



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

**“ECP1215\_3: Ampliar las funcionalidades de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM)”**



Financiado por  
la Unión Europea

## **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 ECP1215\_3: Ampliar las funcionalidades de los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y de gestión de relaciones con clientes (CRM).

### **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 ampliar las funcionalidades de los sistemas de planificación de recursos empresariales (erp) y de gestión de relaciones con clientes (crm), 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. Realizar operaciones de manipulación de la información en las bases de datos de los sistemas ERP y CRM, utilizando las herramientas de consulta proporcionadas por el sistema para extender sus funcionalidades.**

- 1.1 Los modelos de datos de los sistemas ERP y CRM se definen, utilizando generadores de esquemas, recopilando y categorizando los datos corporativos mediante el uso de objetos y campos, y definiendo las relaciones entre los diferentes conjuntos de datos.
- 1.2 Las estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP) se crean, configurando medidas y dimensiones, atendiendo a los objetos y los campos del modelo de datos, facilitando el acceso a la información corporativa, entre otros.
- 1.3 Las operaciones de consulta, actualización, inserción y borrado de datos se implementan, utilizando los lenguajes de manipulación de datos (DML) proporcionados por los sistemas ERP y CRM, atendiendo a unas especificaciones de diseño (información a tratar, restricciones, entre otros).
- 1.4 Los cambios realizados se comprueban, haciendo uso de entornos "sandbox", aislando los nuevos datos del entorno productivo, testeando los cambios antes de desplegarlos y verificando que los datos modificados cumplen con los requisitos establecidos.
- 1.5 Los cambios realizados se documentan, registrando las acciones llevadas a cabo, las estructuras y datos afectados, fecha, entre otros, siguiendo un formato definido.

**2. Desarrollar componentes "software", utilizando las herramientas proporcionadas por los sistemas ERP y CRM para extender sus funcionalidades.**

- 2.1 Los componentes "software" para la personalización de los sistemas ERP y CRM se desarrollan, utilizando los APIs que proporcionan los sistemas de ERP y CRM, implementando las especificaciones de diseño y garantizando que no se altera su núcleo.
- 2.2 Los componentes "software" para la manipulación de las bases de datos y extracción de información se desarrollan, utilizando los lenguajes de programación orientados a los datos proporcionados por los sistemas ERP y CRM, implementando las especificaciones de diseño.
- 2.3 Los componentes "software" para modificar la lógica de negocio se codifican, manipulando los objetos y campos definidos en los sistemas de ERP y CRM mediante el lenguaje de programación orientado a datos proporcionado por los sistemas e implementando las especificaciones de diseño.
- 2.4 Los componentes "software" de interfaz de usuario se codifican, utilizando lenguajes de "script" estándar y los lenguajes de "script" proporcionados por los sistemas de ERP y CRM, implementando las especificaciones de diseño.

- 2.5 Los componentes "software" se despliegan, instalando los paquetes necesarios, desarrollando secuencias de comandos para automatizar la instalación y utilizando las herramientas de interfaz de línea de comandos (CLI) proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM.
- 2.6 Las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM se utilizan, manipulando datos, objetos y campos, modificando el aspecto del interfaz de usuario, modificando la lógica de negocio, automatizando los procesos de negocio y creando componentes web y aplicaciones móviles.
- 2.7 Los cambios realizados sobre los sistemas ERP y CRM se comprueban, haciendo uso de entornos "sandbox", aislando los nuevos desarrollos (código y configuración) del entorno productivo, testeando los cambios antes de desplegarlos y verificando que las funcionalidades añadidas en los sistemas ERP y CRM cumplen con los requisitos establecidos por la organización.
- 2.8 Los cambios realizados sobre los sistemas ERP y CRM se documentan, registrando las acciones llevadas a cabo, incidencias ocurridas, pruebas realizadas, entre otros, siguiendo un formato definido.

### **3. Realizar operaciones de actualización de los datos corporativos, conectando con fuentes de datos externas para extender las bases de datos de los sistemas ERP y CRM.**

- 3.1 Las conexiones a fuentes de datos externas se definen, configurando los parámetros de acceso a los almacenes de datos externos y los adaptadores específicos, conectando cada sistema externo a las bases de datos de los sistemas ERP y CRM.
- 3.2 Las fuentes de datos externos se integran en el sistema de almacén de datos corporativos, utilizando las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas ERP y CRM y asignando las estructuras de datos externas a la estructura de datos de los sistemas ERP y CRM.
- 3.3 La autenticación para el acceso a las fuentes de datos externos se configura, estableciendo perfiles y permisos de acceso a los usuarios de los sistemas ERP y CRM a los datos externos.
- 3.4 Los datos de fuentes externas se extraen, definiendo procesos de extracción automática, programando la extracción, transformación y carga de la información en los sistemas ERP y CRM y haciendo uso de herramientas ETL ("Extract, Transform and Load").
- 3.5 Los cambios realizados sobre los sistemas ERP y CRM se comprueban, utilizando entornos "sandbox", aislando los nuevos desarrollos (datos, código y configuración) del entorno productivo, testeando los cambios antes de desplegarlos y verificando que las funcionalidades añadidas en los sistemas ERP y CRM están activas y no provocan errores.
- 3.6 Los cambios realizados sobre los sistemas ERP y CRM se documentan, registrando las acciones llevadas a cabo, incidencias

ocurridas, pruebas realizadas, entre otros, siguiendo un formato definido.

## **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 ECP1215\_3: **Ampliar las funcionalidades de los sistemas de planificación de recursos empresariales (erp) y de gestión de relaciones con clientes (crm)**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Las estructuras de datos en sistemas ERP-CRM***

- Modelos de datos tipos y características. Modelo de datos, clasificación.
- Tipos de datos y características semánticas. Objetos, campos y relaciones, características. Creación, modificación y borrado de objetos, campos y relaciones. Técnicas de optimización de consultas y acceso a grandes volúmenes de información. Estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP).

### ***2. Técnicas y estándares para extender las funcionalidades en sistemas ERP-CRM***

- Herramientas "Point-And-Click". Lenguajes de script para la creación de componentes de interfaz de usuario. Lenguajes de manipulación de datos (DML). Lenguajes de programación orientados a datos. Herramientas de línea de comandos (CLI). API de acceso a los sistemas ERP y CRM. Entornos de desarrollo y herramientas de desarrollo en sistemas ERP y CRM. Herramientas de consulta para la creación y el mantenimiento objetos, campos y sus relaciones.

### ***3. Extensión de funcionalidades en sistemas ERP y CRM usando herramientas "Point-And-Click"***

- Modificación del aspecto del interfaz de usuario. Construcción de aplicaciones sin código con componentes configurables. Automatización de procesos de negocio. Creación de informes y cuadros de mando.

### ***4. Lenguajes de "scripts" proporcionados por los sistemas ERP-CRM***

- Características y sintaxis del lenguaje. Declaración de datos. Estructuras de programación. Sentencias del lenguaje.

### ***5. Lenguajes de programación orientados a datos proporcionados por los sistemas ERP-CRM***

- Características y sintaxis del lenguaje. Declaración de datos. Estructuras de programación. Sentencias del lenguaje.

## **6. Desarrollo de componentes "software" en sistemas ERP y CRM**

- Especificaciones funcionales para el desarrollo de componentes. Configuración entornos de desarrollo. Instalación de herramientas de línea de comandos (CLI). Creación de proyectos. Configuración de entornos "sandbox". Codificación de componentes con lenguajes de "script", lenguajes de programación orientado a datos. Llamadas a funciones, librerías de funciones (API). Depuración de un componente "software" en un entorno "sandbox". Despliegue de un componente "software".

## **7. Integración de fuentes de datos externas en sistemas ERP y CRM**

- Conexiones a fuentes de datos externas. Integración de fuentes externas en la estructura de datos de los sistemas ERP y CRM. Fuentes de datos externas con autenticación de usuario. Herramientas para la carga y extracción de datos de sistemas de almacén de datos. Creación de ETLs.

### **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:

- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 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.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
- Habituar al ritmo de trabajo de la organización.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

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



Financiado por  
la Unión Europea

respecto a la práctica totalidad de 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 "ECP1215\_3: Ampliar las funcionalidades de los sistemas de planificación de recursos empresariales (erp) y de gestión de relaciones con clientes (crm)", 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 ampliar las funcionalidades de los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), 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. Realizar operaciones de manipulación de la información en BBDD.
2. Desarrollar componentes software.
3. Realizar operaciones de actualización de los datos corporativos.

#### **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:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores de desempeño competente</b>
<i>Exactitud en la realización de operaciones de manipulación de la información en BBDD.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición de los modelos de datos de los sistemas ERP y CRM.</li><li>- Creación de las estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP).</li><li>- Activación de las operaciones de consulta, actualización, inserción y borrado de datos.</li><li>- Comprobación y documentación de los cambios realizados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Rigor en el desarrollo de componentes software.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo de los componentes software para la personalización de los sistemas ERP y CRM y para la manipulación de las bases de datos y extracción de información.</li><li>- Codificación de los componentes software para modificar la lógica de negocio y de los componentes software de interfaz de usuario.</li><li>- Utilización de las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM.</li><li>- Comprobación y documentación de los cambios realizados.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<i>Exhaustividad en la realización de operaciones de actualización de los datos corporativos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición de las conexiones a fuentes de datos externas.</li><li>- Integración en el sistema de almacén de datos corporativos, las fuentes de datos externos.</li><li>- Configuración de la autenticación para el acceso a las fuentes de datos externos.</li><li>- Extracción de los datos de fuentes externas.</li></ul>

	<p>- Comprobación y documentación de los cambios realizados.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</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>	

## Escala A

4	<p><i>Para realizar operaciones de manipulación de la información en BBDD, define los modelos de datos de los sistemas ERP y CRM. Crea las estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP). Activa las operaciones de consulta, actualización, inserción y borrado de datos. Comprueba y documenta los cambios realizados.</i></p>
3	<p><b>Para realizar operaciones de manipulación de la información en BBDD, define los modelos de datos de los sistemas ERP y CRM. Crea las estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP). Activa las operaciones de consulta, actualización, inserción y borrado de datos. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p><i>Para realizar operaciones de manipulación de la información en BBDD, define los modelos de datos de los sistemas ERP y CRM. Crea las estructuras de información multidimensionales (cubos OLAP). Activa las operaciones de consulta, actualización, inserción y borrado de datos. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza operaciones de manipulación de la información en BBDD.</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 desarrollar componentes software, desarrolla los componentes software para la personalización de los sistemas ERP y CRM y para la manipulación de las bases de datos y extracción de información. Codifica los componentes software para modificar la lógica de negocio y de los componentes software de interfaz de usuario. Utiliza las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM. Comprueba y documenta los cambios realizados.</i></p>
---	--

3	<p><b>Para desarrollar componentes software, desarrolla los componentes software para la personalización de los sistemas ERP y CRM y para la manipulación de las bases de datos y extracción de información. Codifica los componentes software para modificar la lógica de negocio y de los componentes software de interfaz de usuario. Utiliza las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p><i>Para desarrollar componentes software, desarrolla los componentes software para la personalización de los sistemas ERP y CRM y para la manipulación de las bases de datos y extracción de información. Codifica los componentes software para modificar la lógica de negocio y de los componentes software de interfaz de usuario. Utiliza las herramientas de "Point-And-Click" proporcionadas por los sistemas de ERP y CRM. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No desarrolla componentes software.</i></p>

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

### Escala C

4	<p><i>Para realizar operaciones de actualización de los datos corporativos, define las conexiones a fuentes de datos externas. Integra el sistema de almacén de datos corporativos, las fuentes de datos externos. Configura la autenticación para el acceso a las fuentes de datos externos. Extrae los datos de fuentes externas. Comprueba y documenta los cambios realizados.</i></p>
3	<p><b>Para realizar operaciones de actualización de los datos corporativos, define las conexiones a fuentes de datos externas. Integra el sistema de almacén de datos corporativos, las fuentes de datos externos. Configura la autenticación para el acceso a las fuentes de datos externos. Extrae los datos de fuentes externas. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</b></p>
2	<p><i>Para realizar operaciones de actualización de los datos corporativos, define las conexiones a fuentes de datos externas. Integra el sistema de almacén de datos corporativos, las fuentes de datos externos. Configura la autenticación para el acceso a las fuentes de datos externos. Extrae los datos de fuentes externas. Comprueba y documenta los cambios realizados, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No realiza operaciones de actualización de los datos corporativos.</i></p>

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



Financiado por  
la Unión Europea

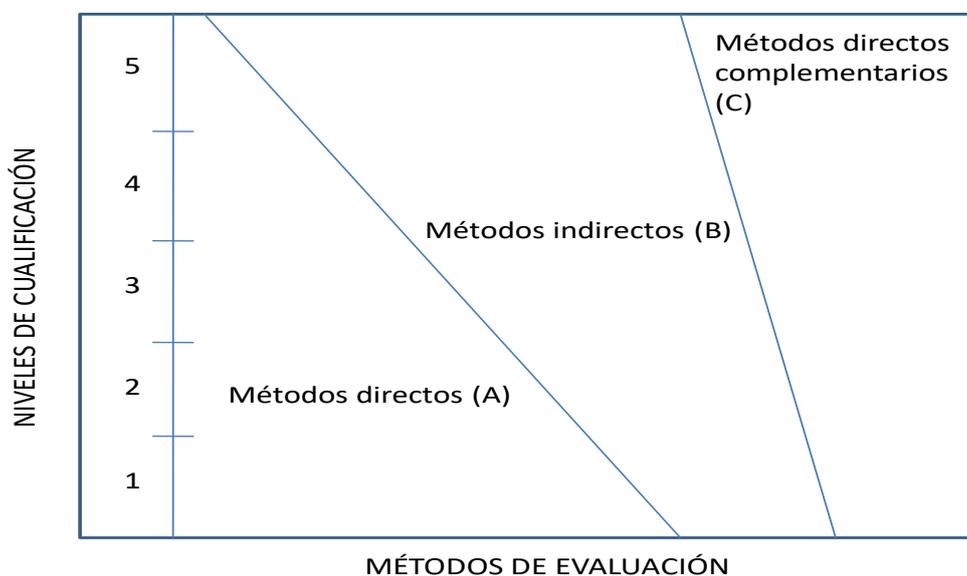
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Ampliar las funcionalidades de los sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y de Gestión de Relaciones con Clientes (CRM), 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 "X" 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.



Financiado por  
la Unión Europea

- 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.