GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

"ECP2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias"

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 ECP2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

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 organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, 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. ***Organizar los actos funerarios, siguiendo los protocolos de la empresa y las demandas de la persona solicitante y/o familiares, usos y costumbres del lugar, además de la normativa aplicable sobre honores y precedencias, para conseguir la personalización del acto de acuerdo con la información que se tiene de la persona fallecida y los criterios de calidad del servicio funerario.***

   1.1 La información sobre la persona fallecida (creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades, entre otros) se recaba a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y/o amigos/as, teniendo en cuenta las demandas de la persona solicitante y/o familiares para adaptar las exequias y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
   1.2 Los textos que se leen en la ceremonia se preparan con antelación, incorporando aquellos que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
   1.3 La colocación de asistentes al funeral se establece de acuerdo al criterio de la persona solicitante y familiares, teniendo en cuenta las costumbres y tradiciones del lugar, además de la normativa aplicable sobre precedencias.
   1.4 La música y otros elementos (audiovisuales, multimedia, entre otros) que pueden acompañar a la ceremonia se preparan con antelación incorporando aquellas peticiones que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
   1.5 El consentimiento de la persona solicitante y/o familiares se obtiene en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia asegurando que responde a sus demandas para evitar errores.
   1.6 Los textos, música y otros elementos (iluminación, elementos multimedia, entre otros) personalizados para su incorporación en la ceremonia se comunican a la persona oficiante para que los contemple en la misma, favoreciendo el contacto con la persona solicitante, familiares y/o amigos/as, facilitando la personalización de la misma.
   1.7 La información recabada sobre la persona fallecida, sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades se guarda, custodiándola y aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

2. ***Asistir a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, informando sobre las fases del servicio funerario demandado, para evitar la descoordinación entre éstas, mostrando interés en la asistencia que se da en la fase de traslado desde el domicilio mortuorio al destino final.***

2.1 Las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros), los elementos de uso no evidente (aparcamiento, oratorio, entre otros) y el personal de contacto de la empresa se muestran a la persona solicitante y/o familiares para que se familiaricen con el entorno, garantizando una asistencia permanente hacia los/as mismos/as.

2.2 Las instalaciones contratadas en el servicio funerario se comprueban, verificando que reúnen las condiciones indicadas según la normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria, para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias.

2.3 La salida de la persona solicitante, familiares y personas usuarias de cada una de las fases del servicio funerario se realiza dando indicaciones a los/as mismos para que el cortejo se desarrolle según el protocolo funerario del acto y la demanda de los/as mismos/as.

2.4 El acompañamiento y acomodación de la persona solicitante, familiares y personas usuarias en cada una de las fases del servicio funerario se realiza para evitar la descoordinación entre las mismas atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as.

2.5 El acompañamiento a la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza mostrando especial interés en la fase de traslado de la persona fallecida desde el domicilio mortuorio hasta el destino final, comprobando que estén presentes y preparados tanto todas las personas usuarias como la documentación que acompaña a la persona fallecida.

2.6 El acompañamiento a todos los/as asistentes que deseen presenciar la inhumación de la persona fallecida (cremación, sepulcro, nicho, entre otros) se realiza, explicando el proceso y atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as para garantizar la calidad del servicio funerario.

3. Mantener la comunicación con la persona solicitante, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario para detectar necesidades, ofreciendo un servicio funerario de calidad.

3.1 La comunicación con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias se mantiene en todo momento hasta la finalización de la prestación del servicio funerario para detectar nuevas necesidades, verificando que las indicaciones e información dada se han comprendido.

3.2 La atención de las sugerencias, quejas y/o reclamaciones de la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza en el menor tiempo posible para solucionar cualquier incidencia siguiendo los protocolos de la empresa y garantizando la calidad del servicio funerario.

3.3 La documentación vinculada a la prestación del servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) se entrega a la persona solicitante o familiares

de la persona fallecida una vez finalizado el servicio, informando de la documentación, diligencia o gestión que se deba tramitar después (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) para facilitar la potencial actividad legal que se derive de la misma.

3.4 Los relicarios, memoriales y/o la urna con las cenizas, en caso de incineración, se entregan a la persona solicitante o familiares de la persona fallecida una vez terminado el servicio funerario, junto con el certificado de veracidad del acto y el justificante de entrega, verificando que se firman ambos documentos para finalizar la prestación del servicio funerario de conformidad con las personas solicitantes y familiares.

3.5 La información recabada y generada durante la tramitación del servicio funerario se guarda en papel y/o soporte informático custodiándola y aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

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 ECP**2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Técnicas de organización de protocolo funerario

- Creencias, ritos y costumbres. Normas aplicables del protocolo. Aplicación a los actos funerarios. Protocolo funerario. Actos. Elementos que acompañan al acto (textos, música, multimedia, iluminación, entre otros). Protocolos de empresas de servicio funerario relativas a protocolo funerario. Protocolos de calidad del servicio funerario. Documentación relativa a las ceremonias. Normativa de protección de datos.

2. Atención a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios

- Fases del servicio funerario. Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario. Elementos de uso no evidente. Protocolo de servicios funerario. Cortejo. Acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario. Fase de despedida de la persona fallecida. Proceso de duelo. Protocolos de empresas de servicios funerarios relativos a la asistencia y acompañamiento de las personas usuarias. Protocolos de calidad del servicio funerario. Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria aplicada a las instalaciones del servicio funerario.

3. Comunicación con las personas usuarias de servicios funerarios

- Detección de necesidades de las personas usuarias de servicios funerarios. Atención a sugerencias, quejas y/o reclamaciones de personas usuarias de servicios funerarios. Documentación necesaria para la finalización del servicio funerario. Documentación legal vinculada a la finalización del servicio funerario. Proceso de incineración. Elementos y documentación que se entrega al finalizar el proceso. Tratamiento manual e informático de la documentación. Normativa sobre protección de datos.

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 "ECP2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias", 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 Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, 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. Ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario.

2. Asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias.

3. Verificar la atención a la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida.

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*

Rigor para ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario.	- Solicitud de la información sobre las creencias, ritos, costumbre y últimas voluntades de la persona fallecida. - Adaptación las exequias a la información recabada. - Personalización el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a la información recabada. - Obtención el consentimiento de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio. - Comunicación de los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Eficacia para asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias.	- Comprobación de que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación. - Presentación a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida de las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario. - Presentación a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida del personal de contacto de la empresa. - Acompañamiento a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario. - Organización de la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario. - Comprobación de que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerario desde el domicilio mortuorio hasta el destino final. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Rigor para verificar la atención a la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida.	- Establecimiento de cuál es la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida - Verificación de que la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida mediante contacto directo con los mismos. - Ajuste del protocolo de servicio funerario a la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida.

	El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
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	

Escala A

4	*Para ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario, solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio y comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial.*
3	***Para ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario, solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio y comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.***
2	*Para ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario, solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio y comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No ejecuta las operaciones de los actos de protocolo funerario.*

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

Escala B

4	*Para asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias, comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación,*

	presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida tanto las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario como el personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario y comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuorio hasta el destino final.
3	***Para asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias, comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida tanto las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario como el personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario y comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuorio hasta el destino final. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.***
2	*Para asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias, comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida tanto las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario como el personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario y comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuorio hasta el destino final. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.*
1	*No asiste a la persona solicitante del servicio funerario, ni familiares de la persona fallecida ni personas usuarias.*

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.

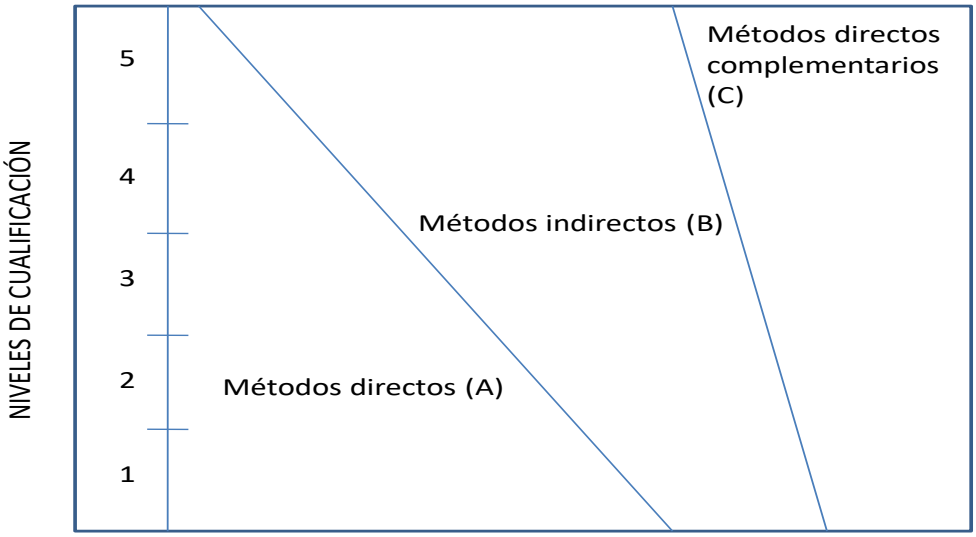
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la

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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, 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.