

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

PROCEDIMIENTO
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION DE PERSONAL PARA RESTAURANTE

Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión

ELABORADO POR Nombre: Judith Riquelme Cargo: Consultora Recursos Humanos	REVISADO POR Nombre: Judith Riquelme Cargo: Consultora Recursos Humanos	APROBADO POR Nombre: Mariana Tarrio Cargo: Gerenta Recursos Humanos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 30-09-2021	Fecha: 30-09-2021	Fecha: 30-09-2021

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización.

NOTA DE INCLUSIÓN

Este documento ha sido elaborado con lenguaje inclusivo y no sexista, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio y reconoce la diversidad de las personas en todos los ámbitos.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS	4
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	7
6.1 SOLICITUD DE CONTRATACIÓN EMPLEADOS(AS)	7
6.2 RECLUTAMIENTO.....	7
6.3 SELECCIÓN.....	8
6.4 TOMA DE DECISIÓN FINAL Y CONTRATACIÓN	9
6.5 CIERRE DEL PROCESO	10
7. INDICADORES.....	10
7.1 INDICADORES DE EQUITAD	10
8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN	11
9. ANEXOS.....	13
9.1 ANEXO 1: JOB POSTING	13
9.2 ANEXO 2: DIRECTRICES PARA LAS ENTREVISTAS PERSONALES DE SELECCIÓN	14

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

1. OBJETIVO

Contar con procesos de reclutamiento, selección y contratación de personas, oportunos, transparentes, equitativos, trazables y libres de sesgos de género, que permitan a Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. asegurar la igualdad de condiciones, la atracción y selección de los mejores talentos.

Siendo un imperativo ético para Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. el avanzar en igualdad de género, diversidad y también en inclusión, los procesos acá descritos, se complementan con el “Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad” el cual describe una metodología inclusiva en cuanto a las etapas y acciones para la incorporación de personas con discapacidad y las responsabilidades de cada área.

2. ALCANCE

Este procedimiento contempla las acciones que realiza Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. para el reclutamiento, selección y contratación de personal que opera en restaurantes.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión
- Ley N° 21.015, Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral
- Ley N° 20.609, Establece medidas contra la discriminación
- Procedimiento de desarrollo de carrera personal Restaurante
- Procedimiento de compensaciones y remuneraciones personal de Restaurante
- Guía de lenguaje inclusivo
- Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

- **Acciones positivas:** Medidas diseñadas para paliar las desventajas que históricamente han enfrentado los grupos vulnerables. Comprenden un conjunto de medidas especialmente diseñadas para eliminar los obstáculos en el acceso a las oportunidades efectivas de las personas en situación de desigualdad. La NCh3262, define las acciones positivas/afirmativas como “medidas de carácter temporal encaminadas a disminuir y eliminar las diferencias de trato social entre los géneros”.
- **Arcos Dorados:** Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.
- **Restaurante Solicitante:** Restaurante Arcos Dorados que requiere cubrir su vacante.
- **Evaluación:** Proceso de selección en el cual se evalúa el perfil de quien postula con respecto a los requerimientos del cargo.
- **Reclutamiento:** Conjunto de medios o mecanismos destinados a convocar personal calificado para el empleo ofrecido.
- **Selección:** Conjunto de toma de decisiones sobre el ajuste de los/las postulantes al empleo ofrecido. Corresponde a una actividad de evaluación, donde se escoge a quienes se adecuen en mayor medida al perfil establecido.
- **SGIGC-DI:** Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión.
- **Vacante:** Cargo que existe dentro de la estructura organizacional de Arcos Dorados y que no se encuentra cubierto por una persona.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente/a de Recursos Humanos

- Velar por el cumplimiento normativo del presente procedimiento, con el fin de asegurar el buen desempeño del sistema de gestión.

Consultor/a de Recursos Humanos

- Aplicar este procedimiento.

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

- Activar los procesos de búsqueda y llamado a postulación, priorizando el uso de un lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas, ni estereotipadas en los perfiles de cargo como en los avisos publicados.
- Realizar el análisis curricular, revisando el cumplimiento de requisitos mínimos de candidatos/as postulantes, aplicando filtro curricular.
- Analizar de los resultados de los/las postulantes, seleccionados/as y contratados/as en cada una de sus fases. Poner en marcha acciones positivas si hay indicios estadísticos de discriminación indirecta o impacto adverso.
- Validar y ajustar la proyección de contrataciones asegurando la dotación óptima de cada unidad de negocio.
- Busca nuevas fuentes de reclutamiento e instituciones para un mayor alcance de postulantes
- Realiza presentaciones semestrales de acciones de reclutamiento, selección y contratación a Equipo de Operaciones y Gerente/a de RRHH.

Coordinador/a de Reclutamiento & Selección

- Extrae y consolida postulantes de las distintas fuentes de Reclutamiento y/o canales de difusión para el proceso de selección.
- Coordinar y citar a postulantes a evaluaciones y entrevistas.
- Comunicar/notificar a todas y todos los/as postulantes el avance en las etapas del proceso.
- Registrar los datos de cada etapa del proceso.
- Reportar indicadores de equidad de los procesos de reclutamiento y selección
- Realizar los llamados a los procesos de postulación.
- Recopilar todos los documentos requeridos para la confección del contrato de trabajo.
- Ingresar ficha de nuevo/a colaborador/a al Sistema (SHRMS).

Gerente/a Restaurante

- Solicitar la provisión de ingresos al o la Consultor/a de Recursos Humanos con toda la información y datos requeridos respecto a la proyección de necesidad de contratación.
- Llevar a cabo las segundas entrevistas que se definen en el proceso para la selección del postulante.
- Definir/aprobar postulantes seleccionados/as para su restaurante.

Coordinador/a de Diversidad e Inclusión (D&I)

- Administrar y asegurar la correcta aplicación de los procesos de reclutamiento y selección de personas con discapacidad, según el "Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad" de Arcos Dorados.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Recursos Humanos a través de sus Consultores/as y Coordinadores/as tiene como misión el conducir los procesos de selección de postulantes idóneos para cada Restaurante en que se requiera personal, cubriendo sus necesidades de dotación con un servicio transparente y eficiente que contribuye a fomentar el crecimiento y posicionamiento de Arcos Dorados.

Los procesos se desarrollan conforme a los siguientes principios:

- **Transparencia:** Velar por el cumplimiento del modelo de selección, que garantiza un servicio confiable y transparente.
- **Eficiencia y Eficacia:** Brindar al área solicitante y a las personas participantes de los procesos de reclutamiento y selección un servicio de evaluación eficiente y eficaz.
- **No discriminación:** Actuar de manera decidida ante cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología o religión.
- **Confidencialidad:** Velar por el resguardo de la información confidencial de las personas que participan de los procesos de reclutamiento y selección.

Con estos principios, Arcos Dorados se presenta como una marca empleadora que otorga oportunidades laborales y de desarrollo a todas las personas, evitando que sesgos inconscientes y preferencias subjetivas intervengan en la búsqueda y la elección, de modo que la selección de las/los postulantes sea solo en función de las competencias con las que cuentan, las experiencias, las aspiraciones, la adecuación a la cultura y el sector, en comparación con las necesidades y posibilidades del puesto que se debe cubrir.

6.1 Solicitud de contratación empleados(as)

La activación de contratación de restaurante se origina a partir de la recepción a) una solicitud por parte de la gerencia de operaciones b) se ocupa una herramienta de medición llamada People Fore Cast, por el cual se calculan las necesidades de ingresos de cada local mensualmente y/o c) la apertura de un nuevo local.

6.2 Reclutamiento

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

Recibido el requerimiento, el/la Consultor/a de Recursos Humanos activa el subproceso de reclutamiento, elaborando el aviso de oferta de trabajo a partir del perfil de cargo correspondiente.

En caso de que el perfil de cargo¹ no se encuentre vigente o sea muy genérico, el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección procederá a actualizar dicho perfil, siendo de **exclusivo uso para el proceso de reclutamiento y selección en referencia**, considerando el uso de lenguaje inclusivo y considerando términos no discriminatorios que permitan la igualdad de oportunidades para los/las postulantes tanto en la postulación como para cubrir el cargo (ver Anexo 1: Job posting).

El/la Consultor/a de Recursos Humanos debe velar y asegurar que la oferta de trabajo que se publique se encuentre redactada en lenguaje inclusivo, no incluya imágenes sexistas y que la información específica del cargo promueva la postulación para todos y todas en igualdad de condiciones. (ver Anexo 1: Job posting). Además, deberá seleccionar portales y lugares de publicación en consideración con los datos de subrepresentación de género en el cargo/posición del restaurante. Esto con el objetivo de potenciar la difusión de la postulación en redes y sitios que tengan mayor afluencia para el sexo subrepresentado, aumentando las posibilidades de postulación.

Así mismo y en base a la planificación del reclutamiento y compromisos de Arcos Dorados, la búsqueda también podrá ser dirigida hacia personas con discapacidad, por lo que por medio de el/la Coordinador/a de Diversidad e Inclusión se deberán contemplar las etapas y acciones descritas en el “Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad”.

6.3 Selección

La Selección se define como el proceso de toma de decisión sobre el ajuste de los/las postulantes al cargo vacante. Corresponde a actividades de evaluación, que considera una serie de elementos y procesos articulados que deben ser ejecutados con rigurosidad técnica para alcanzar su objetivo, el cual es proveer a Arcos Dorados de la persona idónea, en el momento oportuno, para el empleo ofrecido.

El proceso se inicia en el momento que el/la postulante completa la “Ficha de solicitud de postulación” (de manera física o digital por medio de Aira), concluyendo el proceso de postulación.

¹ Recursos Humanos ha planificado la revisión de todos los perfiles con el objeto de incluir perspectiva de género en estos.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

Finalizado lo anterior, la primera etapa es la **Evaluación inicial** en la cual el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección verifica las postulaciones recibidas, preseleccionando las que se ajustan a los prerequisites definidos (descartando a menores de edad y a extranjeros sin documentación para laborar en Chile). El/la Coordinador/a de reclutamiento y selección debe notificar a cada postulante, a través de la plataforma laboral AIRA su avance en esta y cada etapa.

Los/las postulantes preseleccionados/as son invitados a través de AIRA a completar el test “Abordo” y posterior a su resultado, coordinar – de manera presencial o virtual - una primera entrevista con el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección.

En función de estos resultados, el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección seleccionará a los/as postulantes que continuarán con la entrevista con los/as Gerentes/as de Restaurante y/o Gerente/a de Gestión de Personas. El/la Coordinador/a de reclutamiento y selección informará a la Gerencia del Restaurante la participación de los/las postulantes en el cargo y en su local, con el objeto de que considere el sexo subrepresentado al momento de tomar la decisión de selección.

Se recomienda que las entrevistas sean realizadas por un equipo mixto en términos de género, como una forma de minimizar posibles sesgos y que el foco esté centrado en las competencias de la persona. Por lo mismo se cuenta con “Pautas de entrevistas” previamente elaboradas, que evitan las improvisaciones, y las preguntas de índole personal y del ámbito privado que pudieran ser susceptibles de interpretación estereotipada y discriminatoria. Se cuidará no sobrevalorar las habilidades y rasgos identificados socialmente como características propias de un sexo u otro (ver también Anexo 2: Directrices para las entrevistas personales de selección; **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

En el caso que el/la postulante sea una persona con discapacidad, considerar también lo establecido en el “Protocolo de reclutamiento, selección y contratación de personas con discapacidad”.

6.4 Toma de decisión final y contratación

Ejecutada la entrevista, el/la Gerente/a de Restaurante decide acerca de las personas que seleccionará para su local, informando mediante correo electrónico su decisión al Coordinador/a de reclutamiento y selección.

En esta decisión nuevamente se torna indispensable considerar la subrepresentación de género en el cargo, así como del restaurante, con la finalidad de no impactar en la participación laboral.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

Comunicada la decisión de las personas elegidas, el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección se comunicará con los/las postulantes para comunicarles que han sido aceptados/as y continuar con el proceso de “Orientación” (virtual o presencial), firma de contrato y otros documentos requeridos, para luego indicar día y hora que debe presentarse al restaurante asignado.

Se comunicará al Área de Entrenamiento para que comience el proceso de entrenamiento inicial in situ en el restaurante asignado.

6.5 Cierre del proceso

Concluido el proceso de reclutamiento y selección el/la Coordinador/a de reclutamiento y selección preparan un informe (“Postulantes semana X”) con los resultados, el cual será presentado al/a la Consultor/a de Operaciones en reuniones mensuales y poder analizar los resultados obtenidos, para comprobar si existe algún factor no controlado que provoque discriminación indirecta, inequidad en la participación laboral y evaluar los resultados obtenidos por los distintos postulantes, verificando que todas las etapas del proceso se hayan realizado conforme.

7. INDICADORES

7.1 Indicadores de equidad

Los indicadores de equidad de este proceso corresponden a los siguientes y se miden por medio de la matriz “Indicadores del SGIGC-DI Reclutamiento y selección Restaurantes”

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante		SGIGC-DI
	Área responsable		Recursos Humanos
	Versión		1
	Fecha de la última versión		30 -09-2021

Nombre del indicador	Equilibrio en la presencia de mujeres y hombres en las candidaturas o postulaciones	Tasa relativa de éxito de selección de mujeres postulantes y de hombres postulantes en los procesos de reclutamiento y selección.	Equilibrio de presencia de mujeres y hombres en las contrataciones	Tasa relativa de éxito de contratación de mujeres participantes en procesos de selección y contratación y de hombres participantes en los procesos de selección y contratación.	Valoración/percepción sobre si los procesos de selección y contratación contemplan criterios de igualdad y no discriminación por razón de sexo
Código	RSC1	RSC2	RSC2	RSC4	RSC5
Tipo	Proceso	Proceso	Proceso	Proceso	Percepción
Objetivo	Medir el nivel de equilibrio de presencia de mujeres y hombres como resultado del proceso de postulación.	Visibilizar el grado de éxito de selección de las mujeres postulantes y compararlo con el grado de éxito de selección de los hombres postulantes durante el proceso.	Medir el nivel de equilibrio de presencia de mujeres y hombres como resultado del proceso de contratación.	Visibilizar el grado de éxito de contratación de las mujeres seleccionadas y compararlo con el grado de éxito de contratación de los hombres seleccionados durante el proceso.	Medir el grado de valoración de las personas respecto de si los procesos de reclutamiento, selección y contratación son inclusivos y velan por la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
CV y antecedentes postulante	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en plataforma Weflow Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos	Según módulo Weflow	3 años	Eliminar

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante		SGIGC-DI
	Área responsable		Recursos Humanos
	Versión		1
	Fecha de la última versión		30 -09-2021

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
			Respaldo en servidor de Arcos Dorados			
Evaluación Abordo	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en plataforma Aira Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	Según módulo Aira	3 años	Eliminar
Entrevistas	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en Carpeta Onedrive Reclutamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreCoordinador/a de Recursos Humanos/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp//Reclutamiento	3 años	Eliminar
Indicadores del SGIGC- Reclutamiento y selección Restaurantes	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en Carpeta Onedrive Reclutamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreCoordinador/a de Recursos Humanos/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp//Reclutamiento	3 años	Eliminar
Perfiles de cargo	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en Carpeta Onedrive Reclutamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreCoordinador/a de Recursos Humanos/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp//Reclutamiento	3 años	Eliminar
Postulantes semana X	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en Carpeta Onedrive Reclutamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreCoordinador/a de Recursos Humanos/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp//Reclutamiento	3 años	Eliminar
Registro PFC	Coordinador/a de reclutamiento y selección	Almacenado en Carpeta Onedrive Reclutamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado de Recursos Humanos Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreCoordinador/a de Recursos Humanos/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp//Reclutamiento	3 años	Eliminar

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: Job posting

Relevamiento del perfil del cargo

- No asignar un género al puesto vacante o sector.
- Flexibilizar requisitos que habitualmente se asocian al desarrollo de carrera.
- No asociar determinadas modalidades de trabajo a un género.
- Evitar prejuicios que terminan siendo obstáculos que replican estereotipos y dominan la toma de decisiones.

Aviso de oferta de empleo

- El aviso tiene que acompañar en su discurso la decisión de no asignar un rol de género al puesto vacante.
- Si el aviso se acompaña de imágenes no deben estar asociados a un género en particular, de modo que mujeres y hombres se sientan convocados a postularse.
- Utilizar el lenguaje formulando cada frase de manera inclusiva sin manifestar implícita o explícitamente preferencia por algún género.
- NO es pertinente trasladar al aviso requisitos tales como “preferentemente mujer o preferentemente hombre”.
- Es necesario revisar los espacios o canales de convocatoria donde se difunde el aviso. Existen en la actualidad plataformas que permiten hacer postulaciones a ciegas, donde no figuran datos que aporten indicio de género como nombre, información personal, foto, de modo que, en el momento de seleccionar los CV, se debe realizar exclusivamente en función de la experiencia, formación y competencias de los/as postulantes.
- Mantener el foco en las habilidades necesarias para cubrir con éxito la vacante.
- Se sugiere incorporar una leyenda no discriminatoria, donde se comunica expresamente que Arcos Dorados está comprometida con la diversidad y el desarrollo del talento femenino y que cuenta con políticas de igualdad de género, comité de diversidad y red de mujeres.

	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal para Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30 -09-2021

9.2 Anexo 2: Directrices para las entrevistas personales de selección

Consideraciones generales de la entrevista de selección:

- Entender que esta es una actividad que permite conocer de mejor forma a la candidata o candidato, por lo que se le debe permitir que se desenvuelva lo mejor posible en relación con los aspectos relativos al trabajo.
- Tener claridad que esta entrevista NO es una entrevista clínica, sólo se evalúan aspectos de adecuación al cargo.
- Entender la situación en que se encuentra la candidata o candidato, considerar que es una situación poco confortable, para lo cual se debe escuchar y demostrar respeto hacia lo que comenta en cada respuesta.
- Tomar notas de la entrevista permite tomar mejores decisiones al final de la entrevista de acuerdo con lo que la candidata o candidato expresa.
- Preparar un ambiente propicio para la entrevista que favorezca la comunicación fluida entre la candidata o candidato y las personas que entrevistan.

Etapas en el desarrollo de la entrevista de selección:

De acuerdo con la definición anterior se recomienda seguir el siguiente protocolo de entrevista:

- Acoger a la o el postulante, recibirlo formalmente con un trato deferente y amable. Esto implica saludar y presentar al comité de selección que lo evaluará, en caso de existir uno.
- Entregar una breve descripción del cargo y sus condiciones, NO dar por sabido las condiciones y funciones del cargo independientemente que la o el postulante pueda indicar conocerlo.
- Inicio de las preguntas definidas para el proceso. (Las preguntas a realizar deben ser las mismas a todos las/los postulantes)
- Al finalizar la entrevista, preguntar al/a la postulante, si le gustaría expresar algo para complementar alguna respuesta o bien realizar alguna pregunta respecto del proceso.
- Explicar el proceso que sigue a continuación de esta entrevista (cómo se entregará la respuesta del proceso, plazos para el cierre de este, etc.).
- Finalmente despedirse de manera personalizada de las/los postulantes.