## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC1262 | Aplicación de entrevistas para la investigación de información |

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de aplicar entrevistas para el desarrollo de investigaciones de información que solicitan las organizaciones privadas y públicas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

### Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar de Competencia contiene las funciones críticas y sustantivas que un aplicador de entrevistas tiene que demostrar en su competencia la cual describe: Planear la entrevista para implementar el protocolo de evaluación, explicar el protocolo para desarrollar la entrevista, aplicar la entrevista para recopilar la información y cerrar la entrevista para la gestión de la investigación, así como evaluar el resultado que sustenta la credibilidad de la entrevista.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

**Nivel en el Sistema Nacional de Competencias:** Cinco

Desempeña una amplia gama de actividades, tanto programadas, poco rutinarias, como impredecibles, que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

**Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**
Sector Seguridad Privada

| | |
|---|---|
| **Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 3 de junio de 2020** | **Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 31 de julio de 2020** |
| **Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:** | **Vigencia de los certificados emitidos:** |

| | |
|---|---|
| 5 años | 4 años |

**Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)**

**Grupo unitario**
Sin Referencias.

**Ocupaciones asociadas**
Sin Referencias.

**Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC**

Aplicador de entrevistas para la investigación de información.

Entrevistador de información.

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

**Sector:**
54 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

**Subsector:**
541 Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

**Rama:**
5419 Otros Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

**Subrama:**
54199 Otros Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

**Clase:**
541990 Otros Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

**Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia**

- CAPS Consultoría y Capacitación Profesional en Seguridad
- Center for Credibility Assessment - CCASS
- IVAGIR, S.A de C.V.
- Latinamerican Institute for Credibility Assessment-LICA
- PRISMA Consulting Latinoamérica
- Sistema Opalo-Grupo Diamante
- The Credibility Training Company

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e

| | |
|---|---|
| | infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC. |
| Apoyos/Requerimientos: | • Espacio privado para realizar la entrevista.<br>• Sillas ejecutivas o sillón.<br>• Video cámara digital.<br>• Micrófono.<br>• Computadora.<br>• Formatos/formularios de registro digitales.<br>• Persona de apoyo que le asista para realizar grabaciones durante la entrevista. |

**Duración estimada de la evaluación**

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

**Referencias de Información**

- Modelo P.E.A.C.E. Modelo PEACE (UK), creadores: Eric Shepherd y John Baldwin, Assume nothing - No asumir nada, believe nothing - No creer nada y challenge everything - Dudar de todo
- Modelo SCAnR. Evaluación de Credibilidad / Modelo SCAnR / Six Channel Analysis in Realtime.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

| Estándar de Competencia |
| --- |
| Aplicación de entrevistas para la investigación de información. |

**Elemento 1 de 5**

Planear la entrevista para implementar el protocolo de evaluación.

**Elemento 2 de 5**

Explicar el protocolo para desarrollar la entrevista.

**Elemento 3 de 5**

Aplicar la entrevista para recopilar la información.

**Elemento 4 de 5**

Cerrar la entrevista para la gestión de la investigación.

**Elemento 5 de 5**

Evaluar el resultado de la entrevista.

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 5 | E3976 | Planear la entrevista para implementar el protocolo de evaluación. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el área y equipo para desarrollar la entrevista:
   - Validando los criterios de la lista de verificación antes de iniciar la entrevista,
   - Revisando que el área cuente con privacidad y mobiliario para aplicar la entrevista,
   - Verificando que el área se encuentre en orden y tenga limpieza en su mobiliario,
   - Revisando que los materiales y equipos están disponibles para la entrevista, y
   - Verificando las condiciones de operación y seguridad del medio con el que se grabará la entrevista.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de entrevista elaborado:
- Contiene el objetivo de la entrevista,
- Describe el propósito para el que se utilizará la información,
- Incluye la información/evidencia que sustenta la entrevista,
- Describe donde se obtuvo la información/evidencia que sustenta la entrevista,
- Incluye la evaluación de la información/evidencia,
- Enuncia las normas legales, así como y las directrices asociadas establecidas por la organización,
- Describe las acciones para la preparación de la entrevista, y
- Contiene la lista de verificación requisitada.

2. El instrumento para recopilar información/evidencia de la entrevista requisitado:
- Incluye el propósito del instrumento,
- Incluye espacio para los datos generales del entrevistado,
- Contiene el acuerdo de confidencialidad de la información proporcionada,
- Contiene las instrucciones sobre la forma de llenado del instrumento,
- Establece reactivos relacionados con la información/evidencia,
- Especifica la documentación de soporte para la información solicitada en el instrumento,
- Contiene un espacio para observaciones, y
- Contiene recomendaciones para iniciar la entrevista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Procedimientos para recopilar información de una entrevista cognitiva | Aplicación |
| 2. Clasificación de evidencia | Comprensión |
| 3. Seguridad de la información con análisis gramatical | Aplicación |

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 4. Técnicas de PNL | Comprensión |
| 5. Técnica REID | Comprensión |
| 6. Normatividad para la confidencialidad de la información. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Iniciativa: | La manera en que clasifica la información/evidencia para desarrollar los reactivos del instrumento de evaluación. |

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Directrices asociadas: | Es la aplicación de las actividades o instrucciones descritas en las normas para su determinación y aplicación al caso concreto. |
| 2. | Evidencia: | Es una muestra verificada y certera obtenida en una investigación. |
| 3. | Información: | Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. |
| 4. | Legislación: | Establece los criterios de las normas jurídicas que forman el derecho legislado. |
| 5. | Normatividad: | Conjunto de leyes o reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución u organización privada o estatal.. |
| 6. | P.E.A.C.E.: | Modelo para entrevistar, orientado a ofrecer una alternativa más eficaz y ética de la entrevista persuasiva, 1990-1992 Surge modelo PEACE UK, Creadores: Eric Shepherd y John Baldwin, PEACE, comparado con otras técnicas que resultan opresivas, se le ha conocido como; Entrevistas Éticas. |
| 7. | PNL: | Programación Neuro Lingüística. Técnica útil para promover el rapport en una conversación por cuanto, a la conveniencia de comprender los procesos neurológicos, el lenguaje y los patrones de comportamiento que se aprenden por la experiencia. La PNL propone que los seres humanos manifiestan y exteriorizan la conducta tanto de manera visual (50%), sensitiva (40%) y auditiva (10%). En una entrevista conviene identificar estas modalidades y en función de la prevalencia de alguna de ellas, corresponderla de manera similar para crear empatía. |
| 8. | REID: | Técnica desarrollada por John Reid (80s), que integra un proceso de nueve pasos. Se aplica después de entrevistas generales al haber acumulado evidencia contra una persona probable responsable de un acto ilegal o ilícito. Trata de preguntas provocativas que buscan obtener respuestas verbales y no verbales específicas del entrevistado. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 2 de 5 | E3977 | Explicar el protocolo para desarrollar la entrevista. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia el contacto con el entrevistado:
   - Informando al entrevistado que se realizará la grabación en audio/video,
   - Saludando de acuerdo con el horario y lineamientos establecidos por la organización,
   - Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo con las políticas internas de la organización,
   - Mencionando al entrevistado acerca del acuerdo de confidencialidad y protección de datos personales,
   - Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización para el desarrollo de la entrevista,
   - Comunicando al entrevistado el objetivo de la entrevista,
   - Mencionado el plan de entrevista al entrevistado,
   - Explicando las reglas de la entrevista,
   - Aplicando el rapport al entrevistado, y
   - Explicando las expectativas a lograr en la entrevista.

2. Verifica el grado de comprensión del objetivo al entrevistado:
   - Solicitando los datos personales del entrevistado,
   - Preguntando de manera verbal/escrita que comprenda el objetivo de la entrevista, e
   - Informando al entrevistado el momento en el que inicia la entrevista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Característica de la comunicación verbal y no verbal | Comprensión |
| 2. Protección de datos personales | Comprensión |
| 3. Técnica para el uso de rapport | Comprensión |
| 4. Semiótica | Comprensión |
| 5. Escucha activa | Comprensión |
| 6. Uso del lenguaje corporal y ademanes | Comprensión |
| 7. Tipos de declaración | Comprensión |
| 8. Uso de la kinésica | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al entrevistado empleando un lenguaje claro y cordial.
2. Cooperación: La manera en que genera empatía con el entrevistado para que la comunicación fluya.

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Ademanes: | Movimientos del cuerpo que muestra una actitud. |
| 2. | Comunicación verbal: | Comunicación en la que se utilizan signos lingüísticos en el mensaje. |
| 3. | Entrevista: | Diligencia a desarrollar con la finalidad de obtener información confiable, veraz y válida. |
| 4. | Escucha activa: | Disposición en la entrevista para que el entrevistador se concentre atentamente en lo que describe o explica la persona entrevistada, observarla y procurar mantener buen contacto visual positivo, pero, sobre todo, no interrumpir a la persona hasta que termine su relato. |
| 5. | Kinésica: | Técnica que enfatiza en la identificación y detección de posibles comportamientos de engaño en los movimientos corporales de una persona en el curso de una entrevista. Algunos especialistas de la comunicación han señalado que del 100% de la comunicación humana (en Occidente), el 7% corresponde al lenguaje verbal, el 38% al tono de voz y sus inflexiones, y el 55% al lenguaje no verbal: kinésica. |
| 6. | Lenguaje corporal: | Es una de las formas básicas para la comunicación no verbal que contempla los gestos o movimientos de las manos o los brazos pueden ser una guía de sus pensamientos o emociones subconscientes. |
| 7. | Protección de Datos personales: | Son toda aquella información que se relaciona con nuestra persona y que nos identifica o nos hace identificables. Nos dan identidad, nos describen y precisan. |
| 8. | Rapport: | Sintonía psicológica y emocional empatía y simpatía, porque se perciben similares o se relacionan bien entre sí. Incluye tres componentes: atención mutua, positividad mutua y coordinación. En la entrevista implica un estilo natural, cálido y comunicativo. Tratar al entrevistado como a uno le gustaría ser tratado. |
| 9. | Semiótica: | Trata de los sistemas de comunicación dentro de las sociedades, estudiando las propiedades generales de los sistemas de signos, como base para la comprensión de la actividad humana. |
| 10. | Tipos de declaración: | Libre exposición que realiza una persona sin que medie pregunta o presión alguna. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 5 | E3978 | Aplicar la entrevista para recopilar la información. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Selecciona la técnica para desarrollar la entrevista:
   - Aplicando la técnica de entrevista acorde a la tipología del entrevistado,
   - Seleccionado el instrumento para recopilar información/evidencia autorizado por la organización,
   - Preguntando al entrevistado si requiere que se le brinde apoyo para cubrir alguna necesidad particular, y
   - Validando mediante preguntas que la información/evidencia que sustenta la entrevista corresponde con la fuente que facilitó el entrevistado.

2. Inicia el desarrollo de la entrevista:
   - Realizando preguntas al entrevistado para obtener información,
   - Registrando las respuestas obtenidas en el instrumento autorizado por la organización,
   - Comunicando al entrevistado que exprese los acontecimientos/hechos suscitados respectivos a las preguntas realizadas,
   - Generando un ambiente de participación y confianza para observar la colaboración del entrevistado,
   - Manteniendo la secuencia de registro en el instrumento sin generar interrupciones al entrevistado,
   - Registrando en el instrumento el comportamiento del entrevistado observando su lenguaje corporal,
   - Confirmando mediante preguntas que los acontecimientos/hechos siguen un orden de acción de acuerdo con lo suscitado,
   - Notificando al entrevistado las medidas de seguridad establecidas por la organización durante la entrevista, y
   - Utilizando el equipo para video grabación de acuerdo a las recomendaciones del fabricante y el procedimiento establecido por la organización.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | | NIVEL |
|---|---|---|
| 1. | Protocolo de entrevistas | Aplicación |
| 2. | Preguntas de exploración | Comprensión |
| 3. | Caja de Betari | Comprensión |
| 4. | Interacción del modelo PEACE | Aplicación |
| 5. | Interacción del modelo SCAnR | Aplicación |
| 6. | Evaluación de la credibilidad | Comprensión |
| 7. | Manejo estratégico de la evidencia | Comprensión |
| 8. | Análisis transaccional | Comprensión |
| 9. | Uso del CPE | Comprensión |
| 10. | Prosodia y proxémica | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Perseverancia: | La manera en que desarrolla la entrevista insistiendo acerca de los puntos críticos para la información de la entrevista fluya. |
| 2. | Tolerancia: | La manera en que permite que el entrevistado se exprese sin |

presiones.

GLOSARIO

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Análisis Transaccional: | Disciplina psicológica creada por el Dr. Eric Berne que propone una metodología que expone tres estados del yo: Padre, Adulto y Niño. La llama transacciones psicológicas en la comunicación humana. Aquellas que son transacciones complementarias (Adulto-Adulto) son las deseables en una buena entrevista. Aquellas que resultan disfuncionales (Adulto-Niño), pueden identificarse como señales de alerta para re conducir y encauzar la entrevista hacia metas más provechosas entre el entrevistador y un entrevistado. |
| 2. | Caja de Betari: | También conocido como ciclo de conflicto. Modelo para comprender el impacto que nuestras propias actitudes y comportamientos tienen en las actitudes y comportamientos de las personas que nos rodean. Si una persona queda atrapada en un ciclo de conflicto lo conveniente es cambiar la actitud positivamente para romper el ciclo. |
| 3. | CPE: | Cuestionario Preliminar de Entrevista, Cuestionario que se aplica previamente a todos los involucrados de un incidente donde se buscan los autores de un ilícito. |
| 4. | Evaluación de Credibilidad: | Conjunto de capacidades y habilidades del entrevistador profesional para determinar, seleccionar y elegir aquellas técnicas, métodos y/o herramientas, por cuyos conocimientos, experiencia y pericia le permitan aplicarlos en la planeación, desarrollo y ejecución de un proceso de entrevista, siguiendo criterios de confiabilidad y validez. |
| 5. | Manejo Estratégico de la Evidencia: | Divulgación y revelación gradual de la evidencia durante la entrevista al entrevistado. El concepto de estrategia alude a que es mejor presentar la evidencia después de que un entrevistado relate su versión o declaración, y no antes. |
| 6. | Medidas de seguridad: | Condiciones apropiadas del lugar para celebrar la entrevista donde esté garantizada la protección a personas, instalaciones e información. Estas pueden incluir, aunque no son imperativas, control de accesos, equipo de monitoreo y vigilancia, ya sea físico y/o automátizado; buena iluminación y temperatura ambiental, sala, aula o salón donde se pueda mantener privacidad para lograr conversaciones provechosas y productivas. |
| 7. | Organización: | Institución de carácter público o privado que contrata los servicios del entrevistador con la finalidad de cubrir requerimientos o necesidad de indagar en información. |
| 8. | Prosodia: | Se refiere al tono de voz, su ritmo y velocidad, sus distorsiones e inflexiones, los sonidos guturales, que en el contexto de una entrevista suponen parte del lenguaje no verbal hasta en un 38%. Conviene siempre durante la entrevista y en la escucha activa, estar muy atento a la prosodia de la persona |

entrevistada.

9. Proxémica: Trata de la comprensión del espacio y su manejo en el desarrollo de entrevistas. La zona íntima se considera el contacto físico de una persona hasta unos 75 cms de distancia; la sensación puede significar invasión agresiva a la privacidad entre personas no conocidas o que no desean tal cercanía. La zona personal, es un espacio que rodea a las personas entre 75 y 1.20 cms. En esta zona es donde suelen desarrollarse varios tipos de entrevistas. La zona social, es un espacio mayor a 1.20 cms y hasta 4 o 5 metros de distancia (salón de clases, sala de juntas). La zona pública, es la zona de mayor espacio y libertad, después de unos 4 metros o más.

10. SCAnR: Modelo de entrevista para la evaluación de credibilidad originado en UK. El acrónimo en inglés describe la esencia del modelo: Six Channels Analysis in Real Time. Aplicar seis canales de comunicación en tiempo real durante el curso de las entrevistas que integran a su vez 27 criterios analíticos siguiendo una regla diseñada para el modelo conocido como 3-2-7. Esto es, prestar atención a tres señales puntos de interés en dos o más canales de comunicación dentro de los siete segundos a partir del estímulo provocado por una pregunta específica. Los canales son: estilo de interacción, voz, contenido de lo dicho, expresión facial, lenguaje corporal y la psico-fisiología.

11. Tipología del entrevistado: Persona a entrevistar puede tratarse de un informante, un testigo, una víctima, una persona involucrada en un acto irregular; en general, cualquier individuo que pueda ofrecer información de calidad para clarificar el objeto y motivo de la entrevista, así como la posible resolución de una problemática específica bajo análisis.

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 4 de 5 | E3979 | Cerrar la entrevista para la gestión de la investigación. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el cierre de la entrevista:

- Revisando que todos los reactivos del instrumento se encuentren registrados,
- Comunicando con el entrevistado si se dio un entendimiento mutuo acerca de la entrevista realizada,
- Realizando el resumen verbal de lo que se ha dicho, en intervalos regulares para comprobar la correcta interpretación del entrevistado,
- Explicando al entrevistado las etapas siguientes del proceso,
- Realizando el análisis de la información de la entrevista de acuerdo al criterio del enfoque de los seis canales en tiempo real,
- Cerrando la entrevista agradeciendo la cooperación recibida por el entrevistado,

- Preguntando al entrevistado de forma oral/escrita su grado de satisfacción,
- Expresando al entrevistado que se mantiene a su disposición para brindar apoyo/información adicional,
- Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización,
- Manteniendo el expediente de la entrevista en resguardo temporal de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización, y
- Finalizando la grabación de la entrevista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Importancia de la voz durante la entrevista | Comprensión |
| 2. Estilos de interacción | Comprensión |
| 3. Aplicación de la psicofisiología | Comprensión |
| 4. Detección de inconsistencias | Comprensión |
| 5. Micro-expresiones | Comprensión |
| 6. Hermeneútica | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

| | |
|---|---|
| 1. Iniciativa: | La manera en que el entrevistador realiza las preguntas validando que el entrevistado está dispuesto a contribuir con la entrevista. |
| 2. Responsabilidad: | La manera en que se le comunica al entrevistado las acciones que se desarrollaran posteriormente. |

GLOSARIO

| | |
|---|---|
| 1. Hermeneútica: | Disciplina que abarca comunicación escrita, verbal, y no verbal; arte de explicar, traducir o interpretar. La hermenéutica moderna incluye la semiótica. |
| 2. Micro-expresiones: | Contribución del Dr. Paul Ekman al identificar las 7 emociones universales de los seres humanos en el rostro que suelen presentarte en fracciones de segundo y que es importante captar durante la entrevista para su interpretación respecto de lo que desea saberse o establecerse. Las siete emociones son: alegría, enojo, miedo, sorpresa, tristeza, disgusto e indiferencia. |
| 3. Proceso: | Son mecanismos de comportamiento para mejorar la productividad y establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. |
| 4. Seis canales en tiempo real: | De acuerdo a la Técnica SCAnR (Six Channel Analysis in Realtime), se refiere a la observación de los siguientes canales de comunicación durante la entrevista: (1) Estilo de interacción. (2) Voz. (3) Contenido. (4) Expresión facial. (5) Lenguaje corporal. (6) Psico-fisiología. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 5 de 5 | E3980 | Evaluar el resultado de la entrevista. |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la información obtenida durante la entrevista:
   - Cotejando con el plan de entrevista si se ha logrado el cumplimiento de metas y objetivos,
   - Cotejando la información obtenida para considerar su validez en el resultado,
   - Realizando el registro de información nueva en el instrumento, y
   - Registrando en el instrumento el resultado respecto al desempeño del entrevistador.

2. Resguarda el resultado de la entrevista:
   - Manteniendo la integridad de los documentos físicos/digitales,
   - Utilizando el proceso establecido por la organización para la conservación de expedientes,
   - Organizando los expedientes de acuerdo con la clasificación de expedientes y lineamientos establecidos en la organización, y
   - Guardando el expediente de la entrevista físico/digital para mantener su seguridad en el sitio establecido por la organización.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de la entrevista concluido:
   - Describe el cumplimiento de las metas y objetivos alcanzados,
   - Describe la información/evidencia detalladamente,
   - Contiene el resumen de la entrevista con sus implicaciones,
   - Describe el resultado de manera detallada,
   - Contiene las recomendaciones para atender posibles afectaciones,
   - Especifica los riesgos detectados durante la entrevista,
   - Incluye el plan de entrevista realizado,
   - Contiene el instrumento que se aplicó para recopilar información/evidencia,
   - Incluye el acuerdo de confidencialidad de la información,
   - Contiene el archivo digital de la entrevista,
   - Contiene el nombre del entrevistador, e
   - Incluye la fecha de la entrevista.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Rendición de cuentas | Comprensión |
| 2. Clasificación e integración de expedientes | Comprensión |
| 3. Evaluación de información | Comprensión |
| 4. Conservación de documentos físicos/digitales | Comprensión |
| 5. Uso de la grafología y grafoscopía | Comprensión |
| 6. RED-m | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que integra el expediente con la información clasificada de la entrevista y realiza el resguardo en los sitios designados por la organización.

GLOSARIO

1. Expediente de la entrevista: Documentación física o digital que contiene el plan de entrevista, los instrumentos de entrevista, así como los registros grabados de la misma, para evidenciar la información/evidencia expuesta por un entrevistado.
2. Grafología: El estudio de las personalidades y tendencias en la conducta humana a través del análisis de la escritura manuscrita.
3. Grafoscopía: Estudio técnico pericial de los rasgos escriturales, en documentos cuestionados para conocer el origen gráfico de dicha escritura y su procedencia.
4. Posibles afectaciones: Estimación de consecuencias resultado de las acciones que motivaron el desarrollo de la entrevista.
5. RED-m: Acrónimo para: Relátame - Explícame - Descríbeme - Muéstrame. Útil en la primera etapa de una entrevista para que la persona entrevistada se explaye con amplitud y confianza, a la vez de ir contrastando la versión con los hechos conocidos o investigados.