento los servidores de mensajería electrónica unificada, diagnosticando y solucionando los fallos según las necesidades y plan de seguridad de la organización.

- 3.1 Los parámetros de calidad de servicio se comprueban, utilizando las herramientas de software para test de disponibilidad y medición de caudal y espacio, entre otros, según la normativa de seguridad de la organización.
- 3.2 Los fallos de ejecución y rendimiento se diagnostican, identificando el origen del problema e indicando la posible solución del mismo, documentando el proceso incluyendo momento, elemento de fallo, posibilidades de solución, entre otros, en el formato (tipo de documento, tamaño, maquetación, tipografía, nomenclatura, entre otros) que indique la organización.
- 3.3 Los parámetros de configuración se ajustan para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño (nomenclatura de usuarios, métodos de autenticación, protocolos de comunicaciones instalados, espacio disponible asignado, entre otros) y del fabricante, y cumpliendo las normas internas de seguridad y calidad.
- 3.4 La documentación de configuración y los procedimientos de operación se actualizan con los cambios que se produzcan en la resolución de incidencias indicando, entre otros, momento, descripción y solución aplicada a la incidencia.
- 3.5 La información se almacena en los servidores de mensajería electrónica unificada, distribuyéndose en los buzones correspondientes a cada usuario o grupo.
- 3.6 La información en los servidores de mensajería electrónica se comprueba, garantizando que es accedida según los planes de la organización relativos a usuarios, capacidad y caudal entre otros.

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 ECP0496_3: **Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Servidores de mensajería electrónica

- Características de los distintos servidores de mensajería electrónica.



- Requisitos de sistema para la instalación de servidores de mensajería electrónica en distintas plataformas.
- Normativa aplicable sobre la información manejada por servidores de mensajería electrónica.

2. Sistemas servidores

- Procedimientos de instalación y configuración de servidores de mensajería electrónica.
- Mecanismos de control de acceso a la información y autenticación de usuarios.
- Protocolos SMTP, POP3, IMAP4, NNTP.
- Protocolos de mensajería electrónica instantánea y chat.
- Servicios de DNS.
- Configuración de URLs y puertos en un servidor de mensajería electrónica.
- Lenguajes de script de los sistemas operativos.
- Procedimientos de operación de servicios de mensajería electrónica.

3. Gestión de cuentas de usuario

- Configuración y administración del almacenamiento en servidores de mensajería electrónica.
- Arquitectura de servicios de mensajería electrónica.
- Seguridad informática en los servicios de mensajería informática.
- Técnicas de seguridad en servicios de mensajería informática.
- Rendimiento de los servidores de mensajería electrónica y técnicas de optimización.

4. Rendimiento de una plataforma de mensajería electrónica

- Metodología de medición y evaluación de la calidad de servicio de una plataforma de mensajería electrónica.
- Redundancia de servicios y balanceo de carga.
- Técnicas de diagnóstico de incidencias en plataformas de mensajería electrónica.
- Resolución de incidencias en plataformas de mensajería electrónica.

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.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.



- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.
- 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 sexo.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

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 "ECP0496_3: Instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica", 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 instalar, configurar y administrar servicios de mensajería electrónica, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Instalar servicios de mensajería electrónica unificada.

2. Administrar servicios de mensajería electrónica unificada.

3. Auditar los servicios de mensajería electrónica unificada.

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>Eficacia en la instalación de servicios de mensajería electrónica unificada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Elección del servidor de mensajería electrónica unificada.- Instalación del servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad.- Verificación de la instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada.- Documentación de los datos finales de configuración y de seguridad.- Redacción del manual de operación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Calidad en la administración de</i>	<ul style="list-style-type: none">- Configuración de los perfiles y las cuentas de usuario en

<p><i>servicios de mensajería electrónica unificada.</i></p>	<p>el servidor a solicitud del superior jerárquico.</p> <ul style="list-style-type: none">- Configuración de los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio.- Configuración de los ajustes de audio y vídeo.- Configuración de las copias de seguridad de los servidores y de los buzones.- Revisión de los parámetros de configuración y las actualizaciones para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Eficiencia en el auditaje de los servicios de mensajería electrónica unificada.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico de los fallos de ejecución y rendimiento, identificando el origen del problema e indicando la posible solución del mismo, documentando el proceso incluyendo momento, elemento de fallo, posibilidades de solución, entre otros, en el formato que indique la organización.- Ajuste de los parámetros de configuración para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño y del fabricante, y cumpliendo las normas internas de seguridad y calidad.- Actualización de la documentación de configuración y los procedimientos de operación con los cambios que se produzcan en la resolución de incidencias indicando, entre otros, momento, descripción y solución aplicada a la incidencia.- Almacenamiento de la información en los servidores de mensajería electrónica unificada, distribuyéndose en los buzones correspondientes a cada usuario o grupo.- Comprobación de la información en los servidores de mensajería electrónica, garantizando que es accedida según los planes de la organización relativos a usuarios, capacidad y caudal entre otros. <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 permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</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>	

Escala A

4	<p><i>Para la instalación de servicios de mensajería electrónica unificada, elige el servidor de mensajería electrónica unificada, interpretando la documentación técnica de los servidores, como pueden ser especificaciones tales como capacidades, interfaz de uso y nivel de servicio o manuales de fabricantes. Instala el servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad, configurándolos con los parámetros que requiere la organización y siguiendo la documentación técnica del fabricante. Verifica la instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada mediante la ejecución de pruebas de envío y recepción, y capacidad y caudal, entre otros. Documenta los datos finales de configuración y de seguridad, siguiendo las normas internas de la organización, incluyendo información tal como nombre del software y versión, usuarios, perfiles y tamaño de buzones, entre otros. Redacta el manual de operación para permitir la recuperación ante fallos del servicio de forma que se garanticen los parámetros establecidos y calidad del servicio y corrige posibles errores.</i></p>
3	<p><i>Para la instalación de servicios de mensajería electrónica unificada, elige el servidor de mensajería electrónica unificada, interpretando la documentación técnica de los servidores, como pueden ser especificaciones tales como capacidades, interfaz de uso y nivel de servicio o manuales de fabricantes. Instala el servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad, configurándolos con los parámetros que requiere la organización y siguiendo la documentación técnica del fabricante. Verifica la instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada mediante la ejecución de pruebas de envío y recepción, y capacidad y caudal, entre otros. Documenta los datos finales de configuración y de seguridad, siguiendo las normas internas de la organización, incluyendo información tal como nombre del software y versión, usuarios, perfiles y tamaño de buzones, entre otros. Redacta el manual de operación para permitir la recuperación ante fallos del servicio de forma que se garanticen los parámetros establecidos y calidad del servicio, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la instalación de servicios de mensajería electrónica unificada, elige el servidor de mensajería electrónica unificada, interpretando la documentación técnica de los servidores, como pueden ser especificaciones tales como capacidades, interfaz de uso y nivel de servicio o manuales de fabricantes. Instala el servidor de mensajería electrónica unificada y los elementos de seguridad, configurándolos con los parámetros que requiere la organización y siguiendo la documentación técnica del fabricante. Verifica la instalación y la configuración del servidor de mensajería electrónica unificada mediante la ejecución de pruebas de envío y recepción, y capacidad y caudal, entre otros. Documenta los datos finales de configuración y de seguridad, siguiendo las normas internas de la organización, incluyendo información tal como nombre del software y versión, usuarios, perfiles y tamaño de buzones, entre otros. Redacta el manual de operación para permitir la recuperación ante fallos del servicio de forma que se garanticen los parámetros establecidos y calidad del servicio, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No instala los servicios de mensajería electrónica unificada.</i></p>

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

Escala B



4	<p><i>Para la administración de servicios de mensajería electrónica unificada, configura los perfiles y las cuentas de usuario en el servidor a solicitud del superior jerárquico, siguiendo sus especificaciones sobre nivel de acceso. Configura de los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio, teniendo en cuenta los parámetros de rendimiento exigidos en el plan de explotación. Configura los ajustes de audio y vídeo para las conferencias y videoconferencias. Configura las copias de seguridad de los servidores y de los buzones, revisándose de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización. los parámetros de configuración y las actualizaciones para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño y del fabricante y corrige posibles errores.</i></p>
3	<p><i>Para la administración de servicios de mensajería electrónica unificada, configura los perfiles y las cuentas de usuario en el servidor a solicitud del superior jerárquico, siguiendo sus especificaciones sobre nivel de acceso. Configura de los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio, teniendo en cuenta los parámetros de rendimiento exigidos en el plan de explotación. Configura los ajustes de audio y vídeo para las conferencias y videoconferencias. Configura las copias de seguridad de los servidores y de los buzones, revisándose de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización. los parámetros de configuración y las actualizaciones para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño y del fabricante, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la administración de servicios de mensajería electrónica unificada, configura los perfiles y las cuentas de usuario en el servidor a solicitud del superior jerárquico, siguiendo sus especificaciones sobre nivel de acceso. Configura de los registros del sistema (logs) y de las alarmas en la ejecución del servicio, teniendo en cuenta los parámetros de rendimiento exigidos en el plan de explotación. Configura los ajustes de audio y vídeo para las conferencias y videoconferencias. Configura las copias de seguridad de los servidores y de los buzones, revisándose de acuerdo con las políticas de seguridad de la organización. los parámetros de configuración y las actualizaciones para solventar o mejorar los posibles fallos de ejecución o rendimiento, siguiendo las especificaciones de diseño y del fabricante, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No administra los servicios de mensajería electrónica unificada.</i></p>

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 Instalar, configurar y administrar servicios



de mensajería electrónica, 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 "1" 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.