



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro”



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 ECP2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.

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 atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro, 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. Atender a la persona solicitante y/o familiar de prestaciones de servicios funerarios, identificando las características de la



Financiado por
la Unión Europea

demanda, para ofrecer un servicio de información que cumpla los protocolos de calidad y los requerimientos del/a mismo/a.

- 1.1 Los servicios funerarios se presentan a la persona solicitante y/o familiares siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando la recepción de información en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros).
- 1.2 La/s persona/s solicitantes y/o familiares se atienden en diferentes lugares (oficinas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, domicilios, entre otros) realizando los desplazamientos requeridos para la prestación del servicio funerario.
- 1.3 Las características de la demanda se determinan informando a la persona solicitante y/o familiar sobre la oferta del servicio funerario que existe para satisfacer sus necesidades.
- 1.4 La información sobre instalaciones y horarios de la oferta del servicio funerario a los que la persona solicitante y/o familiares puede optar (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se ofrece asegurando la disponibilidad de los mismos para prestar un servicio funerario de calidad.
- 1.5 Las instalaciones (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se muestran a la persona solicitante y/o familiares siguiendo los protocolos de la empresa, para que se familiaricen con el entorno y con los servicios funerarios disponibles.
- 1.6 La información requerida por las personas solicitantes y/o familiares se ofrece con agilidad, garantizando que no se producen esperas innecesarias para prestar un servicio funerario de calidad.

2. Recoger las demandas de la persona solicitante y/o familiar, informando sobre las características del servicio funerario requerido y sobre la oferta existente para responder a su demanda, teniendo en cuenta la cobertura de la póliza de seguro de deceso, en caso de que la hubiera.

- 2.1 Los servicios funerarios se presentan a las personas solicitantes y/o familiares siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando asesoramiento en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros) y de la oferta existente en la empresa para responder a la demanda.
- 2.2 La información y los datos de la persona solicitante y/o familiares se recogen en un documento establecido al efecto, de forma manual y/o informática, para el registro del posterior servicio funerario, atendiendo a la normativa de protección de datos y garantizando la confidencialidad de los mismos.
- 2.3 La demanda de la persona solicitante y/o familiares se recoge en un documento establecido al efecto, siguiendo la guía de conformación del servicio funerario, de forma manual y/o informática, atendiendo a las



Financiado por
la Unión Europea

manifestaciones del mismo sobre el asesoramiento que se le ofrece y recabando los datos relevantes de la demanda para ofrecer los productos y servicios que respondan a sus necesidades.

- 2.4 Los datos acerca de la identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros) así como toda la documentación relacionada con la defunción (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros), se facilitan por la persona solicitante/declarante para proceder a la tramitación del servicio, atendiendo a la normativa de protección de datos garantizando la confidencialidad de los mismos.
- 2.5 La correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción se contrasta para comprobar que no existe inconveniente en la realización del servicio solicitado, atendiendo a los requisitos legales vinculados al servicio funerario.
- 2.6 La existencia y cobertura de la póliza de seguro de deceso que cubra la prestación del servicio funerario demandado se comprueban a través de la documentación presentada por la persona solicitante/declarante, para informar de la prestación que se llevará a cabo sin coste, constatando que comprende que otras prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se cobrarán.
- 2.7 Las prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se enumeran, corroborando la conformidad del/a solicitante y/o familiares para su contratación.
- 2.8 El destino final de la persona fallecida se comunica a la persona solicitante y/o familiares para verificar que eligen libremente entre las opciones presentadas, informando de los requisitos legales que sean aplicables en función del tipo de prestación de servicio funerario.

3. Organizar los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado por la persona solicitante y/o familiares, obteniendo la conformidad del mismos en la presentación de los servicios funerarios contratados, para la elaboración del presupuesto y realización de las actividades de cobro.

- 3.1 El presupuesto del servicio funerario pactado con la persona solicitante y/o familiar se elabora, de forma manual y/o informática, teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado para la comprobación por parte de la persona solicitante y/o familiar y el registro del mismo.
- 3.2 Los conceptos incluidos en el presupuesto y los precios de cada prestación pactada se presentan a la persona solicitante y/o familiar, atendiendo tanto a las prestaciones que se facturan como a las que están cubiertas por la póliza del seguro de deceso, para evitar posteriores reclamaciones.
- 3.3 La autorización que la persona solicitante y/o familiar firma para que la empresa de servicios funerarios se haga cargo de la persona fallecida se corrobora, atendiendo a la comprensión de los compromisos que se

adquieren al firmar la misma para poder iniciar la prestación del servicio funerario.

- 3.4 La factura del servicio funerario se elabora, de forma manual y/o informática, emitiéndola conforme al presupuesto aceptado por la persona solicitante y/o familiar y la prestación contratada, para su entrega y consecuente abono.
- 3.5 El importe de la prestación del servicio funerario se cobra, siguiendo los protocolos de la empresa, para saldar los compromisos de pago de la persona solicitante y/o familiar adquiridos al aceptar el presupuesto.
- 3.6 La caja se arquea, siguiendo los protocolos de la empresa vinculados a la contabilidad, para entregar los documentos emitidos y el resultado del cobro realizado a la persona superior responsable.

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 **ECP2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a la persona solicitante y/o familiares de servicios funerarios

- Técnicas de comunicación y habilidades sociales. Formas de comunicación con la persona solicitante y/o familiares del servicio funerario. Elaboración del proceso de duelo. Técnicas de venta asociados al servicio funerario. Instalaciones, horarios y oferta de servicios funerarios. Documentación vinculada a la atención de la persona solicitante y/o familiares de servicios funerarios. Tratamiento manual e informático de la documentación. Protocolo de calidad del servicio funerario. Normas protocolarias según confesión religiosa y tipo de funeral. Elementos del cortejo fúnebre. La entrada y salida de asistentes. Técnicas de recibimiento y trato a los visitantes. Símbolos utilizados en actos funerarios: colocación y orden.

2. Oferta de productos y servicios funerarios

- Tipología de productos y servicios funerarios. Características y clases. Pólizas de seguros de decesos. Interpretación y coberturas. Documentación vinculada a la oferta de productos y servicios funerarios, Tratamiento manual e informático de la documentación. Guía de conformación del servicio funerario. Documentación necesaria para la prestación del servicio funerario. Identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros). Documentación relacionada con la defunción (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros). Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria.

3. Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en un servicio funerario

- Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Elaboración de presupuesto y facturación en un servicio funerario. Conceptos. Póliza de deceso. Coberturas. Tratamiento manual e informático de la documentación. Documentación necesaria para la prestación del servicio. Autorización y compromisos de la persona solicitante y/o familiares. Actividades de cobro y arqueo de la caja. Formas de financiación y pago. Normativa sobre protección de datos. Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.

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 un buen hacer profesional.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 "ECP2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro", 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 Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro, 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. Recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida.
2. Elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado.
3. Desarrollar la actividad aplicando la normativa de protección de datos y sanidad mortuoria.

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:



Financiado por
la Unión Europea

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<p><i>Rigor para recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de los datos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida y la documentación de la defunción.- Solicitud de los datos de la persona fallecida.- Comprobación de la correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación de la defunción.- Elaboración del documento establecido al efecto.- Recogida de la demanda de la persona solicitante.- Comprobación de la existencia y cobertura del seguro de deceso.- Información al usuario sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las que quedan cubiertas por el seguro de deceso.- Solicitud de la conformidad del servicio funerario que se va a contratar. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficacia para elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración del presupuesto del servicio funerario pactado.- Impresión del presupuesto pactado.- Explicación de los conceptos incluidos en el presupuesto y del precio de cada prestación.- Comprobación de que la persona solicitante del servicio comprende el presupuesto.- Solicitud de la firma de la autorización para el inicio de la prestación del servicio.- Elaboración de la factura del servicio contratado.- Cobro del importe de la prestación del servicio funerario. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Desarrollar la actividad aplicando la normativa de protección de datos y sanidad mortuoria.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de cuáles son los deseos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida atendiendo a la orden de trabajo.- Comprobación de que los deseos de la persona solicitante y familiares mediante contacto directo con los mismos.- Ajuste del protocolo de servicio funerario a los deseos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida.

	<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</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 recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida, solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso, informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro, solicitando la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i>
3	<i>Para recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida, solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso, informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro, solicitando la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida, solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso, informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro, solicitando la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No recoge las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida.</i>

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

Escala B

4	<i>Para elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado lo pacta e imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación, comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura y cobra el importe al que asciende la misma.</i>
3	<i>Para elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado lo pacta e imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación, comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura y cobra el importe al que asciende la misma. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado lo pacta e imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación, comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura y cobra el importe al que asciende la misma. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No elabora el presupuesto del servicio funerario demandado.</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.

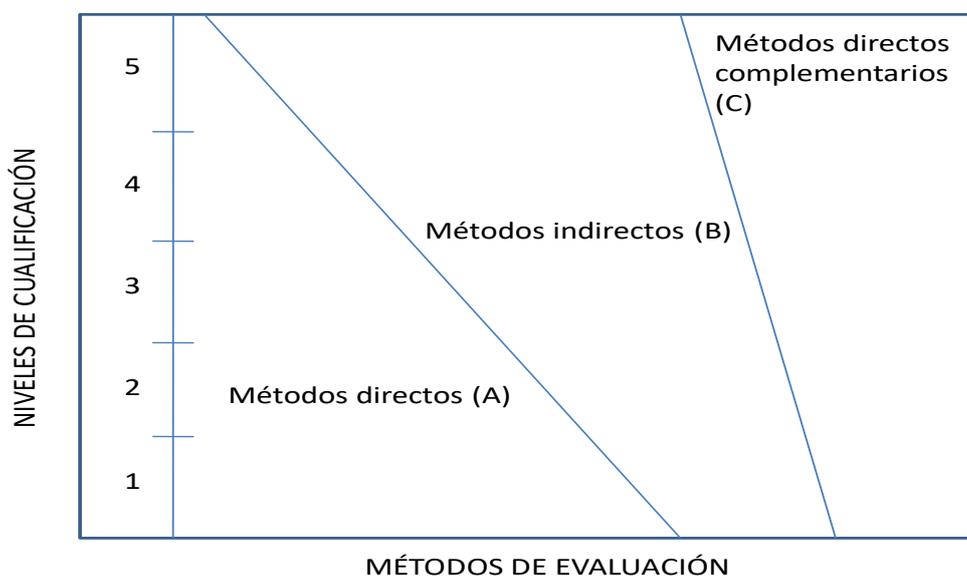
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro, 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.
- 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.

