



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Intendencia de Prestadores

Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud

Unidad de Gestión en Acreditación

Unidad de Apoyo Legal

RESOLUCIÓN EXENTA IP/N°

1843

SANTIAGO, 17 NOV 2017

VISTOS:

- 1) Lo dispuesto en el numeral 12 del Artículo 4° y en el numeral 1° del Artículo 121, ambos del D.F.L. N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud; en la Ley N°19.880; en el inciso penúltimo del Artículo 10 del Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, aprobado por el D.S. N° 15/2007, del Ministerio de Salud, modificado por el N°1 del D.S. N°44, de 2013, de Salud; y en el Artículo 1° Transitorio de este último decreto; en la Resolución Exenta SS/N°964, de 31 de mayo de 2017, y en la Resolución Afecta SS/N°67 de 14 de agosto de 2015;
- 2) La Resolución Exenta IP/N°435, de 13 de marzo de 2017, que ordena el inicio de los procedimientos destinados a la implementación y rendición del examen a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras;
- 3) La Resolución Exenta IP/N°597, de 7 de abril de 2017, que aprobó la primera versión del procedimiento para la ejecución del examen del evaluador de las Entidades Acreditadoras;

CONSIDERANDO:

1° Que, atendido lo dispuesto en el inciso penúltimo del Artículo 10 del Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, modificado por el N°1 del D.S. N°44, de 2013, de Salud, el cual dispone: *"Para llevar a cabo las evaluaciones que correspondan, la entidad acreditadora deberá contar con un cuerpo de evaluadores constituido por profesionales universitarios idóneos y suficientes, en un número no inferior a ocho, los que sólo podrán desempeñar dicha función en una entidad acreditadora a la vez, lo que será función de la entidad controlar. **Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores**",* como asimismo, lo dispuesto en el inciso segundo del Artículo 1° Transitorio del D.S. N°44, de 2013, de Salud, a saber: *"el requisito a los evaluadores de rendir un examen ante la Intendencia de Prestadores, que establece el nuevo texto del artículo 10, **les será exigible una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigencia del presente decreto, mediante un examen al que convocará dicha institución, con una segunda convocatoria para quienes reprueben en el primer llamado y para quienes, justificadamente, no hayan podido rendirlo en la primera ocasión**",* esta Intendencia ha dado inicio a los procedimientos destinados a la implementación y rendición del examen a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras;

2° Que, mediante la resolución señalada en el N°3) de los Vistos precedentes se aprobó el procedimiento para la ejecución del examen del evaluador de las Entidades Acreditadoras, a que se refieren las normas antes transcritas, estimándose necesario, habida cuenta de la experiencia adquirida en su primera versión ejecutada en los meses de abril y mayo pasado, su actualización y perfeccionamiento, por lo que se procederá a la aprobación de la Versión N°2 del mismo mediante el presente acto;

Y TENIENDO PRESENTE las facultades que me confieren las normas legales y reglamentarias precedentemente señaladas, vengo en dictar la siguiente

RESOLUCIÓN:

1° **SUSTITÚYASE EL PROCEDIMIENTO** para la rendición del examen a que deben someterse los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras, por el que se contiene en el documento titulado "**PROCEDIMIENTO para el EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS, Versión 2-2017**", el que se adjunta a la presente resolución y se entiende formar parte de ella para todos los efectos legales.

2° **DÉJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta IP/N°597, de 7 de abril de 2017, que aprobó la primera versión del procedimiento señalado en el numeral anterior.

3° **CÚMPLASE** el procedimiento señalado en el N°1 precedente por parte de las Entidades Acreditadoras y por el Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, en la implementación de dicho examen.

4° **PUBLÍQUESE** una copia del procedimiento antedicho en la página web de esta Superintendencia.

5° **NOTIFÍQUESE** la presente resolución a los representantes legales de todas las entidades acreditadoras autorizadas por carta certificada.

REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE



DR. ENRIQUE AYARZA RAMÍREZ
INTENDENTE DE PRESTADORES
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

- **Adjunta:** "PROCEDIMIENTO para el EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS, Versión 2-2017"

BRH/HOG

Distribución:

- Representantes Legales de las Entidades Acreditadoras (a sus correos electrónicos)

- Jefa de la Sección Fiscalización Laboratorios Clínicos del Instituto de Salud Pública de Chile
- Agentes Regionales
- Jefa Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Encargada Unidad de Asesoría Técnica IP
- Encargado Unidad de Gestión en Acreditación IP
- Encargada Unidad de Fiscalización en Calidad IP
- Encargado Unidad de Apoyo Legal IP
- Profesionales Analistas del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud IP
- Ing. E. Javier Aedo , Funcionario Registrador IP
- Oficina de Partes
- Archivo



SUPERINTENDENCIA
DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA EL EXAMEN DEL EVALUADOR DE LAS ENTIDADES ACREDITADORAS

Unidad de Gestión en Acreditación
Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud
Intendencia de Prestadores
Superintendencia de Salud

Versión 2 - 2017

Índice

1.- Introducción y Marco Normativo	pág. 3
2.- Objetivos	pág.4
3.- Piloto Examen	pág.5
4.- Examen del Evaluador	pág.6
I. Estructura del Examen	pág.6
• Parte Teórica	pág.6-7
• Parte Práctica	pág.7-9
II. Organización del Examen	pág.9
III. Selección de Examinados	pág.10-12
IV. Reglas de Decisión	pág.12-14
5.- Anexo	pág.15-17

1.- Introducción y Marco Normativo

En el marco de la Reforma a la Salud, Ley N°19.937 de Autoridad Sanitaria y Gestión, de 2004, estableció la función para el Ministerio de Salud de establecer un Sistema de Acreditación de prestadores institucionales autorizados para funcionar, definido como una evaluación periódica respecto del cumplimiento de estándares mínimos que tienen por objetivo garantizar que las prestaciones otorgadas alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios.

El 03.07.2007 se publica el D.S. N°15, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento del Sistema de Acreditación para los Prestadores Institucionales de Salud, el cual estableció las Normas Generales de ese Sistema en materia de Estándares de Calidad, Entidades Acreditadoras, Proceso de Acreditación, Aranceles, Fiscalización, el Procedimiento Sumarial y los Registros Públicos de los Prestadores Acreditados y de las Entidades Acreditadoras.

Dicho reglamento fue modificado en 2013 por el D.S N°44, de ese Ministerio. Entre las modificaciones que le introdujo, se encuentra la incorporación de la exigencia de una evaluación a los profesionales evaluadores de las Entidades Acreditadoras, estableciéndola en los siguientes términos, en el inciso tercero del Artículo 10 del Reglamento: ***"Dichos evaluadores deberán contar con formación universitaria en calidad en salud y capacitación acerca del sistema de acreditación, la cual será evaluada por la Intendencia de Prestadores mediante un examen que tendrá una vigencia de tres años y cuya aprobación será requisito necesario para incorporarse al mencionado cuerpo de evaluadores."*** Por su parte, en el Artículo 1° Transitorio del D.S. N°44, antes referido, dispone: ***"el requisito a los evaluadores de rendir un examen ante la Intendencia de Prestadores, que establece el nuevo texto del artículo 10, les será exigible una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigencia del presente decreto, mediante un examen al que convocará dicha institución, con una segunda convocatoria para quienes reprobren en el primer llamado y para***

quienes, justificadamente, no hayan podido rendirlo en la primera ocasión."

2.- Objetivos

- Dar cumplimiento al Reglamento del Sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de Salud, que ordena a la Intendencia de Prestadores realizar una evaluación a los evaluadores que forman parte de las Entidades Acreditadoras (EA), a través de un examen.
- Determinar si el examinado posee tanto habilidades actitudinales como los conocimientos teóricos necesarios, para ejercer la función de evaluador dentro de una Entidad Acreditadora.
- Identificar las brechas existentes en el cuerpo de evaluadores de las Entidades Acreditadoras, respecto a los conocimientos del Sistema de Acreditación.
- Disminuir la variabilidad de criterios por parte de los evaluadores de Entidades Acreditadoras, en los Procesos de Acreditación designados, para ejecutar la evaluación de los Prestadores Institucionales de Salud

3.- Piloto del Examen del Evaluador

En el año 2015 se aplicó un piloto del examen para evaluadores de Entidades Acreditadoras. El que contempló, una parte teórica y otra práctica.

Este Piloto de Examen, fue aplicado a un total de 44 evaluadores de Entidades Acreditadoras, quienes participaron en forma voluntaria, ateniéndose a los requisitos establecidos por la Intendencia de Prestadores.

El objetivo de este piloto fue sensibilizar la metodología de evaluación definida, y hacer los ajustes correspondientes de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, para la puesta en marcha oficial de este examen.

Los resultados obtenidos, fueron significativos respecto a la validación de ambos instrumentos.

El examen teórico fue desarrollado por profesionales del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, quienes recibieron una capacitación al respecto para elaborar una prueba de evaluación objetiva.

El examen práctico fue desarrollado por el equipo de la Unidad de Gestión en Acreditación de la Intendencia de prestadores, los profesionales elaboraron los diferentes escenarios, en los cuales el evaluador debía desarrollar un examen práctico, que tenía como principal objetivo evaluar habilidades actitudinales, y algunas metodologías de evaluación, realizadas a través del Centro de Habilidades Clínicas de la Universidad de Chile.

El evaluador debió rendir ambas partes del examen, y para la aprobación, se exigió cumplir con una nota mínima de 4,6 (65%), como resultado de la suma de ponderación de ambas partes. Si bien fue un piloto con participación voluntaria, la Intendencia de Prestadores estableció, que quienes aprobaran dicho examen, se les reconocería oficialmente su aprobación una vez entrado en régimen este examen.

En función de los resultados del piloto, se han dispuesto mejoras, tales como la modificación de las pautas de medición de habilidades actitudinales, la eliminación de escenarios dobles, la modificación y establecimiento formal de las reglas de decisión.

4.- Examen del Evaluador

I. Estructura del Examen

El examen del evaluador, comprende una parte teórica y otra práctica.

El examen teórico está enfocado, en medir los conocimientos técnicos que tienen los evaluadores, respecto del sistema de acreditación nacional. En tanto la parte práctica tiene como objetivo principal, evaluar las habilidades actitudinales con las que debe contar el evaluador, para realizar la actividad en terreno durante un proceso de acreditación.

La responsabilidad de desarrollar, implementar y aplicar el Examen del Evaluador será de la Unidad de Gestión en Acreditación de la Intendencia de Prestadores. La responsabilidad de gestionar este examen será del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud de esta Superintendencia de Salud.

Para desarrollar la parte práctica, se realiza una licitación pública, con el objetivo de determinar la entidad Universitaria que cumpla con los requerimientos necesarios, para evaluar las habilidades actitudinales a través de escenarios simulados. Estos requerimientos serán incorporados en el Informe Técnico para Licitación, elaborado por la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud y el Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación.

A continuación, se desagregan ambas secciones:

- **Parte Teórica:**

La parte teórica consiste en un examen de selección múltiple y preguntas de respuesta breve.

Incluye 3 áreas de evaluación:

- Normativa del Sistema de Acreditación
- Gestión Clínica
- Otros Ámbitos

La parte teórica, se realizará en una fecha, horario y lugar determinado, al total de citados, bajo las mismas condiciones.

Los evaluadores deben presentarse, solo con su cédula de identidad y un lápiz (pasta negro), en el lugar de realización del examen.

El tiempo estimado para rendir el examen es de 80 minutos cronometrados.

En relación a la evaluación de la parte teórica, la escala de valoración, será de 1 a 7 con un decimal, no se descontarán las respuestas malas. El resultado se informará como aprobado y reprobado.

La evaluación de la parte teórica, corresponderá a un 30% de la nota final del examen.

En el punto "Reglas de Decisión", se encuentran los requisitos de aprobación.

El Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, tendrá la responsabilidad, de ir generando anualmente nuevas preguntas, la solicitud será requerida por el Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación, a todos los profesionales capacitados en el método de evaluación objetiva.

La Intendencia de Prestadores, cuenta con un Comité de Validación de Preguntas, constituido por 5 profesionales del Subdepartamento de Gestión en Calidad en Salud, quienes deberán sesionar a petición del Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación, para realizar la evaluación de nuevas preguntas, y su validación para mantener un Banco de preguntas disponibles, para la elaboración de las distintas versiones y formatos de este examen.

- **Parte Práctica:**

La parte práctica del examen consta de "Escenarios Simulados", esto se basa, en la construcción, de un determinado número de escenarios, de acuerdo, a las características que se decidan evaluar, con actores que personifican a profesionales de salud o funcionarios, en un servicio clínico definido.

Este examen evalúa principalmente características o habilidades actitudinales de los evaluadores del sistema de acreditación. Las características a evaluar son definidas por el grupo de profesionales que determine la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud de la Intendencia de Prestadores y deberán estar relacionadas con el escenario simulado.

El tiempo destinado para cada escenario es de 10 minutos, en el cual, el evaluador de una Entidad Acreditadora; se enfrenta a una situación simulada, basada en la realidad de un proceso de acreditación. Solo se evaluará un elemento medible de una característica de un Estándar de Acreditación, lo que debe quedar claro y preciso, para el adecuado desarrollo de la actividad.

El término de los 10 minutos por escenario, será avisado por alta voz; posterior a esto tiene 3 minutos para contestar la mesa buzón.

Las evaluaciones de las habilidades actitudinales de cada escenario, se registran en una planilla, éstas son realizadas por el actor, un profesional de la Intendencia de Prestadores y un Académico del Centro de Habilidades Clínicas. La evaluación se registra como: "logrado", "parcialmente logrado" o "no logrado"; pudiendo agregarse alguna observación pertinente. También existe una columna para "observaciones".

La evaluación de la parte práctica corresponderá a un 70% de la nota final del examen.

En el punto "Reglas de Decisión" se encuentra la nota de aprobación.

Las Habilidades Actitudinales evalúan las Competencias Relacionales y Personales del evaluador.

Las competencias relacionales se desagregan en:

- Éticas
- De Comunicación
- Escucha Activa
- Optimización del tiempo
- Asertividad
- Planificación y Organización

Se adjunta planilla con información más detallada al respecto en anexo 1.

Mesa Buzón

La mesa buzón, consiste en una pregunta técnica respecto al escenario, se debe responder en un formulario dispuesto para ese fin, acompañado de la pauta de cotejo con la característica evaluada, en ese escenario, se mide conocimientos teóricos.

Las respuestas pueden ser:

1= Cumple

0= No cumple

FI= Falta información

NA =No Aplica

Los evaluados deben argumentar su respuesta.

II. Organización del Examen

El Encargado de la Unidad de Gestión en Acreditación y el Encargado de la Unidad de Apoyo Legal, del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud, elaborarán el oficio circular para la notificación de citación al examen del evaluador.

Esta citación se realizará por Oficio Circular, vía correo electrónico informando a las Entidades Acreditadoras, a través de su Representante Legal, en donde se señalará el nombre de los evaluadores citados, indicando fecha, lugar y hora de presentación, a la Parte Práctica y Teórica, según corresponda.

La citación se realizará al menos, con un mes de anticipación a la fecha del examen, para facilitar la organización del evaluador y la Entidad Acreditadora.

El Representante Legal de cada Entidad Acreditadora, será el responsable de dar aviso a los evaluadores seleccionados y gestionar el adecuado cumplimiento de la participación de éstos en la evaluación.

En conjunto con la citación, se enviará un documento de inducción para la parte práctica, con el fin de transparentar la metodología del examen.

Las únicas situaciones de excepción que justifican la inasistencia a la evaluación, serán aquellos casos en que algún evaluador se encuentre con Licencia Médica o en situaciones de fuerza mayor, debidamente notificadas por el Representante Legal de La Entidad Acreditadora al Intendente de Prestadores.

Los evaluadores que no puedan asistir en las fechas señaladas, serán reagendados, según la disponibilidad que se tenga en ese período, de lo contrario se realizará en un próximo proceso de evaluación.

El número de evaluadores que rendirán el examen y la periodicidad con que se realizará éste, dependerá de los recursos disponibles con que cuente la Superintendencia de Salud para este fin.

Se debe resguardar que el número de evaluadores que realizará el examen, sea distribuido de manera proporcional, en cada Entidad Acreditadora.

La selección de las personas que serán citadas a rendir el examen teórico y práctico se realizará, de acuerdo a diferentes criterios, que se ajustarán en cada llamado que formule esta Intendencia.

III. Selección de los Examinados

1. De acuerdo al reglamento vigente, el examen del evaluador es un requisito para incorporarse al cuerpo de evaluadores de una Entidad Acreditadora.
2. Dada la restricción de cupos, obligado por el elevado costo que implica la ejecución de este examen para esta Superintendencia, y en resguardo del Sistema Nacional de Acreditación, la selección debe estructurarse y priorizarse sobre la base de criterios objetivos y transparentes, explicitando los procedimientos a utilizar desde dicha selección de evaluadores hasta el resultado final de su examen.
3. El examen estará dirigido, a evaluadores actualmente en ejercicio y en un futuro, a postulantes que reúnan los requisitos básicos exigidos por el Reglamento de Acreditación, para ser evaluadores del sistema, siempre y cuando sean presentados por una Entidad Acreditadora.
4. La selección de los evaluadores, que actualmente integran los cuerpos de evaluadores de las Entidades Acreditadoras, que deberán rendir el examen, será en función de los siguientes criterios:
 - a) **Desempeño en Terreno:**
 - Priorización realizada por la Unidad de Fiscalización en Calidad, de los evaluadores actualmente en ejercicio en una Entidad Acreditadora, de acuerdo al desempeño observado en procesos de acreditación en terreno.

b) Competencias Técnicas:

- Duplicidad de Rol: Profesionales que cumplen función de Director Técnico y evaluador, tanto en la misma Entidad Acreditadora, como en otra, esto último solo en el caso de un evaluador.
- Rol Profesional: Selección de evaluadores, que no tengan experiencia y competencias para evaluar el ámbito de Gestión Clínica.

c) Número de Evaluadores por Entidad

- Selección de un porcentaje de evaluadores vigentes de cada Entidad Acreditadora, de acuerdo a propuesta realizada por la Unidad de Gestión en Acreditación y aprobada por la Jefatura de Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud.
- Evaluadores no exclusivos.

d) Número de Evaluadores que reprobaban Examen:

- Se debe dar prioridad de selección en el segundo llamado, si reprobó el examen en primera instancia.
5. El listado definitivo de evaluadores convocados será de responsabilidad de la Unidad de Gestión en Acreditación, el que deberá ser aprobado por la Jefatura del Subdepartamento de Gestión de Calidad en Salud.
 6. La asistencia de todos los evaluadores citados, por cada Entidad Acreditadora, es de exclusiva responsabilidad del representante legal de la misma. El incumplimiento, a lo dispuesto precedentemente, podrá ser objeto de sanciones.
 7. Al representante legal de la Entidad Acreditadora, se le exigirá una justificación fundada, respecto de todo aquel profesional que no pueda asistir, a rendir el examen, la que deberá ser informada inmediatamente a la Intendencia de Prestadores.
En tales casos, el representante legal de la Entidad, deberá proceder a informar, del reemplazante, en un plazo máximo de un día hábil, proponiendo el evaluador destinado a cubrir el cupo

generado por dicha ausencia, con otro evaluador de la misma Entidad Acreditadora, lo que deberá ser aprobado por la Unidad de Gestión en Acreditación.

El Evaluador que haya justificado debidamente su ausencia, será convocado para una siguiente evaluación, sin posibilidad de modificación de esta última fecha.

IV. Reglas de Decisión del Examen del Evaluador: criterios de asistencia, evaluación y aprobación del examen, y sobre su vigencia

De acuerdo al Reglamento y con el objetivo de dar cumplimiento a éste, se formará una comisión evaluadora, que con los antecedentes del proceso evaluativo, entregará el listado de aprobados del examen, el que deberá estar basado en los siguientes criterios:

1.- Criterios relativos a la Asistencia y Evaluación:

a) Asistencia al 100% de las actividades que componen el examen, es decir la Parte Teórica y Práctica.

b) El evaluador deberá aprobar, tanto la parte teórica como la parte práctica del Examen, para su aprobación definitiva.

c) En la nota final, el valor ponderado de la nota obtenida en la parte teórica corresponderá a un 30% y a un 70% el de la nota obtenida en la parte práctica.

d) El resultado del examen se entregará en nota de 1 a 7, con un decimal, siendo la nota mínima de aprobación 4,0 y se informará aprobado o reprobado.

2.- Criterios de aprobación del examen:

Evaluación de Parte Teórica:

- a) La exigencia mínima para su aprobación es de un 60%
- b) La nota mínima de aprobación es 4.0

Evaluación de Parte Práctica:

- a) La nota mínima de aprobación es 4.0

- b) La ponderación para obtener el resultado del examen práctico corresponde a un 60% del área actitudinal y un 40% a la evaluación de la mesa buzón
- c) La evaluación de las habilidades actitudinales corresponderán en un 40% a lo evaluado por el actor, 30% a lo evaluado por el profesional de la Intendencia de Prestadores y a un 30% a lo evaluado por el Académico del Centro de Habilidades Clínicas.

3.- Del resultado del examen y vigencia de su aprobación:

- a) La aprobación del examen tendrá una vigencia de 3 años, desde la resolución que aprueba dicho examen, al cabo del cual deberá ser sometido nuevamente a esta evaluación.
- b) La notificación del resultado, se realizará a través de una Resolución Exenta de la Intendencia de Prestadores, dirigida al Representante Legal de la Entidad Acreditadora, que señalará el nombre del evaluador y el resultado del examen como aprobado o reprobado.
- c) El Representante Legal tendrá la responsabilidad de informar a la Intendencia de Prestadores, al menos con 90 días hábiles, la fecha de expiración de la vigencia del examen de sus evaluadores.
- d) El resultado del examen, quedará registrado en la base de datos de Evaluadores de Entidades Acreditadoras que tiene la Intendencia de Prestadores; por lo que si un evaluador pertenece a más de una entidad y es aprobado, será válido para todas las Entidades en que se encuentre aprobado.
- e) Los examinados que no aprueben el examen, tendrán una segunda oportunidad, contemplada en el Reglamento, para rendir el examen.
- f) Si el evaluador en ejercicio, reprueba por una segunda vez el examen, se cancelará su aprobación por esta Intendencia, eliminándolo del Registro Público de Entidades Acreditadoras. Si este evaluador pertenece a más de una Entidad, se le excluirá del cuerpo de evaluadores de cada una de ellas, notificando la resolución de cancelación a las entidades respectivas. Posteriormente, un evaluador podrá rendir un nuevo examen, siempre que lo postule alguna Entidad Acreditadora.

5.- Anexo

Pauta Perfil de Habilidades Actitudinales.

I. Competencias Relacionales					
Nº	Competencias Relacionales	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
1	Toca la puerta				
2	Saluda				
3	Se presenta a sí mismo				
4	Explica su rol				
5	Solicita nombre				
6	Trato formal al funcionario				
7	Presentación personal				
8	Dar las gracias cuando corresponde				
9	Se despide				
II. Competencias Personales					
Nº	Competencias Relacionales	Logrado	Parcialmente logrado	No logrado	Observaciones
1	Entrega de resultados del proceso evaluado				
2	Emisión de juicios de valor en forma verbal, respecto del proceso evaluado				

3	Emisión de juicios de valor en forma no verbal, respecto del proceso evaluado				
4	Entrega de recomendaciones				
5	Demuestra empatía				
6	Respuesta a las preguntas y/o inquietudes del entrevistado				
7	Actitud durante el proceso				
8	Expresa claramente sus solicitudes				
9	Duplicación de la información				
10	Solicitud información				
11	Forma de preguntar				
12	Tipos de preguntas				
13	Lenguaje claro				
14	Solicitud de información adicional				
15	Interrupciones				
16	Aclaraciones				
17	Comprensión a sus preguntas				
18	Hilo narrativo: historia del funcionario				
19	Tiempo asignado y completitud de la tarea (escenario)				
20	Liderazgo durante la entrevista				
21	Ambiente de confianza				
22	Fluidez de la entrevista				
23	Manejo de situaciones difíciles				
24	Manejo de sus emociones				
25	Da oportunidad de hablar a otros				
26	Tono de voz				
27	Recolección de información				
28	Orden lógico de preguntas durante la entrevista				

29	Forma de evaluar				
30	Seguimiento de la información solicitada				
31	Resguardo de la información				
32	Confidencialidad durante la evaluación				
33	Mantiene el dominio o dirección de la entrevista				
34	Busca soluciones				
35	Iniciativa para reiniciar la entrevista				