I.- Datos Generales

Código	Título
EC1332	Aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria para la detección de las necesidades de la víctima

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de los operadores encargados de la aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria para identificar las necesidades de la víctima de delito, realizar la atención integral y propiciar la reinserción a su entorno proximal.

El presente Estándar de Competencia 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

Este Estándar de Competencia refiere las actividades esenciales para dar atención inmediata, especial y diferenciada por medio de la intervención del operador en la atención a víctimas, con el objetivo de detectar necesidades de la víctima a través de la Entrevista Integral Interdisciplinaria, para su posterior atención y lograr la reinserción a su entorno, con las condiciones más cercanas a las que tenía previo al hecho delictivo. De igual manera, establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño. También, establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para realizar su trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El Estándar de Competencia en mención, se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Comité de Gestión por Competencias de Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 24 de febrero de 2021	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación: 14 de abril de 2021
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario
9999 Ocupaciones no especificadas.

Ocupaciones asociadas
9999 Ocupaciones no especificadas.

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

Sector:
93 Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales.

Subsector:
931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia.

Rama:
9314 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Subrama:
93141 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

Clase:
931410 Impartición de justicia y mantenimiento de la seguridad y el orden público.

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

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas (CEAIV), del estado de Querétaro.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Escenario general: La entrevista integral interdisciplinaria como herramienta idónea para la detección de necesidades victímales con el objetivo de atender de manera completa los cambios generados en su entorno proximal que, afecten su dinámica y funcionalidad. • Para demostrar la competencia en este Estándar, se recomienda que se lleve a cabo en un escenario simulado, a efecto de mantener confidencial la identidad y datos particulares de la víctima.
Apoyos/Requerimientos:	• Equipo de cómputo con acceso a internet y a la red Sistema Informático Único (SIU) o en su defecto entrevista impresa. • Espacio institucional destinado para la atención personalizada el cual brinde privacidad. • Formato de la Entrevista Integral Interdisciplinaria. • Material de papelería en general, hojas blancas, lápices y bolígrafos.

Duración estimada de la evaluación

15 minutos en gabinete y 45 minutos en campo, totalizando 1 hora.

Referencias de Información

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 20, apartado C, fracción III.
- Ley General de Víctimas. Artículo 7, fracción IV.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. Artículo 109, fracciones III y XVII.

Estatal

- Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro. Artículo 6, fracción III, inciso c; artículo 10 fracción III; y artículo 17, fracciones II y III.
- Reglamento de la Ley de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Artículos 29 y 39.
- Protocolo de atención a víctimas de la Unidad Especializada de Atención a Víctimas.

- Protocolo de Canalización al SEAV.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria para la detección de las necesidades de la víctima	Atender a la víctima previa aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria
	Elemento 2 de 3
	Identificar las necesidades de la víctima mediante la aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria
	Elemento 3 de 3
	Determinar la canalización de la víctima una vez obtenidos los resultados de la Entrevista Integral Interdisciplinaria

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4195	Atender a la víctima previa aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el funcionamiento del equipo de cómputo para la aplicación de la entrevista:
- Verificando que el equipo de cómputo se encuentre conectado a internet y en operación,
- Verificando que el SIU se encuentre en operación,
- Ingresando nombre de usuario y contraseña para autenticarse en el sistema, y
- Accediendo a la información con el número de NUC de la víctima.

2. Identifica la activación en el SIU para la atención de una víctima:
- Verificando que la activación exista en el SIU,
- Revisando que cuente en su perfil de operador con la asignación de la atención de la víctima dentro de su bandeja de entrada en el SIU,
- Localizando los datos de contacto de la víctima en la carpeta de investigación,
- Llamando a la víctima para concretar la cita,
- Presentándose con nombre completo e identificándose como operador adscrito a la CEAIV,
- Registrando la cita en la agenda de la CEAIV y en el SIU, y
- Preguntando a la víctima si tiene alguna duda referente a la cita y el motivo por el cual se le está llamando, para resolverla.

3. Habilita el espacio de trabajo:
- Ocupando el lugar de trabajo destinado para el proceso de entrevista a la víctima,
- Verificando que la sala se encuentre limpia de polvo, basura o algún elemento que denote suciedad o desorden,
- Verificando que el espacio cuenta con privacidad, ventilación e iluminación para llevar a cabo la entrevista,
- Verificando que cuenta con sillas necesarias para llevar a cabo la entrevista, y
- Verificando que el espacio se encuentre libre de distractores.

4. Recibe a la víctima citada:

- Presentándose con nombre completo, cargo y función dentro de la CEAIV,
- Informándole el motivo de la entrevista,
- Explicando que la entrevista consiste en solicitarle a base de preguntas información personal para identificar sus necesidades de atención integral,
- Informando a la víctima que sus datos se tratarán de forma confidencial de acuerdo a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados,
- Explicando que la información que aporte quedará registrada en el SIU,
- Explicando que las Instituciones Asistenciales del Estado son aquellas a las cuales se canaliza la necesidad/es de atención detectada/s a través de sus operadores para lograr el máximo bienestar posible desde su ámbito de competencia,
- Manteniendo durante todo el proceso el contacto visual, haciendo uso de un lenguaje no verbal que denote comprensión,
- Estableciendo una comunicación asertiva y empática, evitando interrumpirle y distraerle,
- Manteniendo una escucha activa durante el proceso de entrevista mostrando en todo momento atención a la narración de la víctima,
- Evitando en todo momento emitir juicios de valor que pongan entre dicho lo comentado por la víctima, y
- Preguntando si tiene dudas o comentarios hasta este momento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 20, apartado C, fracción III, actuando en apego a los derechos fundamentales de la víctima.	Comprensión
2. Ley General de Víctimas. Artículo 7, fracción IV, brindando atención especializada y diferencial a la víctima.	Comprensión
3. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados en su Artículo 26 y 27.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que todo momento recibe a la víctima, manteniendo un tono de voz adecuado, mostrando calidez, empatía y evitando emitir juicios de valor.
2. Limpieza:	La manera en que todo momento mantiene su espacio laboral ordenado, libre de distractores y con apariencia de limpieza y pulcritud.
3. Respeto:	La manera en que en todo momento dirige su atención hacia la víctima, le habla por su nombre y mantiene una postura corporal de frente, sin distraerse, sin empleo de dispositivos electrónicos celulares, durante el proceso de entrevista.

GLOSARIO

1. CEAIV:	Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
2. Distractores:	Elementos ajenos a las actividades del operador.
3. EII:	Entrevista Integral Interdisciplinaria.
4. Entorno Proximal:	Medio en el que la víctima se desarrolla, contempla el ámbito familiar, social y económico, así como el aspecto físico y emocional.
5. NUC:	Número Único de Carpeta.
6. Necesidades de atención integral	Conocer por medio de la entrevista los factores que, necesiten una atención especializada hacia la víctima a partir del hecho denunciado.
7. SIU:	Sistema Informático Único, el cual, cumple con la función de resguardar la información y darles acceso a los operadores involucrados en la carpeta.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4196	Identificar las necesidades de la víctima mediante la aplicación de la Entrevista Integral Interdisciplinaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Apertura la Entrevista Integral Interdisciplinaria en el SIU:
- Preguntando a la víctima si autoriza que se le aplique la EII para obtener su consentimiento,
- Seleccionando en el apartado de Formatos la opción EII,
- Verificando la información solicitada en el formato de EII de la sección generales esté completa/complementarla,
- Verificando la información solicitada en las secciones médica, trabajo social, psicológica y jurídica de la EII,
- Registrando las respuestas de lo comentado por la víctima en las secciones médica, trabajo social, psicológica y jurídica EII,
- Determinando conforme a los valores obtenidos de las puntuaciones de las respuestas en cada una de las secciones, las necesidades que está presentando la víctima al momento de la entrevista, y
- Emitiendo la opinión técnica con base a las puntuaciones obtenidas en los diferentes apartados de la EII.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Formato de Entrevista Integral Interdisciplinaria, requisitado:
- Contiene el consentimiento por parte de la víctima para la aplicación de la entrevista,
- Señala los datos generales de la víctima,
- Contiene los datos exploratorios del área de medicina,
- Contiene los datos exploratorios del área de psicología,
- Contiene los datos exploratorios del área de trabajo social,
- Contiene los datos exploratorios del área jurídica,
- Incluye la opinión técnica de necesidades victímales, y
- Tiene el nombre completo, puesto y firma del operador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Protocolo de atención a víctimas de la Unidad Especializada de Atención a Víctimas.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que todo momento demuestra actitud empática, de escucha activa y brinda un trato cordial a la víctima durante la entrevista.
2. Perseverancia:	La manera en que todo momento demuestra interés para identificar las necesidades de la víctima derivadas del hecho delictivo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Si la víctima se presenta con crisis emocional que atente contra la integridad/seguridad del servidor público.

Respuesta esperada

Solicitando el apoyo para brindar la contención emocional y suspender momentáneamente la entrevista hasta que la situación esté controlada.

GLOSARIO

1. Oficio de canalización:	Documento a través del cual se solicita la atención especializada de alguna institución perteneciente al SEAV.
2. SEAV:	Sistema de Atención de Atención a Víctimas.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4197	Determinar la canalización de la víctima una vez obtenidos los resultados de la Entrevista Integral Interdisciplinaria

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Comunica el resultado de la EII a la víctima, para su canalización:
- Comunicando a la víctima los resultados obtenidos en la entrevista integral interdisciplinaria, e
- Informando la institución que le brindará los servicios especializados o el área especializada de la CEAIV que le brindará la atención.

2. Canaliza a la víctima a las áreas de servicio de la CEAIV:
- Contactando de manera verbal/correo electrónico/teléfono, al área de la CEAIV que realizará la atención,
- Haciendo de conocimiento que requiere atención especializada, y
- Acompañando a la víctima para su atención al área/áreas de la CEAIV correspondiente.

3. Canaliza a la víctima a las instituciones pertenecientes al SEAV
- Haciendo de conocimiento que requiere atención especializada por alguna institución perteneciente al SEAV,
- Informando a la víctima la institución que le brindará la atención especializada,
- Proporcionando a la víctima la dirección en la que se encuentra la atención donde será atendida,
- Elaborando oficio de canalización dirigido a la institución perteneciente al SEAV,
- Entregando oficio de canalización a la víctima, y
- Preguntando y disipando las dudas de la víctima derivadas de la intervención.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los oficios de canalización para la atención de la víctima, elaborados:
- A partir de los resultados obtenidos de la aplicación de la EII,
- Contiene el nombre completo de la institución que brindará la atención especializada,
- Señala el nombre completo del titular de la institución que brindará la atención especializada;
- Contiene los datos generales de la víctima,
- Describe el servicio solicitado para la atención de la víctima, y
- Contiene los datos del operador que solicita la atención.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Protocolo de Canalización al SEAV.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Cooperación:	La manera en que todo momento a través de la canalización brinda la información necesaria que ayuda y apoya a la ejecución de la atención de la víctima en las instituciones pertenecientes al SEAV.
2. Tolerancia:	La manera en que todo momento muestra disposición para comprender y atender las diferencias con la víctima.

GLOSARIO

1. Atención especializada:	Atención asistencial y diagnóstica que responde a las necesidades de la víctima.