



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre la red de comunicaciones”



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 ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre 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 Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre 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. Comprobar el funcionamiento de la red, siguiendo los procedimientos de monitorización de la calidad de los servicios

y aplicaciones de la organización, verificando que los indicadores de rendimiento y capacidad están dentro de los márgenes marcados que indican la calidad de los servicios de la red.

- 1.1 Los procesos de monitorización de los servicios de la red se ejecutan, comprobando que las métricas (velocidad, latencia, la ausencia de congestiones de tráfico, entre otros) definidas para evaluar el rendimiento y capacidad, están dentro de los umbrales definidos por la organización para cada métrica.
- 1.2 La recepción de los problemas de calidad de servicio reportados por los grupos de monitorización de red se analizan, comprobando que el problema de la red no afecta a la calidad de los servicios, verificando que sus métricas están dentro de los umbrales definidos por la organización.
- 1.3 Las incidencias de los servicios detectadas de la monitorización, se reportan al nivel de responsabilidad superior, siguiendo los procedimientos de escalado de la organización y haciendo uso de herramientas de reporte interno (correo, sistemas de reporte, entre otros).
- 1.4 Los informes de calidad del rendimiento y capacidad del servicio se generan, documentando de forma detallada el uso realizado por la clientela de los servicios y su calidad de rendimiento, haciendo uso de las métricas monitorizadas y 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.
- 1.5 El histórico de las métricas monitorizadas se analiza, comprobando su evolución a lo largo del tiempo, identificando métricas que se acercan a los márgenes establecidos, detectando posibles futuras deficiencias en la calidad de los servicios.

2. Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones en uso por la clientela de la red, siguiendo procedimientos de monitorización y verificación de la calidad de las aplicaciones, haciendo uso de las métricas de rendimiento y capacidad de las diferentes aplicaciones (velocidad, latencia, entre otros) para asegurar su funcionamiento y la calidad definida (número de envíos fallidos y exitosos, pixelado de imagen, entre otros) para estas aplicaciones.

- 2.1 Los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por la clientela de la red se ejecutan, comprobando que las métricas (velocidad, latencia, calidad del audio, calidad de video deformada, entre otros) definidas para evaluar la calidad de las aplicaciones, están dentro de los umbrales definidos por la organización.
- 2.2 Los problemas de calidad reportados por otros departamentos de la organización sobre la calidad de las aplicaciones de clientes se analizan, verificando que sus métricas de calidad están dentro de los umbrales definidos por la organización.



Financiado por
la Unión Europea

- 2.3 Las incidencias en las aplicaciones detectadas en la monitorización y análisis posterior se reportan al nivel de responsabilidad superior, siguiendo procedimientos de escalado de la organización y haciendo uso de herramientas de reporte interno (correo, sistemas de reporte, entre otros).
- 2.4 Los informes de calidad de las diferentes aplicaciones de cliente se generan, documentando de forma detallada el uso realizado por los clientes de los diferentes aplicaciones y su calidad de rendimiento, haciendo uso de las métricas monitorizadas.

3. Administrar las herramientas de gestión de rendimiento de la red, de los servicios y de monitorización de la calidad de las aplicaciones, siguiendo procedimientos de monitorización y verificación de la organización, configurando las métricas de rendimiento, capacidad y calidad para asegurar la captura y disponibilidad de los datos del funcionamiento de la red, de sus servicios y aplicaciones asociadas.

- 3.1 Los contadores de los equipos de comunicaciones que conforman las métricas de calidad se configuran en los equipos de red, programando la frecuencia de envío y utilizando el formato de fichero preestablecido para el envío de los datos a las herramientas de gestión.
- 3.2 Las herramientas de gestión de rendimiento de la red y servicios se configuran, programando la recepción de los contadores estadísticos (latencia, calidad de voz, entre otros) que permiten analizar el rendimiento, capacidad, la continuidad y la calidad de los servicios prestados, teniendo en cuenta los parámetros de servicio contratados por la clientela y los criterios de calidad de la organización.
- 3.3 Las herramientas de monitorización de las aplicaciones de los usuarios se configuran, programando la recepción de las métricas de calidad (de video, velocidad, entre otros) que permitan confirmar su estado de funcionamiento.
- 3.4 Los contadores estadísticos y métricas de calidad recibidas en los sistemas de gestión de rendimiento se verifican, comprobando que contienen valores válidos (no contienen valores nulos o fuera de los rangos registrados en el histórico para cada uno de ellos) y solicitando a los equipos de comunicaciones el envío de los contadores, en caso de valores no válidos.
- 3.5 Los sistemas de gestión de rendimiento de la red y de los servicios se configuran, programando las alertas indicadoras de deterioros en la prestación de los servicios, de acuerdo con las especificaciones de calidad de la organización.
- 3.6 La configuración de los sistemas de gestión de rendimiento se documenta, registrando los detalles de la configuración realizada para la recepción de los contadores y métricas de calidad y para la generación de las alertas.
- 3.7 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.

4. Realizar informes de calidad de los servicios y de las aplicaciones utilizadas por la clientela y de incidencias detectadas, utilizando los datos obtenidos a través de las herramientas de gestión para reportar problemas de calidad de servicios o de aplicaciones y atender con la información requerida a las áreas de la organización que lo soliciten.

- 4.1 Los informes se definen, estableciendo el contenido de los mismos, comprobando que incluyen la información solicitada y el formato acordado con los departamentos demandantes.
- 4.2 La información contenida en los sistemas de gestión se extrae, utilizando las herramientas y pantallas de consulta del gestor y seleccionando los parámetros requeridos para generar los informes solicitados.
- 4.3 Los lenguajes de consulta proporcionados por los sistemas de gestión de rendimiento se emplean, personalizando y configurando los procedimientos de filtrado y selección de información necesaria para generar el informe solicitado.
- 4.4 Las herramientas de tratamiento de texto y generación de gráficas y reportes facilitadas por la organización se utilizan, preparando y presentando datos seleccionados y extraídos de los sistemas de gestión, elaborando gráficas, tablas, entre otros, cumpliendo con las necesidades del departamento solicitante.

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 **ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre la red de comunicaciones**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Procedimientos de monitorización de la calidad de los servicios y aplicaciones en uso en una red de comunicaciones

- Elementos que componen la red de comunicaciones que se está monitorizando y las tecnologías que lo soportan (Equipos del Acceso Radio, Acceso fijo, IoT, Equipo de Transporte/IP/Fibra, elementos de Core, Tecnologías Móviles 2G,3G,4G,5G; Redes Trunking; Red Fija: ADSL, redes IP, FTTH).
- Tipos de contadores disponibles en los equipos de comunicaciones según su tecnología.
- Medidas de calidad de los servicios y aplicaciones.
- Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas para la medida de calidad de los servicios de red de comunicaciones.

- Umbrales para indicar si una métrica tiene la calidad requerida o no.
- Procedimientos de monitorización de la calidad de los servicios.
- Contratos y acuerdos de nivel de servicio y normativas de calidad del sector.
- Formatos de ficheros de estadísticas.

2. Sistema de gestión de rendimiento de red

- Arquitectura del sistema de gestión de rendimiento de red y de monitorización de la calidad de servicios.
- Requisitos de un sistema de monitorización de calidad de red.
- Interfaces de interconexión con sistemas de monitorización asociados a los servicios de los sistemas de comunicaciones.
- Activación y desactivación de contadores.
- Herramientas disponibles y métodos utilizados.
- Métodos de recopilación de las medidas.
- Transferencia de medidas.
- Formatos de los ficheros de medidas.
- Granularidad, números de medidas en ficheros, tiempo de recogida de los datos estadísticos.
- Almacenamiento de medidas.
- Procedimientos de gestión para el procesado y almacenamiento de las medidas.

3. Métodos de extracción de información estadística en el sistema de gestión de rendimiento de red

- Almacenamiento de los datos.
- Lenguajes de consulta y filtrado del sistema de monitorización de calidad de servicios.
- Herramientas gráficas de consulta de información estadística.

4. Informes de calidad de la red de comunicaciones

- Diseño de informes.
- Métodos de presentación de informes.
- Informes calidad de los servicios de voz, datos, video, gaming, entre otros.
- Informes de incidencias detectadas.
- Informes de utilización de servicios.
- Interpretación de los resultados de los informes, en función de eventos externos.
- Herramientas de publicación de informes.
- 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.
- Habitarse 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 "ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre 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 gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre 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. Comprobar el funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso
2. Administrar las herramientas de gestión de rendimiento de la red
3. Realizar informes de calidad

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>Exhaustividad en la comprobación del funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de los procesos de monitorización de los servicios de la red.- Análisis de la recepción de los problemas de calidad de servicio reportados.- Comunicación de las incidencias de los servicios detectados en la monitorización.- Realización de los informes de calidad.- Realización de los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por la clientela de la red.

	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de los problemas de calidad reportados por otros departamentos sobre la calidad de las aplicaciones.- Comunicación de las incidencias en las aplicaciones detectados en la monitorización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en la administración de las herramientas de gestión de rendimiento de la red</i>	<ul style="list-style-type: none">- Configuración de los contadores de los equipos de comunicaciones que conforman las métricas de calidad.- Configuración las herramientas de gestión de rendimiento de la red y servicios.- Configuración de las herramientas de monitorización de las aplicaciones de los usuarios.- Comprobación los contadores estadísticos y métricas de calidad recibidas en los sistemas de gestión de rendimiento.- Configuración de los sistemas de gestión de rendimiento de la red y de los servicios.- Documentar la configuración de los sistemas de gestión de rendimiento.- Seguimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Exactitud en la realización de informes de calidad</i>	<ul style="list-style-type: none">- Definición de los informes.- Realización de la extracción de la información contenida en los sistemas de gestión.- Utilización de las herramientas de tratamiento de texto y generación de gráficas y reportes facilitadas por la organización. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<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>	

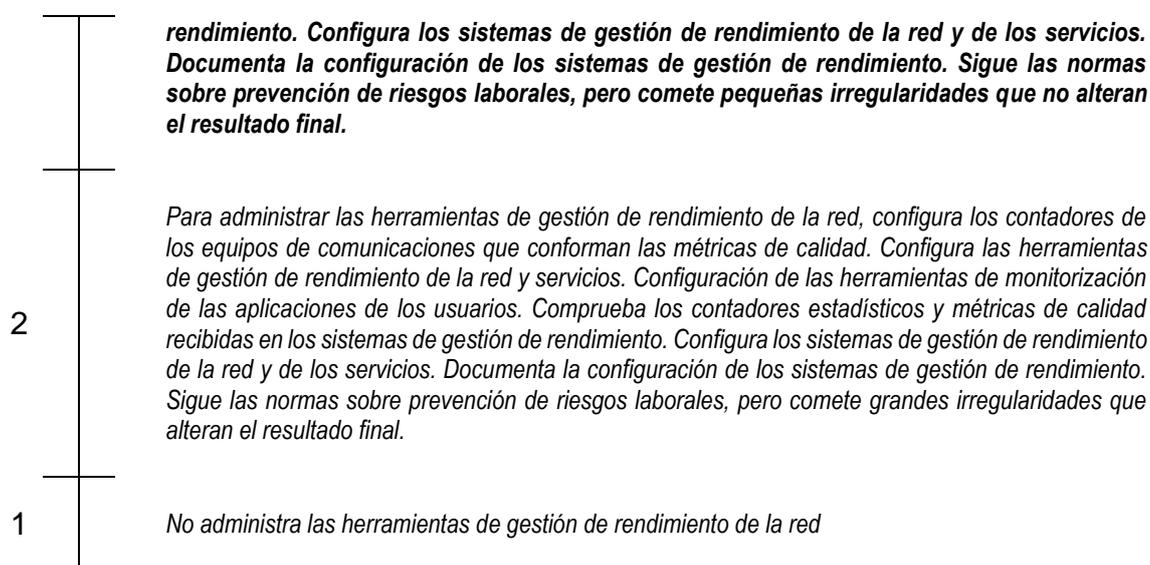
Escala A

4	<p><i>Para comprobar el funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso, realiza los procesos de monitorización de los servicios de la red. Analiza la recepción de los problemas de calidad de servicio reportados. Comunica las incidencias de los servicios detectados en la monitorización. Realiza los informes de calidad. Realiza los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por la clientela de la red. Analiza los problemas de calidad reportados por otros departamentos sobre la calidad de las aplicaciones. Comunica las incidencias en las aplicaciones detectados en la monitorización.</i></p>
3	<p>Para comprobar el funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso, realiza los procesos de monitorización de los servicios de la red. Analiza la recepción de los problemas de calidad de servicio reportados. Comunica las incidencias de los servicios detectados en la monitorización. Realiza los informes de calidad. Realiza los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por la clientela de la red. Analiza los problemas de calidad reportados por otros departamentos sobre la calidad de las aplicaciones. Comunica las incidencias en las aplicaciones detectados en la monitorización, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</p>
2	<p><i>Para comprobar el funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso, realiza los procesos de monitorización de los servicios de la red. Analiza la recepción de los problemas de calidad de servicio reportados. Comunica las incidencias de los servicios detectados en la monitorización. Realiza los informes de calidad. Realiza los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por la clientela de la red. Analiza los problemas de calidad reportados por otros departamentos sobre la calidad de las aplicaciones. Comunica las incidencias en las aplicaciones detectados en la monitorización, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No comprueba el funcionamiento de la red y de las aplicaciones en uso</i></p>

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

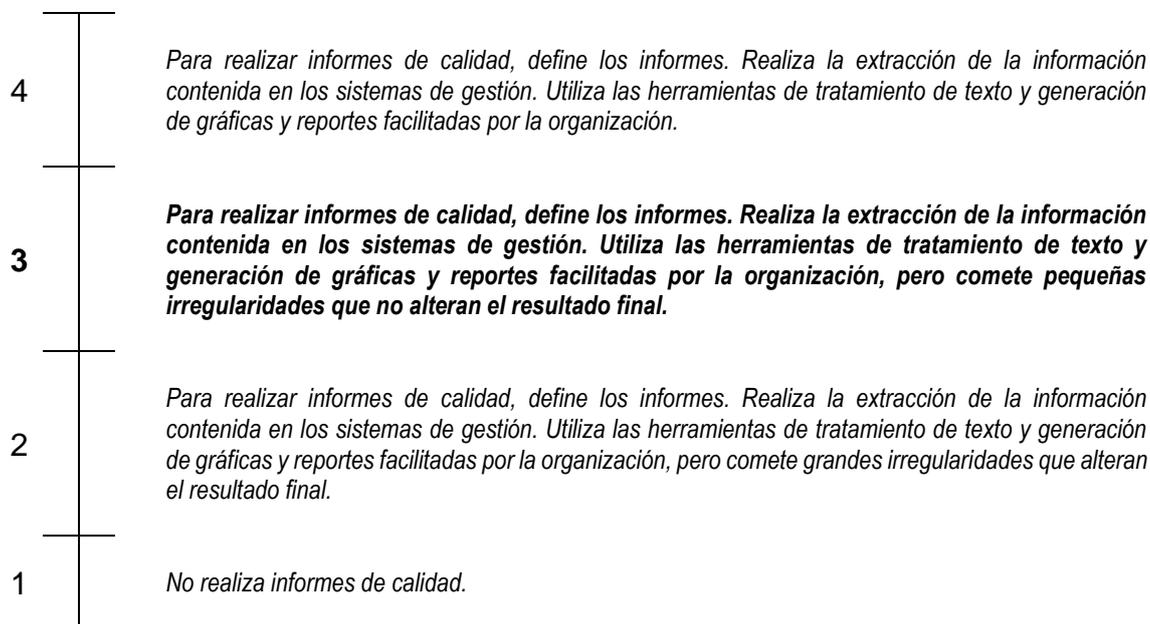
Escala B

4	<p><i>Para administrar las herramientas de gestión de rendimiento de la red, configura los contadores de los equipos de comunicaciones que conforman las métricas de calidad. Configura las herramientas de gestión de rendimiento de la red y servicios. Configuración de las herramientas de monitorización de las aplicaciones de los usuarios. Comprueba los contadores estadísticos y métricas de calidad recibidas en los sistemas de gestión de rendimiento. Configura los sistemas de gestión de rendimiento de la red y de los servicios. Documenta la configuración de los sistemas de gestión de rendimiento. Sigue las normas sobre prevención de riesgos laborales.</i></p>
3	<p>Para administrar las herramientas de gestión de rendimiento de la red, configura los contadores de los equipos de comunicaciones que conforman las métricas de calidad. Configura las herramientas de gestión de rendimiento de la red y servicios. Configuración de las herramientas de monitorización de las aplicaciones de los usuarios. Comprueba los contadores estadísticos y métricas de calidad recibidas en los sistemas de gestión de</p>



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

Escala C



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



Financiado por
la Unión Europea

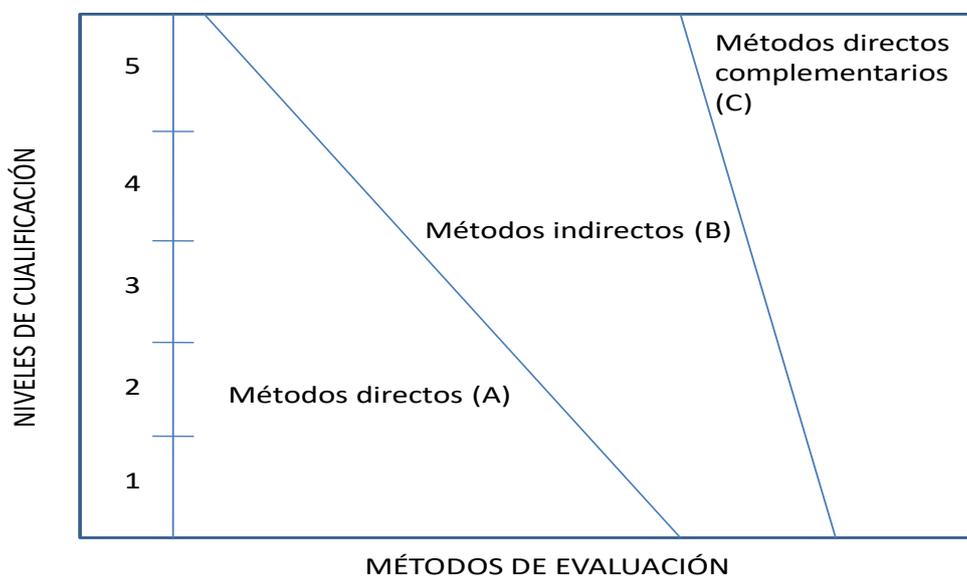
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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.



Financiado por
la Unión Europea

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 Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre 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.