

**PROGRAMA
ÚNICO DE
CAPACITACIÓN
2019**

**Instituto Poblano de
las Mujeres**

Derechos reservados
Instituto Poblano de las Mujeres

La reproducción del contenido y de la información
de esta publicación está condicionada al citado de la fuente

Instituto Poblano de las Mujeres
Avenida 2 Sur 902
Colonia Centro
C.P. 72000
Puebla, Pue.

Puebla, México, 22 de enero de 2018

CONTENIDO

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | PRESENTACIÓN..... | 1 |
| 2. | INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 3. | ANTECEDENTES | 5 |
| 4. | PLANEACIÓN OPERATIVA | 6 |
| 5. | OBJETIVOS | 8 |
| 5.1. | Objetivo general..... | 8 |
| 5.2. | Objetivos específicos | 8 |
| 6. | ALCANCES | 8 |
| 7. | MODELO FORMATIVO DEL PROGRAMA..... | 9 |
| 7.1. | Principios rectores del modelo formativo | 10 |
| 7.1.1. | Profesionalización y especialización | 10 |
| 7.1.2. | Principios rectores | 11 |
| 7.2. | Modalidad de formación | 12 |
| 7.3. | Fundamentos teóricos del modelo formativo..... | 14 |
| 7.4. | Principios pedagógicos..... | 16 |
| 7.5. | Orientaciones didácticas..... | 17 |
| 7.6. | Lineamientos para la evaluación formativa | 18 |
| 8. | EJES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ENCARGADOS DE ATENDER, PROCURAR E IMPARTIR JUSTÍCIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA | 19 |
| 8.1. | Administración justicia | 20 |
| 8.2. | Procuración de justicia | 21 |
| 8.3. | Seguridad | 22 |
| 8.4. | Atención integral por medio de servicios sociales | 23 |
| 8.5. | Salud | 24 |
| 9. | ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y CURRÍCULO DE LA CAPACITACION | 25 |
| 9.1. | Niveles de formación | 25 |
| 9.2. | Currículo de la capacitación | 27 |
| 9.2.1. | Diseño de la malla curricular | 27 |
| 9.2.2. | Itinerarios de formación por eje beneficiario..... | 29 |
| 9.2.3. | Formación especializada complementaria | 31 |
| 10. | MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA..... | 31 |
| 10.1. | Seguimiento y evaluación de la implementación del PUC | 32 |
| 10.2. | Evaluación de impacto del PUC | 35 |
| 11. | BIBLIOGRAFÍA | 37 |

1. PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres es considerada uno de los más problemas sociales más graves y recurrentes que enfrenta México, caracterizándose por constituir una violación terrible y sistemática de los derechos humanos de millones de mujeres mexicanas de toda clase, edad y condición social.

Se trata de una problemática que hasta hace poco tiempo permaneció totalmente invisibilizada, al ser considerada tradicionalmente como una cuestión de índole familiar que atañía al espacio privado, sobre el cual el Estado tiende a tener una injerencia menor. Sin embargo, desde hace unos años ha sido justamente reconocida como un grave problema de salud pública que afecta a más de un tercio de las mujeres en el mundo y que se ha agudizado en nuestro país, donde supone una seria amenaza para los valores democráticos, la paz, la convivencia y el desarrollo social de las entidades federativas y de los municipios que las conforman.

Concierne al Estado garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como proteger sus derechos fundamentales como seres humanos y como ciudadanas. En consecuencia, tiene la obligación de proporcionar respuestas institucionales sensibles, coherentes, eficaces y equitativas enfocadas a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Lo anterior requiere, entre otras cosas, que aquellas servidoras y servidores públicos que laboran en los organismos estales responsables de planificar, implementar y evaluar políticas, planes, programas y acciones orientadas a garantizar y a proteger los derechos de mujeres, desarrollen conocimientos, capacidades, competencias y habilidades que les permitan brindar servicios sensibles, profesionales y especializados, de acuerdo a las áreas de competencia de las instancias públicas en las cuales se desempeñan.

En el transcurso de los últimos años, en el Estado de Puebla se ha puesto claramente de manifiesto la necesidad de contar con un instrumento que determine y estructure, de forma lógica y sistemática, las prioridades de formación a través la cual el personal de la administración pública encargado de la atención, la impartición y la procuración de justicia para las mujeres en situación de violencia, se sensibilice y logre desarrollar capacidades fundamentales enfocadas a su profesionalización y especialización en torno a la problemática, desde una perspectiva de género y un pleno respeto a los derechos humanos.

Se trata de una necesidad evidente en nuestro Estado si tomamos en consideración la preocupante situación de desigualdad, discriminación y violencia contra las mujeres que registra la entidad y que resumen los siguientes datos;

De acuerdo a cifras publicadas en el Atlas de Género elaborado en 2017¹, Puebla ocupa el primer lugar nacional en violencia física y sexual contra las mujeres en las relaciones de pareja, con un 9,92% de mujeres de 15 años en adelante casadas o unidas con sus parejas que han sido víctimas. Cuando observamos datos totales de violencia ejercida contra mujeres dentro de ese mismo rango de edad, encontramos que el 62,83% de las poblanas han sido violentadas en transcurso de sus vidas, cifra que rebasa la media nacional, que se sitúa en el 62.77%.

De igual manera, Puebla ocupa la tercera posición nacional en cuanto al número de víctimas del delito de trata de personas con fines de explotación sexual, solo por detrás de las entidades de Tlaxcala y Estado de México. De acuerdo al informe "*Derechos y violencia: la experiencia de ser mujer*"², que elaboró la Red Todos los Derechos para Todas y Todos (Red TDT), en el Estado de Puebla se registraron 453 denuncias y se iniciaron 435 indagatorias por ese delito en el período temporal que transcurrió entre los años 2008 y 2017. El documento advierte también del alto riesgo de que muchos de estos casos terminen en feminicidio.

Sin embargo, la expresión más clara e ilustrativa de la violencia extrema que registra el Estado Puebla es el feminicidio, problemática en aumento que ha colocado a la entidad en el foco rojo en lo que a este tipo de delito se refiere a nivel nacional. De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (ONU)³ en el año 2016 se identificaron 96 asesinatos de mujeres cuyas características encajan con el delito de feminicidio, lo que supone un aumento del 81% en los delitos de este tipo cometidos entre los años 2007 y 2016. Según cifras proporcionadas por Página Negra, Puebla cerró el 2018 con 98 homicidios intencionales contra mujeres⁴, que de acuerdo a la ley deben ser investigados siempre de forma inicial como feminicidios, sin embargo,

¹ INEGI, ONU Mujeres, INMUJERES, CEPAL. (2017). Atlas de Género. 16 de septiembre de 2019, de INEGI Sitio web: http://gaia.inegi.org.mx/atlas_genero/

² Red TDT (2017). Derechos y violencia: la experiencia de ser mujer. 16 de enero de 2019, de Red TDT. Sitio web: https://redtdt.org.mx/violencias_mujeres/

³ ONU Mujeres, SEGOB, INMUJERES. (2017). La violencia feminicida en México, aproximaciones y tendencias 1995-2016. 16 de septiembre de 2019, de ONU Mujeres, SEGOB, INMUJERES Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/293666/violenciaFeminicidaMx_07dic_web.pdf

⁴ Página Negra (2019). Cerró 2018 con 98 feminicidios en Puebla; la capital concentra la mayoría de casos. 16 de enero de 2019, de Página Negra. Sitio web: <https://www.periodico central.mx/2018/pagina-negra/feminicidios/item/29671-cerro-2018-con-98-feminicidios-en-puebla-la-capital-concentra-la-mayoria-de-los-casos>

la Fiscalía General del Estado de Puebla reconoció únicamente 44 de esos casos como feminicidos. Una diferencia de apreciación, que no hace más que evidenciar la imperiosa necesidad que existe de formar recursos humanos capaces de integrar eficazmente la perspectiva de género en su desempeño profesional dentro de la administración pública del Estado, a través de programas estratégicos de capacitación de alta calidad.

Por lo anterior y de acuerdo al compromiso de desarrollar acciones encaminadas a lograr la igualdad sustantiva entre los géneros, así como a garantizar a las mujeres el acceso a una vida libre de violencia que ha contraído nuestro país al ratificar diversos convenios y tratados internacionales y que obliga también a nuestra entidad federativa, el Instituto Poblano de las Mujeres determinó elaborar el presente documento con la intención de definir e implementar un Programa Único de Capacitación (PUC) dirigido a servidoras y servidores públicos que atienden, procuran e imparten justicia para las mujeres en situación de violencia en el Estado de Puebla, con el fin de garantizar servicios de calidad, promover su integración institucional y evitar la rotación de personal.

2. INTRODUCCIÓN

La iniciativa de elaborar el PUC responde a la necesidad de contar con un instrumento que determine las prioridades de capacitación del personal de la administración pública encargado de la atención, procuración y administración de justicia para mujeres en situación de violencia en el Estado de Puebla.

El presente documento está planteado desde un enfoque interdisciplinario que garantice su compatibilidad con la lógica de la vinculación y coordinación interinstitucional en la que los diferentes organismos competentes están desarrollando el combate contra la violencia de género en el Estado de Puebla y cumple con la función de programar un proceso estratégico de capacitación, organizado de forma coherente y sistémica, a través del cual las y los servidores públicos adquieran y desarrollen conocimientos, habilidades y capacidades específicas, orientadas a promover su sensibilización en materia de género y garantizar la profesionalización y especialización de los servicios que brindan a mujeres víctimas de violencia desde las respectivas áreas de competencia en las que desarrollan su labor.

Establecer un modelo de capacitación coherente, organizado y sistémico representa un factor fundamental en el proceso de formación de recursos humanos competentes, puesto que

por un lado posibilita la apropiación de una serie de métodos, técnicas y recursos orientados al adecuado desarrollo de políticas, planes, programas, proyectos y acciones específicas y, por el otro, promueve el progreso personal de las y los servidores públicos, facilitando su integración y generando oportunidades para hacer carrera dentro de las instituciones a las que pertenecen, a través de la posibilidad de especialización.

En ese sentido, este documento incorpora un catálogo de cursos a través del cual se define un esquema de formación con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos secuenciado en tres niveles de conocimiento: el inicial y el intermedio, que integran capacitaciones comunes para todo el funcionariado que se desempeña en ejes institucionales encargados de atender a mujeres en situación de violencia, y el especializado, que pretende consolidar el desarrollo de capacidades específicas para cada uno de esos ejes, de acuerdo con las funciones que es fueron atribuidas en sus respectivos ámbitos de competencia.

Los cursos que conforman ese esquema además, cuentan con los beneficios de poseer el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) otorgado por la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla (SEP) y de implementarse a través de un modelo formativo innovador y totalmente vinculado con el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con la finalidad de adaptarse a las posibilidades, tiempos y necesidades de las y los servidores públicos hacia los cuales se dirigen.

Finalmente, es importante señalar que el PUC pretende convertirse en un referente en materia de política formativa en cuanto a la planeación, instrumentación, monitoreo y evaluación de la capacitación relacionada con los servicios estatales de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres en Puebla. Por lo anterior, buscará que su contenido pueda ser próximamente incorporado al sistema estatal de Servicio Civil de Carrera, en virtud de lo establecido en los Lineamientos Generales del Servicio Civil de Carrera de la Administración Pública Centralizada del Estado de Puebla⁵, con la finalidad de contribuir a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y a la especialización, para impulsar la mejora sustancial de los servicios de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres en lo que al Estado de Puebla se refiere.

⁵ Lineamientos Generales del Servicio Civil de Carrera de la Administración Pública Centralizada del Estado de Puebla. Sitio web: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-organica-de-la-administracion-publica-del-estado-de-puebla-2>

3. ANTECEDENTES

De acuerdo a lo expresado por el Grupo de Trabajo conformado para atender la Solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla (AVGM/03/2016) en el Informe presentado a finales del mes de junio de 2018⁶, queda claro que buena parte del personal que atiende a mujeres víctimas de violencia en el ámbito estatal necesita fortalecer su perfil, su vocación de servicio y su actitud para realizar adecuadamente su función.

Aun cuando el Estado de Puebla, por medio del Instituto Poblano de las Mujeres así como de otras instancias involucradas en la resolución de la problemática, ha impartido durante los últimos años múltiples capacitaciones desde la perspectiva de género al funcionariado que labora en los diferentes ejes administrativos relacionados con la atención a la violencia de género, es un hecho que estas capacitaciones siguen sin reflejarse en gran medida en el servicio de atención que brinda dicho personal.

El mencionado informe además, incluye claramente en su conclusión número cinco, la propuesta de crear un programa único de capacitación dirigido a aquellas instituciones estatales encargadas de atender, procurar e impartir justicia para las mujeres en situación de violencia, tendiente a la creación de un servicio profesional de carrera con el fin de garantizar a las víctimas una atención especializada y con perspectiva de género.

Ante esta evidente necesidad de generar acciones formativas coherentes, estructuradas y sistemáticas orientadas a promover y propiciar la sensibilización, profesionalización y especialización del personal que brinda los mencionados servicios, se tornó indispensable realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación entre las y los servidores públicos que se desempeñan en las diferentes dependencias, instancias y entidades estatales vinculadas a los servicios de prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres.

El “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” fue realizado por el Instituto Poblano de las Mujeres en el transcurso del último semestre del año 2018 y el análisis de sus resultados constituye la base de la oferta formativa desarrollada en el presente documento, que a su vez, se fundamenta en las obligaciones contraídas por el Estado Mexicano en tratados

⁶ Informe del Grupo de Trabajo conformado para atender la solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla. Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/345821/INFORME_FINAL_PUEBLA-_Martes_26_de_junio_2018.pdf

internacionales como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra La Mujer "Convención De Belém Do Pará", así como en su legislación nacional en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su reglamento, y en la legislación local en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Puebla y su reglamento.

4. PLANEACIÓN OPERATIVA

La operatividad del PUC entrará en vigor de forma inmediata, sin embargo, el desarrollo y la revalidación ante la SEP de los cursos programados para los niveles intermedio y especializado será ejecutada de acuerdo a la siguiente planificación.

| NIVEL FORMATIVO | TIPOLOGÍA | CANTIDAD | OPERATIVIDAD |
|-----------------|------------------|----------|--------------|
| Inicial | Cursos virtuales | 5 | 2019 |
| Intermedio | Cursos virtuales | 5 | 2020 |
| Especializado | Cursos virtuales | 10 | 2021 |

Lo anterior significa, en términos prácticos, que las y los servidores públicos que conforman la población objetivo de la presente estrategia iniciarán este mismo año su incorporación al programa, capacitándose en las materias que conforman los cinco cursos de nivel inicial, que tratan temáticas definidas como prioridades básicas y de obligado conocimiento para todo el personal administrativo que atiende, procura e imparte justicia para mujeres en situación de violencia en el Estado de Puebla.

De forma simultánea a la aplicación de las capacitaciones correspondientes al nivel inicial, se trabajará en el desarrollo y la revalidación de los cinco cursos programados para integrar el nivel intermedio, identificados también como prioridades formativas de obligado conocimiento para todo el funcionariado. Los cursos del nivel intermedio estarán operativos a partir del mes de enero de 2020, fecha en la que las y los servidores públicos que hayan superado la formación inicial, empezarán a cursarlos.

De forma paralela a la aplicación de la formación intermedia, se ejecutará el desarrollo y la revalidación de los 10 cursos planificados para integrar el nivel especializado, que como su nombre indica, se enfocarán en el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas específicas,

necesarias para el adecuado desempeño profesional en cada uno de los perfiles laborales con los que cuentan los respectivos ejes de la administración pública estatal implicados en el combate contra la violencia de género. De acuerdo a ese planteamiento, el nivel especializado no constituirá, como en el caso de los dos niveles anteriores, una secuencia de capacitaciones de interés común que deberá ser cursada en su totalidad por la población objetivo, sino que estará compuesto por una serie de cursos orientados al desarrollo de capacidades vinculadas con las necesidades formativas de perfiles laborales específicos, con los que cuentan los diferentes ejes administrativos contemplados por el PUC. El nivel de especialización estará operativo a partir de mes de enero de 2021, fecha en la que las y los servidores públicos empezarán a cursar este último nivel de capacitación.

Estos primeros 20 cursos programados conforman un esquema completo, más no limitativo, de las capacidades que el personal de la administración pública del Gobierno del Estado de Puebla debe adquirir para atender adecuadamente a mujeres víctimas de violencia.

Sin embargo, es importante reparar en el principio de no limitación expresado en el párrafo anterior, pues actualmente se cuenta con una planificación inicial de 20 cursos desarrollados, monitoreados y evaluados por el Instituto Poblano de las Mujeres que conforman el esquema actual, pero debe quedar muy claro que el presente Programa se basa también en el concepto de escalabilidad, lo que implica un compromiso por parte del Instituto de revisar la pertinencia de las diversas propuestas formativas que los cinco ejes administrativos cuyo personal fue contemplado para beneficiarse del PUC imparten actualmente con carácter interno, con la finalidad de seleccionar aquellos que cumplan con los estándares necesarios para ser incorporados al nivel de formación especializada.

En ese sentido cabe señalar que durante el último semestre de 2018, el Instituto Poblano de las Mujeres llevó a cabo una prospección así como una primera aproximación de carácter analítico, a la oferta de formación interna impulsada por los diferentes ejes de la administración pública estatal encargados de atender a mujeres en situación de violencia, en el que identificó que la gran mayoría de cursos, talleres y diplomados que se imparten actualmente, necesitan ser revisados a conciencia con el fin de ajustarlos a los estándares de pertinencia y de calidad que contempla este Programa.

Por lo anterior y a la espera de que en los próximos meses se realice un análisis más profundo y definitivo en el que se defina la naturaleza de los ajustes que cada instancia deberá realizar en su oferta interna de capacitación, se optó por no integrar esa batería de propuestas

formativas a la presente programación, aunque se espera poderlo hacer en buena medida en un futuro cercano, ampliando así, de forma armónica, la oferta formativa del nivel especializado que figura en la malla curricular presentada en el apartado correspondiente del presente documento.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Definir las prioridades y lineamientos que deben conducir a la oportuna capacitación, profesionalización y especialización de las y los servidores públicos que se desempeñan en instancias estatales con responsabilidades en materia de atención, procuración e impartición de justicia para las mujeres en situación de violencia, para que cumplan eficazmente con el mandato institucional de sus respectivas instancias, desde la perspectiva de género y el pleno respeto a los derechos humanos.

5.2. Objetivos específicos

- ❖ Determinar los principios conceptuales, pedagógicos y temáticos que deben regir la estrategia única de capacitación a servidoras y servidores públicos, para que desarrollen criterios, capacidades y herramientas compartidas enfocadas a brindar a las usuarias una atención sensible, integral y de alta calidad.
- ❖ Contribuir a la adopción, integración y efectiva implementación por parte de las y los servidores públicos, de los más altos estándares éticos y técnicos nacionales e internacionales, instituidos para ejecutar eficazmente los diversos procesos de atención a mujeres víctimas de violencia que competen a cada instancia.

6. ALCANCES

El PUC debe ser de obligada observación por todas aquellas instancias de la administración pública estatal entre cuyas competencias se cuentan funciones vinculadas a la atención a mujeres víctimas de violencia. Esto no excluye en ningún caso que también pueda ser observado por el resto de instancias que junto a las anteriores, configuran la totalidad de la administración pública estatal, como parte del proceso de transversalización de la perspectiva de género que impulsa el Instituto.

Como principal instrumento programático de la estrategia de capacitación en materia de atención a la violencia contra las mujeres, representa un documento de referencia para la creación de planes, programas, proyectos o acciones específicas de carácter formativo dirigidos a las áreas e instancias responsables de atender, en el sentido más amplio del término, a mujeres víctimas de violencia de género.

Determina las prioridades de capacitación de cada servidor(a) público de acuerdo al perfil específico que cubre dentro del eje administrativo encargado de la atención, procuración o impartición de justicia en el que se desempeña (Administración de justicia, Procuración de justicia, Salud, Seguridad y Atención integral por medio de servicios sociales).

Con base en lo anterior, define y estructura, de forma lógica, coherente y secuenciada, un esquema completo pero no limitativo y totalmente escalable de cursos de capacitación que deben ser cubiertos por el personal de las diversas instancias que conforman los ejes de la administración pública estatal mencionadas en el párrafo anterior.

Representa un primer paso y a su vez un insumo fundamental para que la estrategia única de capacitación que define pueda ser incorporada, durante el período de gobierno de la próxima Administración, al Servicio Civil de Carrera de la Administración Pública Centralizada del estado del Estado de Puebla, con el fin de promover la integración profesional y el desarrollo personal del funcionario, garantizando un servicio especializado y evitando en gran medida la rotación de personal.

7. MODELO FORMATIVO DEL PROGRAMA

En el presente apartado se expone detalladamente el modelo formativo que sustenta el PUC y mediante el cual deberá también implementarse y evaluarse. A continuación se describen los principios rectores del programa, la modalidad de formación que hará posible su implementación, los fundamentos teóricos que sostienen el modelo establecido, los principios pedagógicos y las orientaciones didácticas que lo dirigirán, y los lineamientos a partir de los cuales se evaluará a participantes e instructores.

7.1. Principios rectores del modelo formativo

Tal y como se desprende apartados anteriores, el PUC está a orientado a lograr la profesionalización y la especialización del funcionariado, rigiéndose por un conjunto de principios fundamentales que se describen a continuación.

7.1.1. Profesionalización y especialización

Este PUC se estructura alrededor de un conjunto de cursos formativos, sin embargo, esos cursos no están orientados a propiciar la acumulación estéril de conocimiento sobre determinadas materias, sino que definen un proceso sistemático, integral y continuo enfocado a detonar la profesionalización y la especialización de las y los servidores públicos que laboran en las diversas dependencias, instancias y entidades estatales que prestan de servicios directamente relacionados con la atención a mujeres en situación de género.

En relación a la profesionalización, coincidimos con Ricardo Uvalle cuando en su libro titulado *“Institucionalidad y profesionalización del servicio público en México. Retos y perspectivas”*, publicado en el año 2002, la define como “un desarrollo sistemático y progresivo de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, lo que permite reconocer la competencia y competitividad en un cargo específico”. En ese sentido, este Programa busca que el funcionariado que brinda servicios de atención a mujeres en situación de violencia, adquiera y desarrolle un conjunto de atributos tales como el mérito, la capacidad, la vocación de servicio, la eficacia en el desempeño de sus funciones, la responsabilidad y la adhesión a los principios y valores de la función pública, mismos que representan características indispensables para poder planificar e implementar acciones vinculadas a la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres de forma sensible y eficaz.

La especialización por su lado, debe entenderse como la consecuencia lógica de un proceso formativo vinculado a la capacitación profesional y está orientada a propiciar el desarrollo de una serie de conocimientos, competencias y destrezas particulares, que deben garantizar el adecuado desempeño de las y los servidores públicos en la implementación de tareas y procesos específicos, propios de determinadas áreas y

puestos de trabajo muy concretos, que forman parte de la multiplicidad de servicios de atención a mujeres víctimas de violencia de género que brinda el Estado de Puebla.

El proceso de capacitación que conforma la base del PUC entonces, tiene como principal objetivo el de garantizar la profesionalización y la especialización de las y los servidores públicos relacionados con la atención a mujeres en situación de violencia, con el fin de asegurar una mejora sustancial en la calidad de este tipo de servicios provistos por el Estado.

7.1.2. Principios rectores

El planteamiento, la planeación y la implementación del PUC se fundamentan en los siguientes principios rectores:

- ❖ **Corresponsabilidad:** el Programa se desarrollará considerando las responsabilidades institucionales para intervenir, actuar, crear y considerar las acciones más adecuadas para la promoción de la erradicación de la violencia contra las mujeres.
- ❖ **Igualdad de género:** el Programa se concibe como un espacio formativo que promueva condiciones que reduzcan las desigualdades en el acceso a la educación entre hombres y mujeres. Además considera la perspectiva de género, así como el enfoque de derechos humanos como ejes de acción transversales para la formulación y desarrollo de sus contenidos.
- ❖ **Igualdad de oportunidades:** el Programa promoverá un espacio formativo adecuado para todas las y los servidores públicos de las diferentes dependencias, instancias y entidades contempladas, que en ningún caso estará sujeto a limitantes relacionadas con su origen geográfico, su disponibilidad del tiempo, ni sus posibilidades económicas; se desarrollará completamente en línea, será totalmente gratuito y responderá a intereses y necesidades de formación muy diversas.
- ❖ **Integralidad:** la formación contribuirá al desarrollo del funcionariado público en el nivel individual, profesional e institucional, en un ejercicio sistémico y no como una suma aislada de capacitaciones.

- ❖ **Continuidad:** la formación debe considerarse ininterrumpida, sucesiva y secuencial, de tal forma que facilite la profesionalización y especialización del funcionariado.
- ❖ **Participación:** el proceso de planeación, implementación, monitoreo y evaluación del programa contempla la integración de las instancias involucradas y de las necesidades de los actores beneficiarios.

7.2. Modalidad de formación

Vivimos en la sociedad del conocimiento. La era en que las ventajas de una sociedad se medían por su capacidad de acumular capital, de trabajar o de producir han quedado atrás y hoy, la fuente de la ventaja competitiva reside en la capacidad para adquirir, transmitir, transformar y aplicar conocimientos. Es innegable que el avance de la ciencia y en particular de las TIC ha detonado importantes transformaciones sociales y ha modificado las tradicionales formas de comunicación, de interacción y de comportamiento en y entre las personas. En nuestra sociedad, el acceso a la información ya no está restringido a un reducido grupo de privilegiados como en el pasado, sino que a través de las TIC se encuentra al alcance de cientos de millones de personas de todas las latitudes y estratos sociales.

Expertos como Francisco Javier Quiroz Waldez en su artículo *“Sociedad de la información y el conocimiento”*, publicado el 2012, afirman que se está consolidando un cambio de paradigma social con carácter irreversible, en el que la información entendida como conocimiento acumulado y fácilmente comunicable, se ha convertido en la base del desarrollo social, político y económico del planeta. El avance de las TIC hace posible que el ser humano pueda acceder, resignificar, gestionar e intercambiar toda clase de información de forma instantánea, esquivando las barreras geográficas, políticas o temporales.

En el marco de ese nuevo paradigma, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en su trabajo titulado *“Hacia las sociedades del conocimiento”* publicado en 2005, identifica una clara tendencia mundial hacia la globalización y hacia un nuevo modelo económico basado en el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, y enfatiza la necesidad de responder con premura a las necesidad de explorar nuevos modelos de relación entre la formación, el conocimiento, la ciencia y la tecnología, tomando en cuenta el impacto que tendrá la inevitable integración de las TIC en esos ámbitos.

En ese sentido, nos encontramos ante un desafío que parte de reconocer que las transformaciones derivadas del avance de las TIC no solo están cambiando definitivamente la forma en la que se desarrollan muchas actividades en nuestra sociedad, sino que también están generando nuevos espacios para repensar los valores imperantes y mejorar las condiciones globales para el desarrollo humano; en este camino imparable hacia las sociedades del conocimiento, deben tener un peso primordial las relaciones interpersonales basadas en la tolerancia, la libertad de expresión y el diálogo, en la autonomía y en el criterio para construir, compartir y resignificar el conocimiento de forma colaborativa desde la perspectiva de género.

De acuerdo con el ya citado trabajo de la UNESCO, es fundamental promover esos valores en la construcción de sociedades del conocimiento y, en ese sentido, propone tres ejes rectores para lograrlo: a) valorar los conocimientos previos de los que disponen las personas y ponerlos al servicio del desarrollo, con el fin de crear rutas de solución óptimas y eficientes, b) abrir más canales de participación y acceso al conocimiento que involucren más a los diversos actores en la defensa de su propio conocimiento de tradiciones y costumbres, así como en la contribución de nuevas formas de comprenderlo y enriquecerlo, y c) buscar mayor comprensión del concepto de “sociedad del conocimiento”, a partir del cual se generen las políticas que permitan las condiciones de todo tipo que encaminan hacia ella.

Lo anterior nos lleva a afirmar que en la irreversible transición hacia esas nuevas sociedades, aquellas instituciones que tiene por misión formar a las y los ciudadanos jugarán un papel fundamental, pues como tales, tienen la responsabilidad de atender a las necesidades que plantean esos nuevos escenarios, integrando las TIC a sus proyectos educativos para adaptarlos a las nuevas formas de producir, transmitir y aplicar el conocimiento en beneficio del desarrollo de las personas y de su comunidad.

Una premisa la anterior, que se integra de forma muy clara en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), que en su meta número 3 titulada “Un México con Educación de Calidad”, incorpora la Estrategia 3.1.4. “Promover la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el proceso de enseñanza- aprendizaje”. Para tal efecto propone como líneas de acción “desarrollar una política nacional de informática educativa, enfocada a que los estudiantes desarrollen sus capacidades para

aprender a aprender mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación”, “ampliar la dotación de equipos de cómputo y garantizar conectividad en los planteles educativos” e “intensificar el uso de herramientas de innovación tecnológica en todos los niveles del Sistema Educativo”.

Respecto a lo anterior, la presente estrategia diseñada por el Instituto Poblano de las Mujeres, plantea la creación de un espacio de aprendizaje virtual sustentado en un modelo formativo con perspectiva de género, y propone la capacitación continua, estructurada y sistemática de servidoras y servidores públicos en materia de atención a la violencia contra las mujeres, alineándose con esta y con otras estrategias recogidas en el PND y atendiendo a la necesidad anteriormente expresada.

7.3. Fundamentos teóricos del modelo formativo

Los fundamentos teóricos que sustentarán este modelo en sus vertientes pedagógica y didáctica, tendrán sus bases en el aprendizaje significativo bajo el enfoque del constructivismo, reconociendo a la necesidad de desarrollar una formación planificada pero realizada de acuerdo al principio de autonomía, para el óptimo funcionamiento de esta propuesta.

Puesto que el desarrollo de esta estrategia se vincula estrechamente con uso de las TIC, es importante basarse en un modelo que permita a la población involucrada aprender con eficiencia, a su propio ritmo y sin entrar en conflicto con sus referentes económicos, culturales y políticos, tanto en el plano individual como en el colectivo.

La perspectiva constructivista busca atender todas estas características a nivel individual, sin embargo, considera a las personas como un seres autónomos cuyos procesos de aprendizaje se ajustan a una constante asimilación-acomodación de nuevas estructuras mentales sobre las anteriores, teniendo como resultado un aprendizaje que adquiere significado concreto para cada una de ellas.

De acuerdo con los argumentos desarrollados por César Coll -uno de los principales representantes de esta corriente pedagógica- en su libro *“Elementos para el análisis de la práctica educativa”* publicado en 1995, el estudiantado – en este caso las y los servidores públicos atendidos- es responsable de su propio proceso de aprendizaje. Es quien

reconstruye los saberes de su grupo cultural y puede ser sujeto activo al manipular, explorar, descubrir o inventar, a pesar de que generalmente los contenidos ya se le ofrecen elaborados, pues entra en juego un proceso de reconstrucción significativa en el marco de su experiencia personal, es decir, hay un proceso de elaboración en el cual quien aprende selecciona, organiza y transforma la información recibida de fuentes diversas y la relaciona con sus experiencias y conocimientos previos.

Lo anterior significa diseñar una estrategia de aprendizaje donde los recursos materiales y la nueva información con la que entrarán en contacto las y los participantes, tengan una relación sustantiva y no arbitraria. Lo que implica que su nivel de eficacia estará directamente relacionado con la correcta integración de los contenidos en el entorno tecnológico.

En ese sentido, queda claro que el aprendizaje significativo es susceptible de alcanzarse a través de las herramientas innovadoras que proporcionan las TIC, en específico, del aprendizaje a distancia en línea, que a su vez puede llevarse a cabo por distintas prácticas:

- a) **Heterónomamente:** mediante un tutor(a) o asesor(a) que dirija el aprendizaje en línea utilizando una serie de recursos organizados en una plataforma educativa; foros, chat, tareas, wikis, material interactivo, etc. En ésta modalidad, la comunicación entre el tutor(a) y el alumnado es constante y, si bien fomenta la autonomía, estipula y verifica tiempos de entrega, realización y retroalimentación de actividades y otros mecanismos que le permitirán juzgar el desempeño de quienes aprenden.
- b) **Autónomamente:** pese a la existencia de una persona encargada de planificar la experiencia de aprendizaje, la comunicación de esta con quienes aprenden es prácticamente nula. Puede haber o no tiempos de entrega y se pueden o no disponer actividades y ejercicios de retroalimentación, sin embargo, el objetivo es respetar al máximo los tiempos de quienes participan.
- c) **Co-participativamente:** en este caso, dentro de la planificación de la experiencia de aprendizaje se disponen espacios que fomentan la interacción entre las y los

participantes, desde este modo se crean redes y comunidades de aprendizaje a través de recursos como foros, chats o videoconferencias.

Actualmente se está imponiendo una nueva tendencia en el desarrollo de la educación virtual a distancia sustentada en los postulados de teóricos como Moore, Holmberg o Pastor. Se trata de una estrategia que combina el aprendizaje autónomo con el co-participativo, de forma que la experiencia de aprendizaje está altamente planificada para que el contacto con el tutor(a) no resulte necesario, dejando para tal efecto un pequeño espacio de red social y/o mensajería electrónica para causas de fuerza mayor. Lo anterior estimula la interacción entre participantes para que se creen redes de aprendizaje dialógico en las cuales se comparten experiencias que favorecen el fortalecimiento del aprendizaje autónomo.

Con base en lo anterior, reconocemos que la educación en línea a distancia debe propiciar el desarrollo de elementos de autonomía para el aprendizaje y a su vez, promover la igualdad de oportunidades para enriquecer el aprendizaje en comunidad mediante la interacción de las y los participantes con otras personas que acceden al aula virtual. Todo bajo la supervisión y el monitoreo constante de las y los responsables de hacer que este espacio sea posible y amigable.

7.4. Principios pedagógicos

Como se relató en el apartado anterior se propone la creación de un modelo educativo basado en el aprendizaje significativo, centrado en la autonomía y en la participación activa de las y los participantes.

Por lo anterior, estará caracterizado por los principios pedagógico-didácticos que se enlistan a continuación:

- ❖ Centralidad en un proceso de construcción significativa del aprendizaje.
- ❖ Promoción de la autonomía en el aprendizaje de los contenidos temáticos, mediante la disposición de una estructura clara y concisa.
- ❖ Flexibilidad en el aprendizaje de manera que las y los participantes puedan acceder al aula en el momento que quieran y las veces que sean necesarias durante el periodo de actividad del curso.

- ❖ Establecer vínculos claros entre los contenidos temáticos y la actividad profesional de cada uno de grupos que conforman la población objetivo.
- ❖ Incorporación de espacios de interacción y retroalimentación entre participantes que permitan crear comunidades de aprendizaje.
- ❖ Integración de métodos y técnicas participativas problematizadoras que fomenten el pensamiento crítico y la capacidad de aprender de forma activa, autónoma, creativa y cooperativa.
- ❖ Integración de múltiples recursos interactivos que clarifiquen los contenidos temáticos y los hagan más atractivos para las y los participantes: documentos, videos, juegos, objetos de aprendizaje, etc.
- ❖ Planificación de espacios y actividades enfocadas a la reflexión y a la evaluación.

7.5. Orientaciones didácticas

La plataforma de aprendizaje virtual utilizada será Chamilo, un Sistema de Gestión del Aprendizaje (SGA) de código libre que permite organizar, gestionar y presentar los contenidos de forma amigable, además de facilitar el monitoreo de las actividades por parte de instructoras(es) administradoras(es). Chamilo cuenta con un importante abanico de funcionalidades y herramientas asociadas, que permiten disponer la comunicación interactiva, agregar material multimedia, proponer actividades de diversa índole, subir objetos de aprendizaje SCORM⁷, etc. Su potencial es enorme y se adapta bien a las necesidades y retos formativos que plantea el programa.

Se eligió Chamilo de entre la amplia oferta de plataformas de aprendizaje virtual por varias razones, entre las cuales destacan su amigabilidad, usabilidad, flexibilidad, su sistema de información estadístico y su grado de extensión en el ámbito de la formación a distancia. Eso último representó un factor fundamental, puesto que al ser una herramienta ampliamente utilizada y con clara tendencia al alza, cuenta con una extensa comunidad de desarrolladores que diseñan de forma constante nuevos complementos y aplicaciones que hacen que sus posibilidades sean prácticamente ilimitadas, además de proporcionar actualización constante y soluciones sencillas para problemáticas comunes, respondiendo así a las necesidades del presente programa y confiriéndole un grado importante de

⁷ SCORM es un conjunto de estándares y especificaciones que permite crear objetos pedagógicos estructurados. Los sistemas de gestión de contenidos en web originales usaban formatos propietarios para los contenidos que distribuían. Como resultado, no era posible el intercambio de tales contenidos

estabilidad y escalabilidad. El componente Chamilo ya se encuentra integrado al aula virtual del Instituto Poblano de las Mujeres⁸.

7.6. Lineamientos para la evaluación formativa

La evaluación se realizará bajo una lógica eminentemente formativa y se centrará en verificar la adquisición de los conceptos y el desarrollo de las capacidades y competencias planificadas a través del temario de cada curso, por parte de las y los participantes.

Por lo anterior, la evaluación tendrá como base la realización de ejercicios planteados a través de las siguientes actividades didácticas:

- ❖ Problematización de situaciones con preguntas guía para la reflexión.
- ❖ Exploración y lectura de bibliografía adecuada sobre las temáticas específicas.
- ❖ Revisión de PowerPoint, blogs, sitios web y demás objetos de aprendizaje sobre los temas planificados.
- ❖ Observación, análisis y reflexión en torno a videos sobre las temáticas del curso.
- ❖ Análisis de casos reales.
- ❖ Resolución de ejercicios de corrección automática.
- ❖ Participación crítica en foros virtuales.

En ese sentido, se tomarán en cuenta los siguientes componentes como indicadores de la superación del curso:

- ❖ La superación de ejercicios correspondientes a cada una de las lecciones programadas en los cursos.
- ❖ La superación de una evaluación final al terminar cada uno de los cursos.
- ❖ La retroalimentación en el aprendizaje a través de la participación en los foros, eso, con la intención de construir comunidades de aprendizaje donde las y los participantes interactúen entre ellos, aporten sus posiciones, analicen las posturas ajenas y resignifiquen lo aprendido desde una mirada crítica.

Para medir el grado de cumplimiento de cada uno de los indicadores propuestos se les asignará un valor de referencia automático en Chamilo, que deberá ser cumplido por

⁸ Aula virtual del Instituto Poblano de las Mujeres. Sitio web: <https://www.ipmaulavirtual.org/>

cada participante. Dichos porcentajes podrán ser calculados de forma automática a través de la herramienta Chamilo en el caso de los ejercicios correspondientes a la superación de cada una de las lecciones, y deberán ser verificados por las y los instructores en lo referente a la superación de evaluaciones finales y retroalimentación durante el proceso de aprendizaje.

| INDICADORES | PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE CADA INDICADOR PARA LA SUPERACIÓN DEL CURSO |
|--|--|
| La superación de ejercicios correspondientes a cada una de las lecciones del curso | 100% |
| La superación de una evaluación final | 100% |
| La retroalimentación en el aprendizaje a través de la participación en los foros | 100% |

Se entiende que las y los participantes que cumplan con los porcentajes establecidos para cada indicador habrán superado el curso. De igual manera, al finalizar cada curso se programará una encuesta enfocada en recopilar información acerca del grado de satisfacción de las y los usuarios con la plataforma virtual, con la calidad del curso, con el desempeño del o de la instructora y con la finalidad de también de actualizar la base de datos respecto a los intereses formativos. Dichas encuestas serán un insumo importante para desarrollar los procesos de seguimiento y evaluación que se describen más adelante en este documento.

8. EJES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ENCARGADOS DE ATENDER, PROCURAR E IMPARTIR JUSTÍCIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

El PUC contempla su implementación obligatoria en los cinco ejes de la administración pública del Estado de Puebla donde se integran fundamentalmente las dependencias, instancias y entidades vinculadas a la atención, procuración e impartición de justicia para mujeres en situación de violencia, mismas que se definen a continuación:

| Administración de justicia | Procuración de justicia | Seguridad | Atención integral por medio de servicios sociales | Salud |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---|---------------------|
| Poder judicial del Estado | Fiscalía General del Estado | Secretaría de Seguridad Pública | Instituto Poblano de las Mujeres | Secretaría de Salud |
| | Centros de justicia para las mujeres | Policía Estatal | | |

El personal que se desempeña en cada uno de estos cinco ejes debe desarrollar un conjunto de conocimientos, capacidades y destrezas, algunas comunes para todo el funcionariado y otras específicas para cada área de atención, con el fin de mejorar progresivamente la calidad de los servicios prestados a las usuarias, con base en los criterios de profesionalización y especialización. Partiendo de esa premisa es que se estructura la capacitación diseñada en este Programa. Las capacidades y competencias específicas que debe desarrollar el personal de cada uno de los mencionados ejes, se definen en los apartados posteriores y están integradas, en su totalidad, en los temarios que conforman los 20 cursos de capacitación planificados en el PUC.

8.1. Administración justicia

La capacitación programada para este eje tiene como objetivo proporcionar una formación estructurada y progresiva, mediante la cual el personal de la administración pública vinculado a la impartición de justicia para mujeres víctimas de violencia y a la sanción de este tipo de acciones, incorpore de forma efectiva la perspectiva de género y aplique correctamente la normatividad en torno a la materia en su actuación profesional. La formación programada para este eje tiene como objetivo asegurar el desarrollo de las siguientes capacidades y competencias:

- ❖ Perspectiva de género, sensibilidad en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, trato igualitario y no discriminación.
- ❖ Conocimiento exhaustivo del marco legal nacional e internacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

- ❖ Conocimiento de las reformas constitucionales vinculadas al nuevo sistema de justicia penal acusatorio.
- ❖ Capacidad para otorgar de manera expedita órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia.
- ❖ Capacidad para dictar medidas de reparación integral del daño a las víctimas directas y a las víctimas secundarias desde la perspectiva de género.
- ❖ Capacidad para juzgar con perspectiva de género.
- ❖ Capacidad para incorporar la perspectiva de género en las sentencias dictadas.
- ❖ Capacidad para aplicar los protocolos de actuación, entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, los Colegios de Abogados y el Poder Judicial del Estado, a fin de coordinar los criterios con respecto a los derechos de la víctimas de violencia de género, como lo es su derecho a la asistencia inmediata para obtener una orden de protección.
- ❖ Capacidad para aplicar los protocolos de actuación en materia de delitos de feminicidio y trata de personas con fines de explotación sexual.

8.2. Procuración de justicia

La capacitación programada en relación a este eje tiene como objetivo proporcionar una formación estructurada y progresiva, mediante la cual el personal de las instancias estatales vinculadas a la procuración de justicia para las mujeres en situación de violencia, incorporen la perspectiva de género en su quehacer profesional y garanticen el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia a través del desarrollo de las siguientes capacidades y competencias:

- ❖ Perspectiva de género, sensibilidad en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, trato igualitario y no discriminación.
- ❖ Conocimiento exhaustivo del marco legal nacional e internacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
- ❖ Conocimiento de las reformas constitucionales vinculadas al nuevo sistema de justicia penal acusatorio.
- ❖ Sensibilidad y capacidad para solicitar de manera expedita órdenes de protección y/o resguardo para mujeres víctimas de violencia.

- ❖ Capacidad para desarrollar investigaciones con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos, así como para integrar carpetas y expedientes con base en esa perspectiva.
- ❖ Capacidad para recabar y ofrecer pruebas fehacientes a partir de un trabajo interdisciplinario, con el fin de garantizar la seguridad de las mujeres víctimas de violencia, así como la reparación integral del daño padecido.
- ❖ Capacidad para aplicar protocolos y modelos de investigación y actuación referentes al tema de la violencia de género, en específico a los delitos de feminicidio y trata.
- ❖ Sensibilidad y capacidad para actuar de manera eficiente en representación de las mujeres víctimas de violencia.
- ❖ Capacidad de realizar una defensa legal e integral o litigio estratégico, considerando los marcos internacional, nacional y estatal de protección de los derechos humanos de las mujeres y de garantía de acceso a una vida libre de violencia.

8.3. Seguridad

La capacitación programada para este eje tiene como objetivo proporcionar una formación estructurada y progresiva, a través de la cual el personal de las instancias estatales encargadas de garantizar la seguridad de las y los ciudadanos, incorpore la perspectiva de género a su quehacer profesional y se apropie de las técnicas y procedimientos adecuados para llevar a cabo sus funciones relacionadas con la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de los casos de violencia de género de forma sensible y eficaz. La formación programada para este eje tiene como objetivo asegurar el desarrollo de las siguientes capacidades y competencias:

- ❖ Perspectiva de género, sensibilidad en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, trato igualitario y no discriminación.
- ❖ Conocimiento exhaustivo del marco legal nacional e internacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
- ❖ Conocimiento de las reformas constitucionales vinculadas al nuevo sistema de justicia penal acusatorio.
- ❖ Capacidad para para ejercer de enlace entre mujeres víctimas de violencia de género e instancias estatales encargadas de procurar e impartir justicia, así como instancias de atención integral por medio de servicios sociales.

- ❖ Conocimiento de los protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia y capacidad para implementarlos.
- ❖ Capacidad para implementar procesos de actuación policial adecuados y sistemáticos en relación con la detección, identificación, intervención, atención, protección y prevención de los casos de violencia contra las mujeres.
- ❖ Capacidad para operar un primer nivel de atención, canalizar para la sanción y, procurar la prevención de los factores de riesgo que disminuyan o erradiquen las conductas de violencia contra las mujeres, conociendo la dinámica, el impacto y las características de ésta.

8.4. Atención integral por medio de servicios sociales

La capacitación programada para este eje tiene como objetivo proporcionar una formación estructurada y progresiva, mediante la cual el personal de trabajo social, psicología y orientación jurídica con el que cuentan las diferentes Unidades Regionales y Centros para el Desarrollo de las Mujeres que dependen del Instituto Poblano de las Mujeres, desarrolle capacidades integrales para atender a mujeres víctimas de violencia. Por la diversidad de perfiles especializados con los que cuenta este eje, la capacitación programada se divide de la siguiente forma:

a) Formación común

- ❖ Perspectiva de género, sensibilidad en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, trato igualitario y no discriminación.
- ❖ Conocimiento exhaustivo del marco legal nacional e internacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

b) Personal de trabajo social

- ❖ Conocer y ejercer de enlace entre mujeres víctimas de violencia y la totalidad de recursos disponibles en el Estado para apoyar y/o referir cada caso en específico.
- ❖ Capacidad para evaluar de forma integral cada caso específico desde la perspectiva de género y con pleno respeto a los derechos humanos de la usuaria.

- ❖ Capacidad para identificar las capacidades personales de las usuarias, con el fin de proporcionar una orientación certera en la búsqueda de autonomía y empoderamiento de las mujeres víctimas de violencia.

c) Personal de psicología

- ❖ Capacidad de brindar una atención adecuada desde la perspectiva de género y con pleno respeto a los derechos humanos de las usuarias.
- ❖ Capacidad para brindar primeros auxilios psicológicos desde la perspectiva de género y con pleno respeto a los derechos humanos de las usuarias.
- ❖ Capacidad para valorar de forma adecuada cada caso concreto, explorar las alternativas terapéuticas disponibles y elaborar un plan terapéutico personalizado en conjunción con la mujer víctima de violencia.
- ❖ Capacidad para reunir e interpretar datos psicológicos relevantes así como de comunicarse con las usuarias de forma asertiva.

d) Personal jurídico

- ❖ Capacidad para reunir e interpretar datos jurídicos relevantes así como de comunicarse con las usuarias de forma asertiva.
- ❖ Capacidad para coordinarse con instancias encargadas de procurar o impartir justicia, con el fin de velar por la protección integral de las mujeres víctimas de violencia y por el pleno respeto a sus derechos humanos.
- ❖ Capacidad para proveer asesoría jurídica a la víctima, así como para ejecutar el proceso legal que se considere más pertinente en concordancia con las decisiones tomadas por la misma.
- ❖ Capacidad para dar seguimiento a cada caso concreto y brindar acompañamiento jurídico siempre que sea necesario.

8.5. Salud

La capacitación programada para este eje tiene como objetivo proporcionar una formación estructurada y progresiva, mediante la cual el personal de la administración pública vinculado al sector salud integre la perspectiva de género a su quehacer profesional, conozca los lineamientos normativos que debe observar para proporcionar un servicio

adecuado en casos de violencia contra las mujeres y los aplique en apego a la legislación vigente. La formación programada para este eje tiene como objetivo asegurar el desarrollo de las siguientes capacidades y competencias:

- ❖ Perspectiva de género, sensibilidad en materia de derechos humanos y derechos de las mujeres, trato igualitario y no discriminación.
- ❖ Conocimiento exhaustivo del marco legal nacional e internacional para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.
- ❖ Conocer exhaustivo del marco de los derechos sexuales y reproductivos, en especial de los que se enfocan en los y las jóvenes y capacidad para promover la salud desde la perspectiva de género.
- ❖ Capacidad para detectar e identificar la violencia contra las mujeres, así como para elaborar dictámenes periciales en relación con la misma.
- ❖ Conocimiento y capacidad para aplicar adecuadamente la norma NOM-046-SSA2-2005 así como otras normas vinculadas a la promoción integral de la salud de las mujeres.
- ❖ Capacidad para conocer y operar de manera eficiente los criterios a observar en la detección, prevención y atención integral de violencia de género.

9. ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y CURRÍCULO DE LA CAPACITACION

9.1. Niveles de formación

Como bien se señaló en apartados anteriores el PUC se estructura a partir de 20 cursos divididos en tres niveles secuenciales de capacitación: inicial, intermedio y especializado, que conforman un mapa curricular único que privilegia una orientación profesionalizante y enfocada a la especialización de las y los servidores públicos que atienden a mujeres víctimas de violencia.

La organización del proceso de capacitación en tres niveles secuenciales busca que las y los servidores públicos se sumerjan progresivamente en la formación, partiendo de un piso básico y común en el que priman la sensibilización y la adquisición de conocimientos, para ir desplazándose ordenadamente hacia formas de comprensión más complejas de las realidades que enfrentan como personal que atiende a mujeres víctimas de violencia en diversos sentidos.

De acuerdo a lo anterior, a continuación se describe el detalle de la estructura programada:

| NIVEL FORMATIVO | DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">INICIAL</p> | <p>Esta etapa formativa es común y de carácter obligatorio para todo el funcionariado. Tiene por objetivo lograr que el funcionariado adquiera un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes básicas que le proporcionen un acercamiento integral al fenómeno la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género y a su vez, le encamine hacia el segundo nivel de formación.</p> |
| <p style="text-align: center;">INTERMEDIO</p> | <p>Esta etapa formativa es común y de carácter obligatorio para todo el funcionariado. Tiene por objetivo complementar la formación inicial y facilitar que el funcionariado pueda orientarse hacia la formación especializante que corresponde a su perfil de acuerdo al área de trabajo y a la tipología de los servicios de atención que brinde cada servidor(a).</p> |
| <p style="text-align: center;">ESPECIALIZADO</p> | <p>Esta etapa formativa es dirigida y de carácter selectivo. Se enfoca en propiciar el desarrollo de capacidades y competencias específicas con el objetivo de fortalecer y actualizar aspectos especzializantes en relación con cada área de trabajo y con la diversa tipología de los servicios de atención que brinde cada servidor(a). Pretende ser de carácter selectivo porque como se ha referido anteriormente, está programado ampliar este nivel de formación de modo que cada usuaria(o) pueda elegir entre el abanico de cursos incorporados a su itinerario de especialización, de acuerdo a sus intereses y necesidades.</p> |

9.2. Currículo de la capacitación

9.2.1. Diseño de la malla curricular

En el cuadro posterior se observan los cursos que estructuran cada nivel formativo. Como se ha comentado, los niveles inicial e intermedio conforman en sí mismos un itinerario único y de común cumplimiento. Por su lado, el nivel especializado está compuesto por una serie de cursos orientados al desarrollo de habilidades, capacidades y competencias que se requieren para atender a mujeres víctimas de violencia desde perfiles concretos que no son exclusivos de ninguno de los ejes administrativos contemplados, sino que forman parte de la plantilla de personal que integra a varios de ellos.

Es decir, que muchas de las instancias que conforman los mencionados ejes administrativos, cuentan con personal adscrito a una misma especialidad laboral, por ejemplo, personal jurídico, de psicología o de trabajo social, que si bien no siempre realiza las mismas funciones, sí debe contar con ciertos conocimientos y competencias profesionales comunes.

Por lo anterior, después de presentar el diseño de la malla curricular, se incorpora también un subapartado en el que se define detalladamente el itinerario que deberá seguir obligatoriamente el personal que conforma cada uno de los ejes administrativos contemplados para beneficiarse del Programa, con el fin de cumplir con la planificación y completar exitosamente su participación en el PUC.

| NIVEL | | CATÁLOGO DE CURSOS VIRTUALES | | | |
|----------------------|---|---|---|--|---|
| INICIAL | Conceptos fundamentales sobre género en la administración pública | Marco jurídico nacional y estatal para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres | Instrumentos internacionales y regionales para la protección de los derechos humanos de las mujeres | Igualdad de trato y no discriminación en la atención pública a mujeres víctimas de violencia | Prevención de la violencia de género |
| | Las reformas constitucionales de derechos humanos y el sistema penal acusatorio | Modelo único de atención integral a mujeres víctimas de violencia | Políticas públicas con perspectiva de género | Indicadores y presupuestos públicos con perspectiva de género | Derechos sexuales y reproductivos |
| ESPECIALIZADO | Protocolo de aplicación de órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia en el Estado de Puebla | Investigación ministerial con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género | Protocolos de actuación policial en casos de violencia de género | Primeros auxilios psicológicos y lineamientos para atención de primer contacto con mujeres víctimas de violencia | Normas oficiales para la atención y protección integral de la salud de las mujeres |
| | Juzgar con perspectiva de género. Marco analítico y metodología | Protocolos de actuación y atención a víctimas en materias feminicidio | Modelo único de referencia y contrareferencia para la detección y atención de caso de mujeres receptoras de violencia | Protocolos de actuación y atención a víctimas en materia de trata de mujeres | Protocolos de atención a víctimas de violencia familiar y sexual y aplicación de la NOM-046-SSA2-2005 |

Es necesario recalcar que los cursos que configuran el nivel de formación inicial del programa ya cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios otorgado por la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla y se encuentran integrados y totalmente operativos en el Aula Virtual del Instituto Poblano de las Mujeres⁹.

Los cursos de nivel intermedio ya se encuentran en fase de elaboración y estarán integrados y plenamente operativos en el aula virtual del Instituto en enero de 2020. Respecto a los cursos del nivel de especialización, se programó que queden integrados

⁹ Para acceder al Aula Virtual del Instituto y consultar detalladamente la información completa de cada uno de los cursos del nivel de formación inicial, se puede entrar al siguiente enlace: <https://www.ipmaulavirtual.org/>

y operativos en la plataforma virtual en enero del año 2021. En cualquier caso, los y las servidoras públicas podrán iniciar con la capacitación programada este mismo año 2019 y desarrollarla de forma ininterrumpida hasta concluir los tres niveles de formación.

9.2.2. Itinerarios de formación por eje beneficiario

A continuación se presenta un cuadro que determina el itinerario de formación que deberá seguir cada uno de los cinco ejes contemplados, en el que también se clarifica la relación de cursos de capacitación especializada que deberá cursar el personal oportuno que se desempeña en cada uno de ellos.

| SIGLAS | SIGNIFICADO |
|--------|---|
| AJ | Administración de justicia |
| PJ | Procuración de justicia |
| SEG | Seguridad |
| ASS | Atención integral por medio de servicios sociales |
| SAL | Salud |

| ITINERARIOS DE FORMACIÓN POR EJE BENEFICIARIO | | | | | | |
|---|---|----|----|-----|-----|-----|
| NIVEL | CURSOS | AJ | PJ | SEG | ASS | SAL |
| INICIAL | Conceptos fundamentales sobre género en la administración pública | X | X | X | X | X |
| | Marco jurídico nacional y estatal para la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres | X | X | X | X | X |
| | Instrumentos internacionales y regionales para la protección de los derechos humanos de las mujeres | X | X | X | X | X |
| | Igualdad de trato y no discriminación en la atención pública a mujeres víctimas de violencia | X | X | X | X | X |
| | Prevención de la violencia de género | X | X | X | X | X |
| INTERMEDIO | Las reformas constitucionales de derechos humanos y el sistema penal acusatorio | X | X | X | X | X |

| | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| | Modelo único de atención integral a mujeres víctimas de violencia | X | X | X | X | X |
| | Políticas públicas con perspectiva de género | X | X | X | X | X |
| | Indicadores y presupuestos públicos con perspectiva de género | X | X | X | X | X |
| | Derechos sexuales y reproductivos | X | X | X | X | X |
| ESPECIALIZADO | Protocolo de aplicación de órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia en el Estado de Puebla | X | X | X | X | |
| | Investigación ministerial con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género | | X | X | | |
| | Protocolos de actuación policial en casos de violencia de género | | | X | | |
| | Primeros auxilios psicológicos y lineamientos para atención de primer contacto con mujeres víctimas de violencia | | X | X | X | X |
| | Normas oficiales para la atención y protección integral de la salud de las mujeres | | X | | | X |
| | Juzgar con perspectiva de género. Marco analítico y metodología | X | | | | |
| | Protocolos de actuación y atención a víctimas en materias feminicidio | X | X | X | | |
| | Modelo único de referencia y contrareferencia para la detección y atención de caso de mujeres receptoras de violencia | | | X | X | X |
| | Protocolos de actuación y atención a víctimas en materia de trata de mujeres | X | X | X | | |
| | Protocolos de atención a víctimas de violencia familiar y sexual y aplicación de la NOM-046-SSA2-2005 | | X | | X | X |

9.2.3. Formación especializada complementaria

Como respuesta a la amplia y evidente demanda de especialización en materia de género que existe en el Estado de Puebla y con el propósito de incidir en la profesionalización de servidoras y servidores públicos que trabajan en dependencias, instancias y entidades estatales desde dónde se desarrollan acciones en favor de la igualdad entre mujeres y hombres y se llevan a cabo procesos relacionados con la transversalización de la perspectiva de género, el Instituto Poblano de las Mujeres, a través de un acuerdo institucional alcanzado con el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla A.C. (IAP), ha impulsado, elaborado y financiado la reciente creación de una Maestría en Estudios de Género.

Dicha Maestría empezará a ofertarse en el IAP en el transcurso de este mismo año 2019 y, aunque desvinculada formalmente del Programa Único de Capacitación, representa una excelente oportunidad de especialización que le es totalmente complementaria. El ingreso a la Maestría en Estudios de Género es totalmente voluntario y puede realizarlo cualquier servidor(a) público que justifique su interés en cursarla y que además, cumpla con el perfil académico y administrativo estipulado en su Plan de Estudios. Sin embargo, como parte de los compromisos vinculados al presente documento, se estudiará la posibilidad de establecer un acuerdo institucional con el IAP dentro del marco de la Ley de Educación del Estado de Puebla¹⁰, a través del cual aquellas funcionarias(os) que superen exitosamente la estrategia de capacitación definida en este Programa, obtengan las mayores facilidades posibles para ingresar a la citada Maestría en el caso de estar realmente interesadas(os).

10. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

El PUC establece una evaluación anual que se realizará en dos niveles diferenciados. Por un lado contempla una estrategia enfocada al monitoreo y a la evaluación relacionada con su implementación que corresponde al orden interno y, por el otro, define las bases de la estrategia de evaluación de impacto, que será coordinada por el Instituto Poblano de las Mujeres y desarrollada por un ente especializado externo a esta instancia.

¹⁰ Ley de Educación del estado de Puebla. Sitio web: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-de-educacion-del-estado-de-puebla-3>

10.1. Seguimiento y evaluación de la implementación del PUC

Uno de los principales factores por los que se optó por la implementación de un modelo de capacitación en línea a través del Sistema de Gestión de Aprendizaje (SGA) Chamilo¹¹, fue la valoración positiva de las múltiples ventajas que ofrece esta herramienta para programar indicadores adecuados, generar datos informativos y gestionarlos de forma eficaz. Este sistema de información que incorpora la plataforma constituye la base fundamental para poder desarrollar el monitoreo y la evaluación respecto a la implementación del PUC.

Por un lado el SGA Chamilo nos permite recopilar la siguiente información sociodemográfica y referente al avance formativo tanto de las servidoras y servidores públicos que hayan cursado o se encuentren inscritos en los cursos programados, como de los instructores que los imparten:

| INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA Y CURRICULAR | |
|---|---|
| PARTICIPANTES | INSTRUCTORES(AS) |
| <ul style="list-style-type: none">❖ Nombres❖ Apellidos❖ Correo electrónico❖ Teléfono❖ Sexo❖ Edad❖ Estado❖ Municipio❖ Instancia en la que se desempeña | <ul style="list-style-type: none">❖ Síntesis curricular❖ Bibliografía obligatoria❖ Bibliografía de apoyo❖ Ejercicios a desarrollar para la superación de las lecciones❖ Evaluaciones finales de cada curso❖ Material didáctico utilizado en cada curso |

Cabe señalar que esa información se utilizará exclusivamente para fines relacionados con la mejora del PUC y de forma totalmente confidencial de acuerdo a los términos estipulados en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla¹².

¹¹ Manuales de uso del SGA Chamilo. Sitio web:https://docs.chamilo.org/es/admin/unidad_administrador/administracion_de_la_plataforma.html

¹² Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla. Sitio web: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-de-proteccion-de-datos-personales-en-posesion-de-los-sujetos-obligados-del-estado-de-puebla>

Por otro lado, Chamilo cuenta también con la funcionalidad de generar automáticamente información vinculada a las siguientes cuatro grandes áreas e incorpora herramientas de gestión de datos avanzadas que nos permitirán gestionarla fácilmente:

| CURSOS | USUARIOS | SOCIAL | SISTEMA |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ❖ Número y nombre de cursos activos y por usuario ❖ Número de cursos terminados a nivel global y por usuario ❖ Acceso global y por usuario a las herramientas didácticas ❖ Nivel de avance global y por usuario ❖ Nivel de desempeño global y por usuario ❖ Nivel de aciertos/errores en ejercicios y evaluaciones global y por usuario | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Número de usuarios inscritos/activos a nivel global y por curso ❖ Logins por mes, día y hora de cada participante ❖ Usuarios no conectados por un tiempo ❖ Usuarios zombies ❖ Último acceso de cada usuario ❖ Fecha y hora de entrega de ejercicios y evaluaciones programados | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Nivel globales e individuales de acceso a actividades programadas (foros videoconferencias, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Número contenido de mensajes enviados a nivel global y por usuario ❖ Número y contenido de mensajes recibidos a nivel global y por usuario ❖ Número de contactos globales y nivel de interrelación entre usuarios |

Contar con este amplio abanico de datos informativos permanentemente actualizado y con herramientas de gestión avanzadas que nos facilitan el transformarlos en estadísticas, sistematizarlos y analizarlos sencilla y eficazmente, resulta fundamental para llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de la implementación del Programa, puesto que nos permitirá:

- A. Monitorear el proceso de implementación del PUC a través de un seguimiento exhaustivo del desempeño de las y los servidores públicos inscritos a los cursos.

B. Generar los siguientes insumos que formarán parte fundamental de la lógica de evaluación interna de la implementación del PUC, que como se especificó anteriormente, se realizará de forma anual:

- ❖ Registro estadístico detallado del desempeño de los y las participantes en cada uno de los cursos de formación con base en sus niveles de participación, de actividad, de interactividad, de aciertos/errores en ejercicios, de superación de las evaluaciones y de aprovechamiento de las herramientas didácticas facilitadas.

Esto nos permitirá evaluar el alcance, la pertinencia y la eficiencia de la formación e identificar las principales fallas y problemáticas con respecto al diseño pedagógico-didáctico de los contenidos, secuencias, tareas y evaluaciones de cada uno de los cursos que conforman la malla curricular, para poder ejecutar de forma certera y oportuna todos los ajustes necesarios.

- ❖ Registro estadístico de personas capacitadas desagregado por nivel de formación, cursos superados, sexo, edad, municipio e instancia.

Esto nos permitirá medir la cobertura del PUC en diferentes niveles y programar los ajustes necesarios para consolidar y ampliar su alcance con vistas en los años subsiguientes.

- ❖ Un padrón actualizado de servidoras y servidores públicos que brindan atención a mujeres víctimas de violencia en las diversas instancias de la administración estatal.

Esto nos permitirá conocer el nivel de integración del funcionariado al puesto de trabajo que ocupa en sus respectivas instituciones y medir la frecuencia de rotación del personal que brinda estos servicios.

El resto de elementos necesarios para desarrollar la evaluación sobre la implementación del PUC nos la proporcionará el análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción que las y los usuarios contestaran de forma obligatoria una vez finalizado cada curso. Ese análisis nos permitirá:

- ❖ Conocer la perspectiva del funcionariado al respecto de la utilidad y la calidad de los diferentes cursos que conforman el Programa, así como el desempeño de sus instructores.
- ❖ Identificar las necesidades de formación expresadas por el funcionariado de acuerdo a su propia perspectiva actualizada.
- ❖ Medir la pertinencia de la incorporación de otros cursos, talleres y diplomados que ya se ofertan por parte de los ejes de la administración pública responsables de atender a mujeres víctimas de violencia.

La suma de los factores anteriores será la base para ejercer un seguimiento permanente y para llevar a cabo una evaluación anual relacionada con el proceso de implementación del Programa Único de Capacitación.

10.2. Evaluación de impacto del PUC

Con el fin de evaluar el impacto de la implementación del PUC en la mejora de los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia que llevan a cabo los diferentes ejes de la administración pública estatal contemplados en este documento, se estipula realizar una evaluación externa con carácter anual, que será coordinada por el Instituto Poblano de las Mujeres en vinculación con las Unidades de Igualdad de Género de las diferentes dependencias y entidades que se beneficien del Programa.

Dichas Unidades de Igualdad de Género o, en su caso, las áreas responsables de hacer efectiva la transversalización de la perspectiva de género en el interior de cada una de las instancias beneficiarias, serán las responsables de realizar la evaluación de impacto, que consistirá en un monitoreo aleatorio de la calidad de la atención brindada por cada una de las mencionadas instancias a usuarias en situación de violencia por razón de género.

En esta evaluación se verificará que las servidoras y servidores públicos monitoreados cumplan con el perfil adecuado de acuerdo a las competencias requeridas para desempeñarse en cada área específica, a las capacitaciones recibidas y a las capacitaciones superadas. De igual manera se verificará que se haya producido la efectiva integración de las capacidades adquiridas mediante la formación recibida en el servicio prestado por las y los funcionarios monitoreados.

Lo anterior permitirá medir el impacto de la estrategia, así como identificar el avance de la mejora, en múltiples niveles, de la calidad de los servicios que brinda cada instancia a través de un análisis comparativo de resultados que se llevará a cabo anualmente.

El impacto en la implantación del PUC será evaluado cualitativamente a través de las siguientes estrategias:

| ESTRATEGIA | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------------|---|
| OBSERVACIÓN DIRECTA | Verificar la incorporación de la perspectiva de género así como la adecuada ejecución de habilidades procedimentales por parte de la servidora o servidor público evaluado, en una situación real de atención a una mujer en situación de violencia. |
| VERIFICACIÓN DE INDICADORES | Análisis de los expedientes, registros o bitácoras de atención elaborados por la o el servidor público evaluado, en relación con los estándares de calidad estipulados para desarrollar adecuadamente un proceso de atención. |
| ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA | Verificación de la sensibilidad, conocimientos, destrezas, actitudes y aplicación de la normatividad de la o el servidor público evaluado, en relación con su actuación profesional en la atención a mujeres en situación de violencia. |
| SIMULACIÓN | Verificación de la sensibilidad y de las habilidades específicas requeridas en el puesto de trabajo de la o el servidor público evaluado, a través de un ejercicio de simulación de atención a una usuaria víctima de violencia de género. |
| ESTUDIO DE CASOS | Validación de conocimientos, toma de decisiones, aplicación de la normatividad y aplicación de la perspectiva de género y el enfoque de derechos humanos de la o el servidor público evaluado, a través de la revisión de procesos relacionados con su perfil profesional que haya ejecutado recientemente. |

El evaluador externo podrá usar una combinación de al menos tres de las anteriores estrategias en cada caso, de acuerdo a las opciones que se adapten mejor a las necesidades de evaluación en cada caso concreto.

11. BIBLIOGRAFÍA

Alcántara Sáez, M. (2013). De políticos y política: profesionalización y calidad en el ejercicio público. *Perfiles latinoamericanos*, 21(41), FLACSO Sede México, Ciudad de México.

Ausubel, D. (1963). *Psicología del aprendizaje verbal significativo*, Grune & Stratton, New York.

Coll, C. (1995.). *“Elementos para el análisis de la práctica educativa”*, en: *Psicología de la Instrucción III. Nuevas perspectivas*, Genovard Roselló, Beltrán Leyva y Rivas Martínez Editores, Madrid.

Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. (2018). Informe del Grupo de Trabajo conformado para Atender la Solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Puebla, SEGOB, México. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/345821/INFORME_FINAL_PUEBLA - Martes 26 de junio 2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/345821/INFORME_FINAL_PUEBLA_-_Martes_26_de_junio_2018.pdf)

Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*, Gobierno de la República, Ciudad de México. Disponible en: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/MexicoPlanNacionaldeDesarrollo20132018.pdf>

Gobierno del Estado de Puebla. (2011). *Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla*, Periódico Oficial del Estado de Puebla, Puebla. Disponible en: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-organica-de-la-administracion-publica-del-estado-de-puebla-2>

Gobierno del Estado de Puebla. (2000). *Ley de Educación del estado de Puebla*, Periódico oficial del Estado de Puebla. Disponible en: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-de-educacion-del-estado-de-puebla-3>

Gobierno del Estado de Puebla. (2017). *Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla*. Disponible en: <http://ojp.puebla.gob.mx/index.php/leyes/item/ley-de-proteccion-de-datos-personales-en-posesion-de-los-sujetos-obligados-del-estado-de-puebla>

- González E. et al. (2012). Lineamientos de una estructura para la creación de cursos virtuales: experiencia del Diplomado Virtual “Creación y gestión de Ambientes Virtuales de Aprendizaje”, UNAM, México. Disponible en: <http://repositorial.cuaed-unam.mx:8080/jspui/handle/123456789/3481>
- Holmberg, B. (1985) “*The feasibility of a theory of teaching for distance education and a proposed theory*”, en: *ZIFF Papiere*, 6, Alemania. Disponible en: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED290013.pdf>
- INEGI, ONU Mujeres, INMUJERES, CEPAL. (2017). Atlas de Género, INEGI, México. Disponible en: http://gaia.inegi.org.mx/atlas_genero/
- López de la Madrid C.A. y Aguilar A. (s/f). Cursos en línea y su fundamentación pedagógica: el caso del Centro Universitario de Los Valles de la Universidad de Guadalajara, XI Congreso Nacional de Investigación Educativa, UANL, México. Disponible en: www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_07/1431.pdf
- Marrero, A. (2007). “*La sociedad del conocimiento: una revisión teórica de un modelo de desarrollo posible para América Latina*”, en: *Revista Arxius de Ciències Socials*, 17, Universitat de València, València
- Martínez Puón, R., (2003). La profesionalización de la administración pública en México: Dilemas y perspectivas, INAP, México.
- McAnally-Salas, L. (2001). “*La estructura de un curso en línea y el uso de las dimensiones del aprendizaje como modelo instruccional*”, en: *Revista Iberoamericana de Educación*, 25(1), OEI-CAEU, Madrid. Disponible en: <http://iide.ens.uabc.mx/blogs/mcanally/?p=10>
- Moor, M. (1997). “*Theory of transactional distance*”, en: Keegan D. (2005). *Theoretical principles of distance education*, Routledge, Reino Unido. Disponible en: <http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/found/moore93.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*, UNESCO. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>

- ONU Mujeres, SEGOB, INMUJERES. (2017). La violencia feminicida en México, aproximaciones y tendencias 1995-2016, ONU Mujeres, SEGOB, INMUJERES, México. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/293666/violenciaFeminicidaMx_07dic_web.pdf
- Pastor, M. (2000). *“Nuevos paradigmas e impactos tecnológicos en la educación a distancia”*, en: Desarrollo de ambientes de aprendizaje en educación a distancia. Ediciones UdeG, Guadalajara, México
- Quiroz Waldez, Fco. J. (2012). *Sociedad de la información y del conocimiento”*, en: Boletín de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica, 1(1), INEGI, México
- Red TDT. (2017). Derechos y violencia: la experiencia de ser mujer, Red TDT, México. Disponible en: https://redtdt.org.mx/violencias_mujeres/
- Stojanovic de Casa L. (1994). *“Bases teóricas de la educación a distancia”*, en: Informe de Investigaciones Educativas, 8(1-2), UNAV, Venezuela. Disponible en: <http://postgrado.una.edu.ve/fundamentos2007/paginas/lily.pdf>
- Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). (2012). Sociedad del conocimiento y educación, Editorial Aranzazi S.A., Pamplona. Disponible en: http://www.cca.org.mx/portal_2/files/Sociedad_del_Conocimiento_y_Educacion.pdf
- Uvalle Berrones, R. (2002). Institucionalidad y profesionalización del servicio público en México. Retos y perspectivas, Plaza y Valdés Editores, Ciudad de México.

