

Lista de verificación del portafolio de evidencias

Nombre del candidato:					
Clave y Centro de Evaluación:					
Código y estándar de competencias: EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género					
Folio del lote:	Folio del proceso:	Fecha de elaboración:	Día:	Mes:	Año
Documento	Cumple/Firmado	Observaciones al documento			



Ficha de Registro

Sí No

Este documento se debe integrar al portafolio, en caso de que el candidato haya decidido hacer públicos sus datos personales se deberá anexar copia de su identificación oficial y de su CURP



Diagnóstico

Sí No

Fecha de aplicación: ____/____/____



Plan de evaluación

Sí No

Fecha de elaboración: ____/____/____



Instrumentos de Evaluación integrados

Sí No

Fecha de aplicación: ____/____/____



Evidencias

Sí No

Las evidencias deben estar en orden conforme al listado de evidencias que se encuentra en el portafolio de evidencias, con nombre y firma al calce de forma autográfica



Cédula de evaluación

Sí No

Fecha de elaboración: ____/____/____

Observaciones Generales

Nombre y firma del Coordinador del Centro de Evaluación

Nombre y firma del Evaluador

Este documento representa el cumplimiento de la integración del portafolio de evidencias que contribuye al aseguramiento de la calidad y es responsabilidad de quienes lo firman. Para efectos de auditoría deberá estar perfectamente validado e integrado, en caso contrario, se corre el riesgo de ser penalizado con la suspensión de los prestadores de servicios encargados.

Portafolio de Evidencias

Nombre completo del Candidato(a):

EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género

Nombre del evaluador (a):

No. de cédula de acreditación/Denominación del Centro de Evaluación:

Índice

1. Datos del Candidato(a).

- ✓ Ficha de Referencia del Candidato(a) firmada
 - (En caso de haber aceptado hacer públicos sus datos favor de enviar copia de su identificación oficial y copia de su CURP)
- ✓ Diagnóstico del candidato(a).
- ✓ Tríptico de derechos y obligaciones (acuse de recibido)

2. Recopilación de evidencias.

- ✓ Plan de Evaluación Acordado con el Candidato(a)
(Acuse de recibido)
- ✓ Instrumento de Evaluación Aplicado al Candidato(a) (únicamente en el caso de que los resultados hayan sido registrados en el IEC impreso)
- ✓ Evidencias complementarias (si y solo si el IEC lo establece como requerimiento adicional: fotografías, videos, documentos, etc.).
- ✓ Evidencia histórica y reporte de comprobación correspondiente (aplica si y solo si para la emisión del juicio de competencia se tomó como referente evidencia histórica).

3. Cierre de la evaluación.

- ✓ Cédula de Evaluación del Candidato(a)
(Acuse de recibido)
- ✓ Encuesta de satisfacción del candidato(a)

1. Datos del Candidato(a)

Fecha:	Día:	Mes:	Año:
---------------	-------------	-------------	-------------

DATOS GENERALES

Código: EC539	Estándar de competencia: Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género	Nivel Cuatro
-------------------------	---	------------------------

Este diagnóstico tiene el propósito de identificar las posibilidades de éxito del candidato(a) al realizar un proceso de evaluación en competencia laboral.

Instrucciones para el candidato(a):

Lea cuidadosamente los siguientes reactivos y únicamente responda aquellas opciones que están numeradas.

Si usted realiza o ha realizado la actividad descrita marque "✓" en la casilla correspondiente a "SI", de lo contrario márquela en la casilla "NO".

Las secciones sombreadas no requieren respuesta, indican una instrucción para los reactivos siguientes.

Si usted cuenta con alguna evidencia física generada con anterioridad, que se relacione con alguno(s) de los reactivos, infórmelo al evaluador.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	Sí	No
-------------------------------	-----------	-----------

Para determinar la problemática de la mujer víctima de violencia de género, usted:

1.	Hace el encuadre inicial con la mujer víctima de violencia de género		
2.	Recaba información sobre la situación de violencia de la mujer víctima		
3.	Obtiene información sobre las redes de apoyo de la mujer víctima de violencia de género		
4.	Comunica a la mujer víctima la situación de violencia de género determinada		

Al orientar a la mujer víctima de violencia de género sobre las alternativas de servicios especializados, usted:

5.	Brinda a la mujer víctima de violencia de género información sobre las opciones de servicios especializados		
6.	Elabora con la mujer víctima de violencia de género estrategias de acción		
7.	Realiza el cierre de la atención con la mujer víctima de violencia de género		
8.	El formato de atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia de género		

Para el desarrollo de la función, usted puede demostrar los siguientes conocimientos:

9.	Primeros auxilios psicológicos		
10.	Manejo de situaciones particulares		
11.	Instrumentos internacionales, Convención Belem Do Pará como antecedente en la temática de violencia contra las mujeres		
12.	Artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos		
13.	Ley General de Víctimas		
14.	Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia		
15.	El género y su relación con la violencia		
16.	Ciclo de la violencia		
17.	Atención de primer contacto		
18.	Redes de apoyo		
19.	Determinación del nivel de peligrosidad de quien ejerce violencia		
20.	Nociones básicas de derecho penal en relación con la violencia de género		
21.	Nociones básicas de derecho familiar en relación con la violencia de género		
22.	Derecho familiar		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
23.	Referencia interna		
24.	Referencia externa		

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO		
<p>Evaluador: Deberá calcular el resultado del diagnóstico en porcentaje, dividiendo el número de respuestas afirmativas entre el total de reactivos y multiplicado por 100.</p> <p>La diferencia del resultado, que son los reactivos negativos, deberá ser retroalimentada por el evaluador.</p>		
<p>Marque con una (✓) el resultado del diagnóstico:</p>		<p>Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o mayor al 85%, sobre el total de respuestas</p>
		<p>No Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o menor al 84.9%, sobre el total de respuestas</p>

Nombre y firma del candidato

Nombre y firma del evaluador

2. Recopilación de Evidencias

Plan de Evaluación

Evalúador:	Nombre completo
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
Fecha:	Día – Mes – Año en que se acordó del Plan de Evaluación
Estándar de Competencia:	EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género.
Candidato(a):	Nombre completo

Resultado del Diagnóstico:	Resultado numérico del diagnóstico aplicado (%):	Favorable <input type="checkbox"/>	No favorable <input type="checkbox"/>
Se sugirió capacitación:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:		
1.	Hacer el encuadre inicial con la mujer víctima de violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntándole su nombre, ▪ Mirándola a los ojos durante la atención, ▪ Mencionando su nombre y profesión/puesto, ▪ Mencionando los alcances de la atención de primer contacto de acuerdo con los procedimientos para la atención de cada institución/organización, ▪ Preguntando el motivo de la visita/en qué se le puede apoyar, ▪ Registrando la información proporcionada en el formato de atención de primer contacto, ▪ Mencionando que la información proporcionada es confidencial, ▪ Preguntando dirección actual, estado civil y ocupación de la mujer víctima de violencia de género, y ▪ Mencionando que hará anotaciones sobre la información proporcionada durante la entrevista. 	
2.	Recabará información sobre la situación de violencia de la mujer víctima: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntando si tiene lesión/es al momento de la atención, ▪ Indagando cuándo inició la violencia, ▪ Expresando lenguaje verbal y no verbal de acompañamiento durante la narración, ▪ Preguntando nombre completo y dirección de quien ejerce la violencia, ▪ Solicitando información sobre la forma en que se ejerce la violencia, ▪ Preguntando qué acciones ha realizado ante lo narrado, ▪ Corroborando con ella la narración de los antecedentes y la situación de riesgo, y ▪ Hablando con ella sin repetir preguntas de hechos que ya han sido relatados. 	
3.	Obtendrá información sobre las redes de apoyo de la mujer víctima de violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indagando si tiene/puede conseguir recursos económicos/bienes, ▪ Preguntando si cuenta con alguna persona/institución/organización que pueda apoyarla, y ▪ Solicitando los datos de contacto de la red de apoyo tales como nombre completo/ relación con la mujer víctima de violencia de género y teléfono/domicilio. 	
4.	Comunicará a la mujer víctima la situación de violencia de género determinada: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con lo relatado, ▪ Explicando la violencia identificada desde la perspectiva de género, e ▪ Informando que tiene derecho a la no discriminación/ vida libre de violencia 	
5.	Brindará a la mujer víctima de violencia de género información sobre las opciones de servicios especializados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentando los servicios especializados de acuerdo con la determinación de la problemática, ▪ Mencionando la importancia de acudir a los servicios, ▪ Preguntando si está de acuerdo con las opciones presentadas, y ▪ Respondiéndole las dudas planteadas. 	

Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
6.	Elaborará con la mujer víctima de violencia de género estrategias de acción: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con la determinación de la problemática de la mujer víctima de violencia de género, ▪ Acordando acciones para la atención de la problemática, ▪ Presentando opciones de referencia internas/ externas, y ▪ Proporcionando el nombre de la institución/ organización/ área, dirección/ ubicación y teléfono. 	
7.	Realizará el cierre de la atención con la mujer víctima de violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntando si existe algo más que desee agregar sobre la situación de violencia, ▪ Preguntando si existen dudas sobre la atención proporcionada, y ▪ Respondiéndole las dudas que se presenten sobre la atención proporcionada. 	
Productos (evidencia física) a evaluarse con Técnica de Gabinete e instrumento Listas de Cotejo:		
8.	Presentará el formato de atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia de género elaborado: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Está de acuerdo con la información proporcionada por la mujer víctima de violencia de género, ▪ Incluye el número de folio/ expediente para el seguimiento del caso, ▪ Contiene los datos personales y complementarios de la mujer víctima de violencia de género, ▪ Contiene los datos personales y complementarios de quien ejerce la violencia, ▪ Describe el motivo de la atención, ▪ Incluye el tipo y modalidad de violencia identificados durante la narración/entrevista, ▪ Presenta los datos de la red de apoyo y corresponden con la información obtenida durante la entrevista/ narración, ▪ Contiene la información de referencia interna/ externa, ▪ Incluye nombre/ firma de la persona que brindó la atención de primer contacto, y ▪ Contiene el resumen de la situación de violencia de género narrada por la mujer víctima 	
Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios		
9.	Determinación del nivel de peligrosidad de quien ejerce violencia	
10.	Nociones básicas de derecho penal en relación con la violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Delitos relacionados con los tipos y modalidades de violencia ▪ En qué consiste la trata de personas y explotación sexual y laboral ▪ Facultades de la Autoridad/es competentes 	
11.	Nociones básicas de derecho familiar en relación con la violencia de género: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En qué consiste la guardia y custodia, divorcio y pensión alimenticia ▪ Tipos de órdenes de protección ▪ Identificación de las relaciones de hecho/ derecho ▪ Autoridad/es competentes para la atención 	
12.	Referencia externa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ En qué casos se realiza ▪ Características del oficio de referencia 	
Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo		
13.	Amabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • La manera en que mantiene una posición corporal abierta, sin hacer contacto físico sin previa autorización y sin atender a distractores tales como el celular/reloj/comer, entre otros 	
14.	Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • La manera en que durante la atención evita emitir juicios u opiniones personales/ usa diminutivos/ emplea lenguaje sexista/ utiliza tecnicismos/ culpabiliza/ hace gestos de desaprobación/ justifica la violencia/ minimiza/ maximiza la situación de violencia de la mujer víctima de violencia de género. 	

Plan de Evaluación

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
Requerimientos:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 sillas, una para la persona candidata, una para la mujer víctima y una para la persona evaluadora ▪ 1 escritorio/ mesa ▪ Formato de atención de primer contrato ▪ Directorio de referencia impreso/ electrónico ▪ Bolígrafos/ lápices ▪ 5 casos elaborados para el rol de mujer víctima durante la simulación ▪ 1 persona que realizará el rol de mujer víctima durante la simulación
Detalles de la práctica:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizará mediante la simulación de un caso dentro de un espacio/ área que simule ser una oficina de asesoría y que permita realizar la actividad sin interrupciones
Responsable de proveer los insumos:	Evaluador, Candidato o Ambos
Tiempo estimado para la evaluación:	1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

Aspectos para obtener un juicio de competente:	
Cantidad	Requerimiento
Primero:	La suma total del peso relativo de los pesos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: 97.02 .
Segundo:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño

Acuerdo para el desarrollo de la Evaluación		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Dónde se evaluará, nombre del lugar de evaluación, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la evaluación

Acuerdo para la presentación de resultados de la evaluación (no debe ser mayor a cinco días hábiles posterior a la evaluación):		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Dónde se entregarán los resultados, nombre del lugar, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la entrega de resultados

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó la información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos y conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico de derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

Notas Importantes:

- La emisión del certificado, deberá realizarse en un período estimado de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato.
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un Grupo de Dictamen, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apego a la normatividad el proceso de evaluación tendrá que reponerse al candidato, sin costo (para el candidato) y con un evaluador distinto.
- Sí el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/Ei se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

Nombre y firma del Evaluador

Nombre y firma del Candidato(a)

Estoy de acuerdo

*Se deberá entregar copia de este documento al candidato



A continuación, se listan las evidencias que se deben presentar y cumplir cada uno de los puntos

EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género

LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS
(Favor de identificar las evidencias con el número y nombre correspondiente)

1. **El formato de atención de primer contacto de la mujer víctima de violencia de género elaborado:**
 - Está de acuerdo con la información proporcionada por la mujer víctima de violencia de género,
 - Incluye el número de folio/ expediente para el seguimiento del caso,
 - Contiene los datos personales y complementarios de la mujer víctima de violencia de género,
 - Contiene los datos personales y complementarios de quien ejerce la violencia,
 - Describe el motivo de la atención,
 - Incluye el tipo y modalidad de violencia identificados durante la narración/entrevista,
 - Presenta los datos de la red de apoyo y corresponden con la información obtenida durante la entrevista/ narración,
 - Contiene la información de referencia interna/ externa,
 - Incluye nombre/ firma de la persona que brindó la atención de primer contacto, y
 - Contiene el resumen de la situación de violencia de género narrada por la mujer víctima

2. *** Fotografías o videos cortos (20 a 30 segundos) de los desempeños solicitados** en las guías de observación del instrumento de evaluación (se sugiere 4 fotografías por hoja tamaño carta escaneada) describiendo al pie de esta el momento que representa.
MUY IMPORTANTE:
En las fotografías que se solicitan, deberán aparecer el candidato, los participantes principalmente y sí es el caso, el evaluador, en las distintas situaciones que se mencionan en las guías de observación de los instrumentos de evaluación.
Las evidencias integradas en el portafolio de evidencias deberán contener el nombre y firma de manera autógrafa del candidato(a).

Se presentan evidencias históricas y/o adicionales (no obligatorias)	Sí	No

En caso de presentar evidencias históricas deberá integrar el

“Reporte de autenticación y validación de evidencia histórica”

3. Cierre de la Evaluación



Cédula de Evaluación

Evaluador:	Nombre completo del Evaluador
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
Candidato(a):	Nombre completo
Estándar de Competencia:	EC0539 Atención presencial de primer contacto a mujeres víctimas de violencia de género
Fecha:	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores prácticas:	Describe, en su caso, los resultados sobresalientes del Candidato(a) presentados en la evaluación.
Áreas de oportunidad:	Describe, en su caso, los resultados del Candidato(a) donde podría mejorar sus actividades y que requieren de un punto de atención para la mejora.
Criterios de Evaluación que no se cubrieron:	Anote el o los componentes del EC, con su referencia a conocimientos, productos, desempeños y las evidencias que no demostró satisfactoriamente.
Recomendaciones:	Anote las recomendaciones de capacitación con base en competencias y la identificación de estándares en los que pudiera evaluarse y certificarse el Candidato(a).

JUICIO DE EVALUACIÓN

Evaluador
Nombre y Firma

Candidato(a)
Nombre y Firma

*Se debe entregar copia al candidato

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitido: Sí No

Notas:	<ul style="list-style-type: none"> El Juicio de Competencia emitido, está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado si y sólo si su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el grupo de dictamen
---------------	--

Contacto, sugerencias o quejas: buzon_daoce@conalep.edu.mx

Comentarios del candidato:	Para uso libre y exclusivo del candidato
-----------------------------------	--



Anexo IV
F03-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación





La encuesta debe contener reactivos relacionados con la atención y tiempos del servicio en cuanto al procedimiento de evaluación, el presente formato es sugerido.

Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE

Nombre y firma del Candidato:	
--------------------------------------	--

Conteste las siguientes preguntas marcando con una **X** la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

		Totalmente desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
					
1.	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, fue realizada sin costo para usted?				
2.	¿La información proporcionada fue suficiente para iniciar sin dudas su proceso de evaluación?				
3.	¿Recibió un trato digno y respetuoso durante las etapas del proceso de evaluación?				
4.	¿Fue condicionada a tomar un curso de capacitación previo a la evaluación?				
5.	¿Le presentaron, explicaron y acordaron el Plan de Evaluación previo a la evaluación?				
6.	¿Recibió retroalimentación detallada de las etapas y resultados de su evaluación?				
7.	¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8.	¿En caso de haber resultado competente, le informaron los tiempos de entrega del certificado?				



www.conocer.gob.mx

Llama al 01 800 288 2666