



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1217_3: Realizar operaciones de configuración y de control de
la red de comunicaciones”**

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 ECP1217_3: Realizar operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones.

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 Realizar operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones, 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. Configurar equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente, estableciendo valores a parámetros de configuración

(dirección IP (Protocolo de Internet), dirección MAC ("Media Access Control", Dirección del "Hardware" de Control de acceso), el nombre del equipo entre otros), siguiendo procedimientos detallados de operación, previamente documentados y validados, para garantizar una red homogénea con equipos actualizados y ampliados y con configuraciones normalizadas para facilitar la creación de nuevos servicios.

- 1.1 La configuración del equipo o servicio se comprueba con la existente en el inventario, contrastando que los valores sean acordes.
- 1.2 Los cambios de configuración se analizan, valorando el impacto en la red y en los servicios, según el cambio a efectuar, teniendo en cuenta la huella ambiental, haciendo uso de dispositivos de red de bajo consumo, dispositivos con capacidad de apagado automático y energía renovable, entre otros, e informando a los responsables inmediatos y a los usuarios afectados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización (herramienta "software", envío correo, entre otros).
- 1.3 Los cambios de configuración se ejecutan, estableciendo nuevos valores en los parámetros de configuración del equipo o servicio afectado (dirección IP, MTU ("Maximum Transfer Unit", máxima transferencia de paquetes), entre otros), haciendo uso de las herramientas "software" (VPN ("Virtual Private Network"), red privada virtual), servidor de consola, entre otras) establecidas por la organización.
- 1.4 Los cambios de configuración se verifican, comprobando que los cambios se han aplicado, sacando "printados", haciendo comprobaciones del funcionamiento del servicio y de la red (realizando llamadas, accediendo al servidor de manera externa, entre otros) y siguiendo un protocolo de pruebas definido y documentado.
- 1.5 Los cambios de configuración se notifican, informando del resultado del trabajo y de las pruebas o chequeos realizados a los responsables inmediatos y a los usuarios afectados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización (herramienta "software", envío correo, entre otros).
- 1.6 Los cambios ejecutados se registran, modificando el inventario con los cambios realizados en la configuración de la red y servicios.

2. Solucionar incidencias o averías de la red de comunicaciones, sus servicios y reclamaciones de usuario, introduciendo modificaciones en la configuración de la red y sus equipos, siguiendo procedimientos detallados de operación, previamente documentados y validados, para subsanar los problemas detectados.

- 2.1 El tipo de incidencia, avería o reclamación se analiza, buscando información sobre el tipo de avería en el inventario, comprobando la configuración de los equipos y servicios y haciendo pruebas de routing, de ping, entre otros, para acotar el escenario del fallo.

- 2.2 Las acciones para solucionar la incidencia, avería o reclamación se aplican, introduciendo modificaciones en los parámetros de configuración de equipos y servicios, reiniciando sistemas o routing, según proceda para el tipo de incidencia, utilizando las herramientas específicas de la organización VPN ("Virtual Private Network", red virtual privada), terminal de consola, entre otros).
- 2.3 Los equipos y servicios afectados por las modificaciones realizadas se comprueban, verificando la recuperación del servicio o de los sistemas afectados y siguiendo un protocolo de pruebas definido y documentado.
- 2.4 La solución aportada para la resolución de la incidencia se documenta, registrando en el inventario de averías la solución aportada y en el inventario de configuración, si fuera el caso, las modificaciones realizadas.
- 2.5 Las incidencias de equipos que generan alarmas se tratan, siguiendo la documentación del fabricante del equipo para cada una de ellas y utilizando los medios habilitados por la organización.
- 2.6 Las acciones realizadas sobre los equipos afectados por las alarmas se comprueban, accediendo a los mismos, utilizando conexiones remotas tales como terminales de consola, máquina de salto, entre otras, y verificando que la alarma se ha cancelado.
- 2.7 Las normas sobre prevención de riesgos laborales relativas a la posición corporal, tiempo de permanencia delante de la pantalla, entre otras, se siguen cambiando de posición a lo largo del día, siguiendo el procedimiento que indica la norma, entre otros.

3. Gestionar los cambios de "hardware" (centralita telefónica, equipo informático, entre otros) de la red de comunicaciones, coordinando las personas implicadas en el cambio, siguiendo procedimientos detallados de operación, previamente documentados y validados, y registrando las operaciones realizadas para tener la trazabilidad del "hardware" de red.

- 3.1 El "hardware" a sustituir o instalar se comprueba, verificando la disponibilidad de este elemento "hardware" en los inventarios de la organización.
- 3.2 El elemento "hardware" a substituir se solicita, siguiendo el procedimiento interno de la organización (formularios, herramientas "software", entre otros).
- 3.3 La instalación del nuevo "hardware", así como el tratamiento del elemento sustituido se gestiona, haciendo entrega del nuevo "hardware" al técnico que realizará la operación e indicándole los pasos a efectuar para la instalación, retirada y tratamiento del elemento sustituido, siguiendo las directrices de la organización e informando a los usuarios afectados haciendo uso de las herramientas disponibles por la organización para este efecto (correo electrónico, mensajes, entre otros).
- 3.4 La configuración del nuevo "hardware" se realiza, estableciendo los parámetros de configuración con los valores registrados en los inventarios de la organización.

- 3.5 Los cambios de "hardware" se verifican, realizando comprobaciones de funcionamiento de los servicios, sistemas o equipos afectados por el nuevo "hardware" y siguiendo un protocolo de pruebas definido y documentado.
- 3.6 El inventario del "hardware" de la red se actualiza, registrando la actuación realizada (reparación, eliminación, fechas, entre otros) con el "hardware" sustituido, así como, registrando información del nuevo "hardware" tal como, fecha de instalación, número de serie, localización física, entre otros.
- 3.7 Las actuaciones sobre el "hardware" realizadas se notifican, informando del resultado del trabajo y de las pruebas y comprobaciones realizadas, a los responsables inmediatos y a los usuarios afectados, siguiendo el procedimiento establecido por la organización (herramienta "software", envío correo, 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 **ECP1217_3: Realizar operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Redes y servicios de las redes de comunicaciones

- Redes de comunicaciones, tipos, características y servicios que ofrecen. Funcionamiento de cada una de las redes en función de los estándares y de la tecnología.
- Establecimiento de llamadas, de contextos, de conexiones de datos, entre otros.
- Servicios finales y aplicaciones implementados sobre cada una de las redes.
- Arquitectura global para la prestación del servicio: funcionamiento, direccionamiento, arquitectura de seguridad, provisión del servicio, servicio en "itinerancia", modos de "handover", modos de tarificación.

2. Gestión de la configuración de la red de comunicaciones

- El sistema de gestión de red, características y funcionalidades en la gestión de la configuración.
- Módulo de gestión de la configuración: cambios de parámetros, recogida de datos sobre la configuración, consistencia de los datos de configuración, actualización de la red, carga remota de "software", aplicaciones de soporte a cambios "hardware", gestión de tareas y exploración de la red.
- Red de gestión. Tipos.
- Direccionamiento.
- Pila de protocolos TCP/IP.
- Protocolos estándares SNMP, CMIP y CORBA.

3. Utilidades UNIX en el sistema de gestión de red

- Conexión y entorno de usuario en sistema operativo Unix.
- Seguridad de las conexiones remotas. Protocolos SSH y SFTP.
- Sistema de ficheros de Unix.
- Comandos de gestión de ficheros y directorios.
- Permisos de usuario y grupos.
- Ejecución de programas, modalidades: ejecución de fondo ("background"), programación de la ejecución de tareas en diferido ("cron table").
- Adaptación de scripts mediante el uso de un editor de textos tipo "vi".
- Protocolo TCP/IP en máquinas UNIX: direccionamiento IP, puertos, comandos. Protocolos Telnet, FTP.

4. Configuración de los equipos de la red de comunicaciones

- Configuración de los equipos de comunicaciones: esquema funcional y arquitectura.
- Configuración de los equipos de señalización.
- Configuración de los equipos de la red de transporte.
- Configuración de los equipos de conmutación de circuitos y de paquetes: esquema funcional y arquitectura.
- Configuración de las interfaces de conexión entre los diversos equipos que conforman la red de comunicaciones.
- Medida de señales de las interfaces, buses, cables y conectores.
- Teoría de colas para el reparto de carga.
- Herramientas de configuración de los equipos de comunicaciones en los sistemas de gestión.
- Sistemas redundantes.
- Procedimientos de restauración de los servicios de comunicaciones afectados.
- Gestión de la disponibilidad.

5. Técnicas de inventario de servicios de comunicaciones

- Herramientas "software" de inventario.
- Arquitectura: sistema de almacenamiento de la información, acceso de los usuarios. Perfiles de acceso a la herramienta.
- Mecanismos de mantenimiento y de copias de seguridad.
- Procedimientos de registro de los servicios y de los componentes de la red sobre los que se implementan.

6. Procedimientos de control de trabajos sobre la red de comunicaciones

- Clasificación de trabajos y actuaciones realizadas sobre los sistemas de comunicaciones.
- Herramientas "software" de registro y programación de los trabajos.
- Planificación de tiempos y relación de fases de los trabajos.
- Planes de contingencia.
- Verificación de copias de seguridad, de mecanismos de restauración.
- Sostenibilidad medioambiental en el entorno TIC y las comunicaciones.
- Riesgos laborales en el sector de las comunicaciones.

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:

- Adaptarse a la organización específica de la empresa, integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- Organizar y ejecutar las operaciones de acuerdo con las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la organización.
- Habituar al ritmo de trabajo de la organización cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en la organización.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la organización.
- 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 "ECP1217_3: Realizar operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones", 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 operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones, 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. Configurar los equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente.
2. Solucionar incidencias
3. Gestionar los cambios de hardware

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>Exactitud en la configuración de los equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente.</i>	- Comprobación de la configuración del equipo con la existente en el inventario. - Realización y análisis de los cambios en la configuración. - Notificación y registro de los cambios en la configuración.

	<i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i>
<i>Rigor en la solución de incidencias</i>	- Análisis del tipo de incidencia. - Aplicación de las acciones para solucionar la incidencia. - Comprobación de los equipos afectados por las modificaciones. - Documentar la solución aportada. - Tratamiento y comprobación de los equipos que generan alarma. - Seguimiento de las normas sobre prevención. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Exhaustividad en la gestión de los cambios de hardware</i>	- Comprobación y gestión del hardware a sustituir e instalar. - Realización de la configuración del nuevo hardware. - Verificación del cambios en el hardware. - Notificación de las actuaciones realizadas sobre hardware. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<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	<i>Para configurar los equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente, comprueba la configuración del equipo con la existente en el inventario. Realiza y analiza los cambios en la configuración. Notifica y registra los cambios en la configuración.</i>
3	<i>Para configurar los equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente, comprueba la configuración del equipo con la existente en el inventario. Realiza y analiza los cambios en la configuración. Notifica y registra los cambios en la configuración, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	

	<i>Para configurar los equipos de la red de comunicaciones y servicios de cliente, comprueba la configuración del equipo con la existente en el inventario. Realiza y analiza los cambios en la configuración. Notifica y registra los cambios en la configuración, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No configura los equipos de la red de comunicaciones ni servicios de cliente.</i>

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

Escala B

4	<i>Para solucionar incidencias, analiza el tipo de incidencia. Aplica las acciones para solucionar la incidencia. Comprueba los equipos afectados por las modificaciones. Documenta la solución aportada. Trata y comprueba los equipos que generan alarma. Sigue las normas sobre prevención.</i>
3	<i>Para solucionar incidencias, analiza el tipo de incidencia. Aplica las acciones para solucionar la incidencia. Comprueba los equipos afectados por las modificaciones. Documenta la solución aportada. Trata y comprueba los equipos que generan alarma. Sigue las normas sobre prevención, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para solucionar incidencias, analiza el tipo de incidencia. Aplica las acciones para solucionar la incidencia. Comprueba los equipos afectados por las modificaciones. Documenta la solución aportada. Trata y comprueba los equipos que generan alarma. Sigue las normas sobre prevención, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No soluciona incidencias.</i>

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

Escala C

4	<i>Para gestionar los cambios de hardware, comprueba y gestiona el hardware a sustituir e instalar. Realiza la configuración del nuevo hardware. Verifica el cambios en el hardware. Notifica las actuaciones realizadas sobre hardware.</i>
3	<i>Para gestionar los cambios de hardware, comprueba y gestiona el hardware a sustituir e instalar. Realiza la configuración del nuevo hardware. Verifica el cambios en el hardware. Notifica las actuaciones realizadas sobre hardware, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	

	<i>Para gestionar los cambios de hardware, comprueba y gestiona el hardware a sustituir e instalar. Realiza la configuración del nuevo hardware. Verifica el cambios en el hardware. Notifica las actuaciones realizadas sobre hardware, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No gestiona los cambios de hardware.</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.

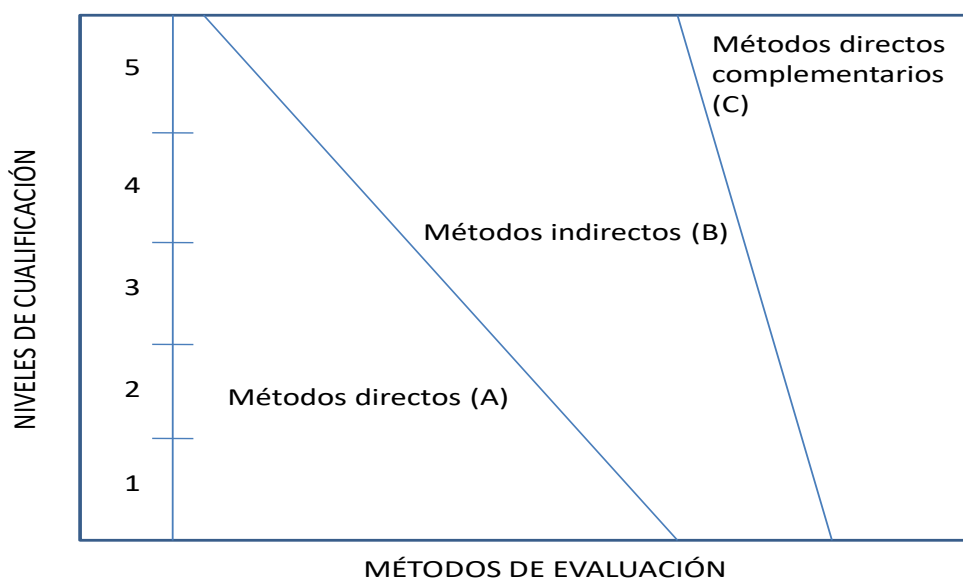
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 Realizar operaciones de configuración y de control de la red de comunicaciones, 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 tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias,

minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.