# **PAUTA DE EVALUACIÓN DE ENTREVISTA DE SEGUIMIENTO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dimensión** | **Criterios** | 1 | 2 | 3 | 4 | **Nota Item** | **Promedio Dimensión** |
| I-Aspectos formales10% | *El lugar para la entrevista es apropiado y se encuentra limpio.* |  |  |  |  |  |  |
| *Se saluda al cliente y se hacen apropiadas preguntas de vínculo.*  |  |  |  |  |  |
| *Se es puntual en la hora de inicio de la entrevista (respeto de la hora de citación).* |  |  |  |  |  |
| *Se mantiene un comportamiento educado y cortés con el cliente.* |  |  |  |  |  |
| *La presentación personal es apropiada para la atención de público.* |  |  |  |  |  |
| II-Preparación de la entrevista20% | *Se conoce el derecho aplicable al caso.* |  |  |  |  |  |  |
| *Se conoce el estado del proceso.* |  |  |  |  |  |
| *Se conoce información del contexto socio-económico del caso (apropiado estudio de la carpeta del caso)* |  |  |  |  |  |
| *Se tienen preparado el contenido de la entrevista (información que se le dará al cliente o información que se le solicitará).* |  |  |  |  |  |
| III-Desarrollo de la entrevista30% | *Se realizan preguntas coherentes con los objetivos de información.* |  |  |  |  |  |  |
| *Aplicación apropiada de la secuencia comunicacional.* |  |  |  |  |  |
| *Uso adecuado de preguntas abiertas.* |  |  |  |  |  |
| *Uso adecuado de preguntas cerradas o de precisión* |  |  |  |  |  |
| *Uso adecuado del parafraseo.* |  |  |  |  |  |
| *Uso adecuado de las preguntas circulares.* |  |  |  |  |  |
| *Adecuada expresión de empatía ante momentos de mayor emocionalidad.* |  |  |  |  |  |
| *No se utiliza un lenguaje técnico y se expresa de manera comprensible para el cliente.* |  |  |  |  |  |  |
| *Se logra dar término a la entrevista en un tiempo y forma apropiado.* |  |  |  |  |  |  |
| IV-Información dada al cliente25% | *Se explica el estado del proceso y los pasos a seguir.* |  |  |  |  |  |  |
| *Se entrega información de manera escrita en caso de ser necesario.* |  |  |  |  |  |
| *No se aseguran resultados al cliente.* |  |  |  |  |  |
| *No se señalan plazos de manera categórica.* |  |  |  |  |  |
| *Se reitera al cliente la forma de comunicación.* |  |  |  |  |  |
| *Se fomenta la autonomía del cliente, de tal manera que tome decisiones de manera informada e independiente.* |  |  |  |  |  |
| *Se confirmar los acuerdos adoptados recíprocamente con el cliente.* |  |  |  |  |  |  |
| Comprensión de la información obtenida por la entrevista15% | *Adecuado registro de la entrevista (registro de la información recibida/entregada al cliente, consignación de aspectos personales importantes y registro de los acuerdos).* |  |  |  |  |  |  |
| *Identificar las gestiones a realizar para el desarrollo del caso.* |  |  |  |  |  |  |
| *Identificación de la posición e interés de su cliente.* |  |  |  |  |  |
| **NOTA FINAL** |  |
| **OBSERVACIONES:** |