



PQCI

PROGRAMA QUINTANARROENSE
DE CULTURA INSTITUCIONAL

PROGRAMA ESTRATÉGICO

DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



CONTENIDO

Mensaje de la Dirección General del Instituto Quintanarroense de la Mujer	3
Mensaje de la Oficialía Mayor	4
Mensaje de la Secretaría de la Gestión Pública.....	5
Mensaje de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo	6
Resumen ejecutivo del programa.....	7
Introducción	9
Marco normativo del Programa Estratégico de Cultura Institucional.....	11
Marco conceptual	13
Marco institucional y programático.....	16
Diagnóstico del perfil de la cultura institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	24
Áreas de oportunidad identificadas en el diagnóstico del perfil de la cultura institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo	38
Plan de Acción del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.....	40
Seguimiento y evaluación de acciones	56
Glosario	58
Bibliografía.....	59

Mensaje de la Dirección General del Instituto Quintanarroense de la Mujer

El Gobierno del Estado, a través del Instituto Quintanarroense de la Mujer, se ha comprometido para la construcción de un entramado institucional en el que se establezcan las condiciones laborales adecuadas y se genere un ambiente de trabajo sensible al género que redunde en resultados con beneficios para todos. Es por ello que, al inicio de la administración del **Lcdo. Roberto Borge Angulo**, se elaboró el Programa Quintanarroense de Cultura Institucional (PQCI), sentando las bases para dar inicio a este importante compromiso establecido en el Plan Quintana Roo 2011-2016.

En 2012 se elaboraron los 18 Programas Estratégicos de Cultura Institucional del gabinete legal del ejecutivo y con el objetivo de ampliar el alcance de este proyecto en el presente año se les realizó un diagnóstico particular a ocho organismos descentralizados, un organismo administrativo desconcentrado y una empresa de participación estatal mayoritaria, de los cuales emergieron áreas de oportunidad en materia de hostigamiento sexual, clima laboral, capacitación, entre otros.

En este sentido, y con el fin de concretar acciones eficaces a favor de la igualdad y equidad en el ámbito laboral, se les elaboró su respectivo Programa Estratégico, con el cual se busca contribuir a eliminar estereotipos de género y propiciar un clima laboral sensible a las necesidades de mujeres y hombres por igual.

El objetivo es impulsar la incorporación gradual, en el mediano y largo plazo, de la Perspectiva de Género en el quehacer institucional con el fin de favorecer el establecimiento de condiciones equitativas al interior de los espacios de trabajo, es decir, la implementación del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional, mediante los correspondientes Programas Estratégicos en las entidades de la Administración Pública del Estado, favorecerá el desarrollo de estrategias y líneas de acción que contribuirán a garantizar la institucionalización y transversalización de la perspectiva de género en estas entidades, para hacer realidad la práctica de una cultura de igualdad entre mujeres y hombres en beneficio de la sociedad.

El Instituto Quintanarroense de la Mujer, en coordinación con la Secretaría de la Gestión Pública, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Oficialía Mayor, asume el liderazgo en materia de cultura institucional, a través de la firma de un convenio de colaboración, la instalación del Comité General de Cultura Institucional y Equidad de Género y la construcción de una plataforma informática. Estos instrumentos permitirán dar seguimiento a las acciones establecidas en los Programas Estratégicos de cada dependencia y a los lineamientos del Modelo de Equidad de Género, quedando refrendado el compromiso del Gobierno del Estado con la Perspectiva de Género y con las servidoras y servidores públicos de Quintana Roo.

BLANCA CECILIA PÉREZ ALONSO
DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO
QUINTANARROENSE DE LA MUJER

Mensaje de la Oficialía Mayor

A pesar de los grandes avances que tenemos en materia de equidad de género, el objetivo final aún dista de cumplirse; el gran proyecto de igualdad y de equilibrio social para todas las mexicanas sigue vigente, en un sentido práctico, de realidad, de causa, así como en la argumentación moral, filosófica y política, que lo sustenta firmemente.

Un proyecto en el que el Lic. Roberto Borge Angulo cree firmemente; por eso es una prioridad en su Administración, la promoción de políticas públicas para el bienestar colectivo, que se combinan con aquellas que tienen, específicamente, un enfoque de género.

Un gobierno, que implementa acciones y programas, que posicionan mejor a la mujer; que han establecido condiciones de ventaja para su desarrollo en la vida familiar, en el marco jurídico que las protege, en la atención a su salud y en el acceso a la educación y en el trabajo cotidiano.

Un trabajo, que llevamos a cabo en las diferentes áreas de la administración pública y en los cargos de representación popular, al que se suman empresarias, líderes de opinión, luchadoras sociales, periodistas, profesionistas, las mujeres de la zona maya, las estudiantes, todas aquellas quintanarroenses emprendedoras, quienes están saliendo a luchar por más espacios, mejores salarios y mayores beneficios para ellas, para sus familias...para todos.

De allí, que participar en programas como el de Cultura Institucional que se promueve a través del Instituto Quintanarroense de la Mujer, sea una excelente oportunidad para fomentar valores en la equidad y un ambiente laboral sano, que permita el desarrollo profesional de todas y todos los servidores públicos.

Es así, que la visión del señor gobernador es muy clara y precisa, lograr que en los próximos años nuestro estado se consolide como una sociedad de mujeres y hombres libres e iguales en derechos y oportunidades, comprometidos con el desarrollo de Quintana Roo y de su gente.

ROSARIO ORTIZ YELADAQUI
OFICIAL MAYOR

Mensaje de la Secretaría de la Gestión Pública

En cumplimiento a uno de los propósitos del *Plan Quintana Roo 2011-2016* – dentro del eje un *Quintana Roo Solidario*–, relativo a homologar los conceptos y criterios para lograr la igualdad entre mujeres y hombres, durante la actual administración se instrumentará el Programa Quintanarroense de Cultura Institucional, mismo que se enuncia en la estrategia 1.8.4 *Promover una Cultura Institucional con Perspectiva de Género*, con el objetivo de transformar las instituciones públicas en espacios laborales con rostro humano, más justos e igualitarios, que redunden en una mayor productividad, eficacia y eficiencia entre las servidoras y los servidores públicos.

La incorporación de la perspectiva de igualdad de género en las políticas públicas, programas, proyectos e instrumentos compensatorios como acciones afirmativas de la Administración Pública ha constituido uno de los principales retos a vencer en la presente gestión de gobierno, para lograr una sociedad con igualdad de género y sin exclusiones.

La obtención de diagnósticos que permiten visibilizar la situación de las mujeres y de los hombres ha permitido el diseño e instrumentación de estrategias y acciones especiales orientadas a garantizar los derechos y evitar diferencias de género sean causas de desigualdad, exclusión o discriminación.

Este largo proceso ha generado, sin lugar a dudas, una infinidad de aprendizajes y, en consecuencia, el planteamiento de nuevas expectativas que se traducen, en el corto, mediano y largo plazos, en beneficios para todos.

Asimismo, la Secretaría de la Gestión Pública y el Instituto Quintanarroense de la Mujer han asumido el reto de proponer –con base en la investigación y el análisis de diversas herramientas metodológicas– así como promover el enfoque de género en las actuaciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal y acciones para incorporar en sus programas y políticas internas criterios de equidad como parte de su quehacer institucional.

GONZALO A. HERRERA CASTILLA
SECRETARIO DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Mensaje de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

Equidad de Género, en la actualidad es un tema que estamos adaptando toda la sociedad como parte de nuestro desarrollo y crecimiento personal y laboral. Con la perspectiva de género el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, busca promover un conjunto de medidas de equidad que permitan compensar las desventajas que les impiden disfrutar por igual a mujeres y hombres, de los beneficios del desarrollo y tener un acceso igualitario a las decisiones públicas y privadas; considerando los problemas, necesidades e intereses que surgen de las desigualdades socialmente constituidas, para que mujeres y varones puedan realizarse plenamente en su identidad, roles y capacidades, sin discriminación alguna.

6

Bajo el esquema del eje Quintana Roo solidario, Igualdad entre Mujeres y Hombres del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016; el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo conjuntamente con el Instituto Quintanarroense de la Mujer ha realizado esfuerzos de manera conjunta para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos y adquirir el compromiso de promover una Cultura Institucional con Perspectiva de Género en nuestro Organismo, impulsando el reconocimiento de los valores, capacidades y derechos, de las mujeres y hombres por igual.

El Modelo de Equidad de Género implementado en las organizaciones conlleva a asumir el compromiso de revisar sus políticas y prácticas internas, para reorganizar y definir mecanismos que incorporen la perspectiva de género e instrumenten acciones afirmativas y/o a favor del personal, que conduzcan a corto y mediano plazo al establecimiento de condiciones equitativas para mujeres y hombres en sus espacios de trabajo; promoviendo el balance entre la vida familiar y laboral; reclutamiento y selección de personal; fomentar la formación y desarrollo profesional; capacitación/sensibilización en género y difusión; mejorar condiciones físicas de los espacios de trabajo/salud y ambiente laboral; prevenir y atender el hostigamiento sexual; corregir problemas de segregación ocupacional.

El tomar conciencia sobre las condiciones de igualdad de mujeres y hombres, no es una tarea fácil y que se vea reflejada con prontitud; por lo que lleva consigo un trabajo constante y permanente, es cambiar paradigmas y esquemas de una cultura de antaño; sin embargo, la administración Pública Estatal contempla estas nuevas prácticas que las dependencias hemos de adquirir y con ello implementaremos el Programa Estratégico de Cultura Institucional al interior de nuestra institución.

Lo anterior detalla un nuevo compromiso que adquirimos de manera institucional para implementar hacia el interior de nuestra dependencia por lo cual me permito exhortar a todo el personal del Sistema DIF Q. Roo a unírnos a este compromiso, aceptando y adoptando las nuevas prácticas de política en materia de la perspectiva de género.

ROLANDO JESÚS RODRÍGUEZ HERRERA

DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Resumen ejecutivo del programa

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, (Sistema DIF Quintana Roo) reafirma sus esfuerzos para avanzar en la formación y consolidación de una Cultura Institucional de su organización y funcionamiento, sustentada en la igualdad de género y en el avance afirmativo de las oportunidades de las mujeres y los hombres que se desempeñan en sus distintos puestos y responsabilidades.

En este Programa Estratégico de Cultura Institucional se ha integrado un diagnóstico acerca de la percepción que tiene el personal de distintas áreas del Sistema DIF Quintana Roo, sobre las condiciones de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Este esfuerzo ha permitido identificar los factores que pueden atenderse para lograr una mayor equidad, prevenir disparidades y la falta de oportunidades por razones de sexo o cualquier otro tipo de discriminación.

A partir de dicho diagnóstico se elaboró un plan estratégico, denominado Plan de Acción, como parte del propio Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo. La base de este ejercicio fue la aplicación de una encuesta que permitió obtener información sobre factores relacionados con la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres, el clima laboral, las condiciones en que se efectúa el reclutamiento, el proceso de selección de personal, la asignación de sueldos y compensaciones, y la movilidad en materia de ascensos y promociones horizontales. Los datos recogidos permitieron proponer alternativas de capacitación y desarrollo profesional, que buscan alcanzar el equilibrio entre la actividad laboral, institucional, personal y familiar de las personas, además de la localización de posibles prácticas de hostigamiento y acoso sexual.

El Plan de Acción reconoce las áreas de oportunidad registradas en los objetivos, estrategias, líneas de acción, acciones específicas, metas, indicadores y compromisos que el Sistema DIF Quintana Roo asume como organización comprometida con el impulso de la igualdad de oportunidades entre las mujeres y los hombres que se desempeñan en sus distintos puestos y áreas de trabajo.

Como resultado de este alineamiento entre diagnóstico, reconocimiento de áreas de oportunidad, plan de acción, medidas para asegurar su ejecución y medios de seguimiento y evaluación, el Sistema DIF Quintana Roo ha establecido un total de 21 compromisos, mismos que serán objeto de publicación para efectos de que cualquier persona pueda dar seguimiento a su avance, cumplimiento y resultados.

Las acciones previstas en el Plan tienen una vinculación directa con el Programa Quintanarroense de Cultura Institucional y con el Modelo de Equidad de Género, vigente para la administración del Estado, respecto de sus políticas de igualdad entre mujeres y hombres, el tipo de acciones afirmativas que deben impulsarse en la administración estatal, así como al desarrollo de diversas medidas de cambio organizacional que favorezcan tanto la atención de las necesidades específicas de los trabajadores al servicio del Estado, como la creación de un clima laboral y condiciones de trabajo receptivas y generadoras de una cultura de género propia de la administración quintanarroense.

Con estos compromisos establecidos, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, se inscribe en las acciones de carácter transversal estipuladas en el Plan Quintana Roo 2011-2016 y en los propios programas que promueve el Instituto Quintanarroense de la Mujer.

Introducción

El propósito de tener un Programa Estratégico de Cultura Institucional, y su respectivo Plan de Acción, es construir y operar un instrumento de acción pública (en el orden organizacional, normativo, funcional y con acciones concretas) que permita moldear el quehacer institucional, los procesos y procedimientos del Sistema DIF Quintana Roo. Su implementación requiere una adecuada receptividad que impulse el desarrollo equitativo del personal y una serie de acciones afirmativas que atiendan de manera apropiada las necesidades que presenten las mujeres y los hombres que forman parte de la institución.

El Programa Estratégico de Cultura Institucional, tal como se puede observar, tiene cometidos encaminados hacia una transformación organizacional del Sistema DIF Quintana Roo, desde una perspectiva de género. La institucionalización de los valores de igualdad y equidad es una tarea que se construye mediante la atención de áreas de oportunidad. Para ello requiere el reconocimiento de la problemática que obstaculiza la equidad, o que instituye condiciones de discriminación que reproducen estereotipos que propician inequidades de género.

El perfil de este Programa, y su enfoque integral, no es atender únicamente los temas relativos al impulso de medidas que beneficien a las mujeres, sino transformar o eliminar prácticas restrictivas para ellas mismas o para los hombres que se desempeñan en el ámbito institucional. Por consiguiente, las acciones previstas en este programa constituyen una serie de binomios que ligan de manera objetiva problemas concretos de carácter organizacional y cultural con acciones plausibles de atenderlos y solucionarlos, en beneficio de un ambiente laboral más sano y con una armonización propicia para alentar la igualdad de género.

Desde esta perspectiva, el Programa reconoce y alienta los elementos indicativos y conceptuales del Modelo de Equidad de Género que el Instituto Nacional de las Mujeres y el IQM han asumido y difundido como un conjunto de prácticas afirmativas, destinadas a acondicionar los principales sistemas de gestión para que propicien los equilibrios organizacionales para generar la igualdad de desarrollo entre mujeres y hombres al interior de las organizaciones públicas.

El objetivo principal de este programa es determinar un Plan con acciones específicas para atender problemas puntuales existentes en la gestión del Sistema DIF Quintana Roo en los rubros siguientes:

- Políticas estatales y deberes institucionales vinculados a la cultura de género.
- Clima laboral y restricciones para el acceso equitativo de oportunidades de desarrollo laboral, personal e institucional.
- Comunicación incluyente y equitativa para mujeres, hombres y temas de igualdad de género.
- Selección de personal en condiciones equitativas y sin discriminación.
- Salarios y prestaciones sustentados en el mérito y el reconocimiento de capacidades de las personas, sin distinción de sexos.

- Promociones verticales y horizontales en puestos de mayor responsabilidad en condiciones transparentes y sujetas al cumplimiento de objetivos accesibles tanto para mujeres como para hombres.
- Capacitación y formación profesional en condiciones de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres.
- Conciliación y corresponsabilidad adecuada de la gestión laboral e institucional del personal y su vida familiar y personal.
- Prevenir, atender y erradicar, en su caso, prácticas de hostigamiento y acoso sexual que generen un clima adverso al respeto de las personas al interior de la institución.

10

En atención al objetivo señalado, y de conformidad con la metodología establecida por el Instituto Nacional de las Mujeres para su integración, el contenido del programa se ha estructurado en los apartados siguientes:

Enunciado del marco normativo vigente, el cual permite fundamentar y contextualizar el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo, a partir de la legislación y disposiciones administrativas vigentes en materia de igualdad entre mujeres y hombres, y demás regulaciones para prevenir la discriminación o la generación de prácticas que afecten su integridad y oportunidades de desarrollo.

Descripción del marco conceptual que sustenta su enfoque y vínculos con el Modelo de Equidad de Género vigente en el Estado, la política que en la materia se promueve por parte del IQM y las políticas de transversalidad e igualdad de mujeres y hombres, inscritas en la cultura de igualdad de género.

Exposición del marco programático e institucional en el que se sustenta el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo, que permite su alineamiento a los planes y programas nacionales y estatales en la materia. En este rubro se incluye una descripción del perfil institucional del DIF, relacionado con sus funciones en el contexto del desarrollo integral del Estado de Quintana Roo.

Resultados de la encuesta sobre percepción de la cultura institucional vigente en el Sistema DIF Quintana Roo, procesados en el diagnóstico correspondiente a los factores analizados y localización de áreas de oportunidad.

Plan de acción, que integra para cada uno de los factores analizados e indicios de áreas de oportunidad sus respectivos objetivos, estrategias, líneas de acción, acciones específicas, metas, indicadores, compromisos, recursos, programación y medidas para su adecuada operación, seguimiento y evaluación.

Como anexo se incluye un glosario que aporta mayor claridad al uso de términos empleados en el Programa y que requieren una interpretación uniforme en el sentido que son utilizados en el mismo.

Marco normativo del Programa Estratégico de Cultura Institucional

a) *Del orden internacional*

Como parte de los compromisos que el Estado Mexicano ha suscrito en el seno de diversos organismos internacionales, como es el caso de la Organización de las Naciones Unidas, nuestro país tiene vastos antecedentes de adhesión a una serie de convenciones, acuerdos, tratados y otros instrumentos del derecho internacional, para hacer suyas diversas prácticas del orden público que están alineadas a compromisos que la comunidad de naciones asumen como propios; principalmente los relacionados a los derechos humanos y a diversas garantías para el desarrollo integral de las personas.

A partir de esta tradición en materia de equidad de género y de acciones que respalden el desarrollo igualitario de mujeres y hombres, y la protección de la persona humana en situaciones de riesgo ante prácticas discriminatorias, o que generen cualquier tipo de violencia o afectación en su contra, las autoridades del gobierno mexicano han suscrito diversos instrumentos que comprometen y obligan a sus autoridades federales, estatales y municipales al establecimiento de garantías que propicien el cumplimiento de las acciones que formen parte de lo que se haya suscrito en dichos rubros. Entre estos instrumentos destacan:

- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer ("Convención de Belem do Pará").
- Resoluciones de la IV Conferencia Mundial de la Mujer. Declaración y plataforma de acción de Beijing (1995).

b) *Del orden nacional*

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
- Código Penal Federal.
- Ley General de Salud
- Ley de Asistencia Social
- Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

c) *Del orden estatal*

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.
- Ley para la igualdad entre mujeres y hombres del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley para la igualdad entre mujeres y hombres del Estado de Quintana Roo.
- Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar en el Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de asistencia y prevención de la violencia intrafamiliar para el Estado de Quintana Roo
- Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley orgánica de la administración pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los trabajadores al servicio de los poderes legislativo, ejecutivo y judicial, de los ayuntamientos y organismos descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Salud del Estado de Quintana Roo.
- Ley de asistencia social para el Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo
- Ley por la que se crea la Procuraduría de la defensa del menor y la familia del Estado de Quintana Roo.
- Ley de adopciones del Estado de Quintana Roo.
- Ley para la protección de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los derechos de las personas adultas mayores del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de la Ley de los derechos de las personas adultas mayores del Estado de Quintana Roo.
- Ley para prevenir, atender y eliminar la discriminación en el Estado de Quintana Roo.
- Ley de protección y desarrollo integral para las personas con discapacidad del Estado de Quintana Roo.
- Ley para prevenir, combatir y sancionar la trata de personas del Estado de Quintana Roo.

Marco conceptual

El Programa Estratégico de Cultura Institucional se fundamenta en el enfoque concebido por el Instituto Nacional de las Mujeres. Este Programa determina la necesidad de transformar las prácticas y procesos internos de las administraciones públicas, encaminándolas hacia la adopción de normas, procedimientos y políticas propias sustentadas en la perspectiva de género de una manera activa y comprometida. De esta forma, se busca que la igualdad entre mujeres y hombres sea uno de los principales factores que caractericen su clima laboral.

La transformación de la cultura institucional con una perspectiva de género forma parte de un conjunto de enfoques del cambio organizacional, los cuales permiten realizar una gestión de procesos y generar un clima organizacional sustentado en el respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, así como la erradicación de cualquier tipo de prácticas discriminatorias entre las personas que se desempeñen en el seno de una organización.

La incorporación de esta cultura en el sector público estatal, implica definir con puntualidad y acierto una serie de acciones en el corto y mediano plazo, a efecto de transformar prácticas que se encuentren obsoletas o que obstaculicen la apertura de sus dependencias y entidades públicas a la perspectiva de género.

Por otra parte, la existencia de los programas nacional y estatal de igualdad entre mujeres y hombres determina que las propias autoridades públicas deben promover, en sus respectivos ámbitos de actuación, las condiciones propicias para asumir y llevar a la práctica cotidiana esta perspectiva.

Los conceptos que sirven de referencia para impulsar la cultura institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, hacia una apertura y consolidación de la perspectiva de género y hacia prácticas institucionales que aseguren la igualdad de oportunidades para las mujeres y los hombres, son los siguientes:

Política de Género. Manifestación de la intención y compromiso que expresa la autoridad institucional para asumir el enfoque de género al interior de su organización, de manera consciente, decidida y extensa para todas las áreas y procesos —en términos de observancia obligatoria en su conocimiento, apego y práctica— con miras a lograr la igualdad de género como cultura prevaleciente y principal rasgo del clima organizacional.

Transversalidad: Integración sistemática del principio de equidad de género a todos los sistemas, estructuras, políticas, programas, procesos y proyectos del Estado.¹

Cultura Institucional. Se concibe como el conjunto de ideas, valores, creencias y percepción de las autoridades y personal que se desempeña en una organización, que determina la forma de interpretar las relaciones institucionales, los procesos internos y el comportamiento colaborativo y laboral, dentro de dichos parámetros valorativos.

¹ Fracción XII, del Artículo 5 de la Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.

La cultura genera un ideario y determinadas prácticas de apreciación e interpretación del deber ser institucional que influyen en la manera de interpretar los roles de todos y cada uno de los integrantes de la organización, así como sus compromisos dentro de la misma, en el contexto de sus relaciones con otras instancias y usuarios.

Al interior de la organización, la cultura institucional influye y puede generar condiciones para desarrollar trabajos, en términos de una mayor o menor igualdad de oportunidades para las mujeres y los hombres que la integran, así como prácticas más o menos comprometidas con la igualdad de género.

En este sentido, la cultura institucional puede transformarse al incorporar en el ideario de la organización las ideas capitales de sus autoridades y personal, las creencias colectivas y la forma en que perciben el rol de la propia organización, el ejercicio de su autoridad y sus normas, valores y principios de actuación, esto es, al impulsar la idea de que las mujeres y los hombres que forman parte de la organización tienen iguales oportunidades de desarrollo y participación productiva.

14

Transformación gradual de la cultura institucional. La cultura de una organización no es inamovible pues, entre otras razones, tiende a cambiar conforme las decisiones y políticas que determinan sus autoridades y conforme se desarrollan las pautas de comportamiento colectivo y el medio ambiente laboral. Pero también puede transformarse de manera planeada y dirigida, mediante acciones específicas llevadas a cabo con un programa bien delimitado que incluya las responsabilidades de las personas que deban ejecutarlas, las metas y controles de proceso, y la verificación de resultados.

Las acciones específicas actúan de manera concatenada y gradual, sin poner en riesgo los procesos productivos y los resultados de la organización, de tal manera que se van logrando avances y un cambio de los comportamientos colectivos e individuales, justo hacia donde se enfocan las transformaciones culturales. Lo anterior significa modificar la concepción de la organización, de sus valores, principios de actuación, y las creencias y modo de percibirla por parte de sus autoridades y personal.

La transformación de la cultura institucional, para lograr que incorpore prácticas propicias a la igualdad entre mujeres y hombres, sigue precisamente este camino: 1) identificar los problemas vigentes que afecten la igualdad de género; 2) valorar los problemas y encontrar soluciones viables; 3) definir las acciones específicas; 4) procurar que las acciones se entiendan y definan como compromisos institucionales; 5) ejecutarlas mediante un plan o agenda institucional, y controlar y verificar sus resultados; y 6) asegurar que los avances logrados constituyan parte de las nuevas ideas, creencias, comportamientos y valores afirmativos hacia el género, que permitan alcanzar las condiciones de igualdad esperadas en beneficio de la propia organización.

Gestión organizacional. Se entiende como un proceso integral que permite planear, organizar e integrar el trabajo de las personas con los objetivos, programas, recursos y capacidades técnicas de la organización, de conformidad con normas y mediante la acción directiva de autoridades responsables de la toma de decisiones, sustentada en un conjunto de relaciones institucionales sujetas a control y evaluación de resultados. La gestión organizacional se genera en un marco de planes, programas, métodos de trabajo, reglas o normas laborales, un sistema de autoridad y un contexto de

desarrollo institucional que genera un determinado perfil de cultura que se comparte entre las personas que integran la organización.

El presente Programa trata de incidir en los procesos de la gestión organizacional del Sistema DIF Quintana Roo para incorporar, en sus procesos y el trabajo de las personas, acciones específicas que contribuyan a que se interiorice, como principio de actuación, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. La gestión organizacional, por tanto, es susceptible de planificarse, moldearse y transformarse, con acciones dirigidas y graduales.

Igualdad de género. Reconocimiento de la idéntica libertad que poseen las mujeres y los hombres para desarrollarse y elegir, sin la imposición que otras personas pretendan, determinados roles sociales que les permitan el ejercicio de elección y el acceso equitativo a las oportunidades que se presenten para su desarrollo integral, enfatizando que sus derechos no dependen de su sexo.

Clima organizacional. Ambiente que se suscita al interior de una organización —producto de las relaciones y comportamientos múltiples derivados del trabajo, la comunicación institucional y la interacción de las personas— teniendo como parámetros las reglas establecidas, los compromisos contraídos con éstas y los patrones de comportamiento determinados por la cultura, que se articulan y prevalecen al interior de la misma organización.

El clima organizacional puede generar ambientes armónicos o desequilibrios diversos, principalmente en función del grado de equidad con que se reconozca y acepte el ejercicio de derechos y obligaciones, así como la igualdad de oportunidades para el desarrollo de las mujeres y los hombres que ahí se desempeñen.

Acciones afirmativas para el cambio organizacional con enfoque de género. Consisten en todas aquellas acciones que —de manera planeada, programada y comprometida en un Plan o agenda de acción y medios de seguimiento y evaluación— tiendan a armonizar el clima organizacional y la gestión de la organización con prácticas concretas (relacionadas con el acceso a puestos de mayor responsabilidad, sueldos y compensaciones equitativas, respeto a la participación en los equipos de trabajo y a la libertad de expresión, entre otras) que reconozcan la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres, y den lugar al establecimiento de condiciones propicias para el uso de sus derechos y obligaciones, sin que les sea condicionado por motivo de su sexo o bajo argumentos relacionados con roles prescritos para lo femenino o lo masculino.

Compromisos institucionales para la igualdad de género. Acciones específicas que son asumidas como responsabilidad institucional y de ejecución obligatoria, una vez que han sido cuantificadas en metas, alineadas en un programa, asignadas como responsabilidad a determinadas autoridades o jefaturas, sustentadas con recursos institucionales o presupuestales, evaluadas mediante indicadores y encaminadas al logro de resultados concretos para la igualdad de género en un plan de acción que las exprese y ordene en forma sistemática.

Marco institucional y programático

a) Perfil Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

El Sistema DIF Quintana Roo es un organismo público descentralizado del Estado de Quintana Roo y tiene por objeto prestar servicios de asistencia social a población abierta en el Estado de Quintana Roo, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley General de Salud y la Ley Estatal de Asistencia Social

Los servicios de asistencia social se definen como el conjunto de acciones tendientes a mejorar y modificar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física o mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

El Sistema DIF Quintana Roo tiene entre sus objetivos:

- Promover el bienestar social mediante la prestación de servicios de asistencia social en todo el Estado, en coordinación con los Sistemas DIF Municipales.
- Apoyar el desarrollo de la familia y la comunidad.
- Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez quintanarroense.
- Coordinar y apoyar las actividades de los Sistemas Municipales DIF, de acuerdo a los convenios que para dicho efecto celebren cada Municipio con el Sistema Estatal.
- Fomentar la educación que propicie la integración social; así como las actividades socio-culturales y deportivas que beneficien a la familia.
- Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de los minusválidos.
- Operar establecimientos de Asistencia Social en beneficio de menores en estado de abandono, de los ancianos y de los minusválidos.
- Atender las funciones de auxilio a las Instituciones de Asistencia Privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la ley relativa.
- Prestar gratuitamente servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y minusválidos sin recursos y en estado de abandono.
- Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores que corresponda al Estado o al Municipio, en los términos de las leyes respectivas.
- Auxiliar al Ministerio Público en la protección de los incapaces, ancianos y minusválidos abandonados, y en los procedimientos civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las leyes y reglamentos respectivos.
- Procurar permanentemente la adecuación y cumplimiento de los objetivos y programas del Sistema Estatal así como los de los Sistemas Municipales, con lo que lleve a cabo el Sistema Nacional, a través de decretos, acuerdos, convenios o cualquier figura jurídica encaminada a la obtención del bienestar social.
- Desarrollar, coordinar y cumplir con los programas encomendados al Sistema Estatal y a los Municipales, y la Secretaría de Salud, dependiente del Ejecutivo del

Estado, mediante convenios que para ese efecto se celebren.

- Promover ante los Tribunales del Estado todo tipo de juicios en los que, a criterio discrecional del propio Sistema, se vean afectados los derechos de menores, ancianos y minusválidos, respetando en todos los casos las funciones o atribuciones que las leyes encomienden a otras dependencias o instituciones.
 - Intervenir en los juicios de adopción que se tramiten para beneficio de los menores que estén bajo tutela y custodia de los Sistemas Estatal y Municipales.
- b) Referentes programáticos del Programa Estratégico de Cultura del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo**

En el orden nacional

- Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018.
- Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF- INDESOL).
- Norma Oficial Mexicana 190 (Organización Mundial de Salud) (aborda el asunto del acoso y el hostigamiento sexual).
- Programa de Cultura Institucional. Instituto Nacional de las Mujeres y Secretaría de la Función Pública. 2008 – 2012.
- Programa Nacional de Salud 2013 – 2018.

En el orden estatal

- Plan Quintana Roo 2011-2016.

Bases programáticas del Plan Quintana Roo 2011 - 2016, para el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

El Plan Quintana Roo 2011-2016 es el principal referente para determinar programas y políticas públicas en las distintas materias que promueven el progreso y bienestar de la sociedad. En sus propios términos: "es el instrumento que da congruencia, rumbo, contenido, alcance y orden a todas las acciones [del Gobierno del Estado]".

En el diagnóstico del Plan, relacionado con la situación que prevalece en materia de igualdad entre mujeres y hombres, se reconoce que las mujeres tienen un trato asimétrico que les restringe el uso de sus libertades y derechos (persisten inequidades en materia de empleo, sueldos, formación escolar de la población adulta, participación política, acceso a una vida libre de violencia, prácticas de la vida conyugal), mismo que representa una de las áreas de interés del actual gobierno para revertir sus efectos retardatarios en el desarrollo integral de las mujeres y en la promoción de la cultura de la igualdad de género.

Para el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo, este perfil constituye un antecedente que, en caso de verificarse al interior de su gestión organizacional, deberá atenderse de inmediato con acciones específicas.

El mismo Programa encuentra referentes en los siguientes apartados del Plan:

I.3.- Fortalecimiento integral de la familia.

Objetivo estratégico

Implementar políticas públicas transversales para atender y fortalecer a las familias en situación de vulnerabilidad o riesgo social, ofreciendo apoyos, herramientas y el desarrollo de competencias que propicien su desarrollo integral.

Estrategias y líneas de acción

1.3.1.- Estrategia 1

18 Fortalecimiento de los servicios de asistencia social integral.

Impulsar acciones y programas diseñados al fortalecimiento de los servicios de asistencia social integral.

1.3.1.1 Consolidar y apoyar a las familias en situación de pobreza, mediante acciones orientadas a incrementar su bienestar.

1.3.1.2 Apoyar a la niñez, a la juventud y a la mujer con acciones de asistencia social y en situaciones de riesgo.

1.3.1.3 Fortalecer acciones para el desarrollo a favor de las personas con discapacidad y brindar atención integral a los adultos mayores

1.3.1.4 Vincular acciones institucionales con organismos e instituciones de la sociedad civil para gestionar donaciones, recursos y fomentar la coparticipación en proyectos en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad.

1.3.2 Estrategia 2

Profesionalización en la asistencia social.

Modernizar y mejorar los procesos de mejora continua de las organizaciones que brindan servicios de asistencia social en atención a los grupos vulnerables.

1.3.2.1 Incorporar a las organizaciones de asistencia social, modelos actualizados de atención, sistemas de gestión de la calidad, capacitación y profesionalización en torno al desarrollo asistencial y fortalecer los sistemas de información de asistencia social en los tres órdenes de gobierno.

1.3.2.2 Fomentar la actualización de la legislación en asistencia social.

1.3.3.- Estrategia 3

Fortalecimiento en infraestructura de asistencia social.

Modernizar la infraestructura para brindar mejor atención en asistencia social e implementar usos tecnológicos actualizados para ofrecer servicios eficientes.

1.3.3.1 Coordinar y gestionar financiamiento y asistencia técnica a proyectos sociales y productivos en instituciones nacionales e internacionales que apoyen a la población más desprotegida en nuestro estado.

1.3.3.2 Modernizar el equipamiento y operación de la infraestructura para el cuidado, para el desarrollo integral y para los usos tecnológicos que brindan un mejor y más eficiente servicio.

1.3.4.- Estrategia 4

Desarrollar programas integrales en la asistencia social.

Integrar programas enfocados a la asistencia social bajo acciones de indicadores estadísticos con la finalidad de conocer la necesidad y aplicar el programa correspondiente.

1.3.4.1 Fomentar políticas públicas para consolidar el desarrollo de la asistencia social en las diferentes áreas de vulnerabilidad de la sociedad.

1.3.4.2 Fortalecer las relaciones de coordinación entre los Sistemas DIF nacional, Estatal y Municipal para una mejor aplicación de los programas y acciones en torno a la asistencia social y gestión de recursos.

c) Alineamiento del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo, con el Modelo de Equidad de Género del Instituto Quintanarroense de la Mujer

La cultura institucional representa la globalidad de prácticas de una organización sustentada en principios, valores, creencias y comportamientos alentados por una serie de apreciaciones colectivas que se comparten y sustentan como formas de entender la gestión interna y las relaciones que en dicho contexto se entrelazan.

El modelo de equidad de género instituye medidas organizacionales, normativas y marcos de actuación para que se construya un ambiente laboral igualitario y equitativo para mujeres y hombres. Las medidas del modelo representan, al mismo tiempo, parámetros de gestión que prevén la implantación de sistemas y procedimientos con perspectiva de género.

En el caso de un Programa Estratégico de Cultura Institucional, se incide en la conversión gradual de todo el sistema de valores, principios y creencias, de manera tal que se consolide la perspectiva de género, incluido el modelo de equidad, en las instancias públicas que lo hubieren adoptado, en los términos establecidos por las normas del Instituto Nacional de las Mujeres.

Los alcances del Programa Estratégico de Cultura Institucional, y su respectivo plan de acción, constituyen un refuerzo para las acciones establecidas desde el Modelo de Equidad de Género, lo cual puede apreciarse en el cuadro siguiente:

ALCANCE	MEG	PQCI
<p>¿En qué consiste?</p>	<p>Certificación Nacional en materia de Equidad de Género. Es una estrategia que proporciona una herramienta dirigida a empresas privadas, instituciones públicas y organismos sociales, para que incorporen una perspectiva de género y conduzcan a su organización al establecimiento de condiciones equitativas para mujeres y hombres en sus espacios de trabajo.</p>	<p>Programa en materia de equidad y perspectiva de género dirigido a la transformación de los valores, creencias y comportamientos internos, exclusivamente de las instituciones públicas.</p> <p>Está encaminado a establecer un Plan de acción con horizontes temporales diversos y acciones afirmativas al género, procurando incidir en aspectos centrales de la gestión organizacional en los que debe prevalecer la igualdad de género y las condiciones igualitarias para el libre ejercicio de libertades y derechos de las mujeres y los hombres que se desempeñan en el ámbito público.</p> <p>Este Programa no requiere ni se dirige hacia una certificación</p>
<p>Rubros de la gestión organizacional en los que inciden</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar ambientes laborales sanos 2. Trato digno y de respeto 3. Mejora de condiciones físicas o espacios de trabajo 4. Eliminar la discriminación laboral 5. Igualdad de oportunidades 6. Fomentar la formación y el desarrollo profesional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política y deberes institucionales 2. Clima laboral (1) 3. Comunicación incluyente 4. Selección de personal (4) 5. Igualdad de salarios y prestaciones (7) 6. Capacitación y formación profesional (6)

	<p>7. Generar la igualdad salarial, puestos y responsabilidades</p> <p>8. Erradicar y prevenir el hostigamiento sexual</p>	<p>7. Promoción vertical y horizontal (5)</p> <p>8. Conciliación de vida laboral, familiar y personal (2)</p> <p>9. Hostigamiento y acoso sexual (8) laboral</p> <p>Nota: Los números entre paréntesis corresponden a los rubros que atiende el MEG y que tienen correspondencia con los que están previstos para el Programa Estratégico de Cultura Institucional.</p>
Estrategia de implantación	Se opera mediante un Comité de Equidad al interior de cada dependencia. Se audita una vez al año su Sistema de Gestión y se realiza su certificación cada dos años.	Se opera mediante un Comité al interior de cada dependencia y se le da seguimiento a través del Sistema Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (publicando sus compromisos). Se otorga un reconocimiento por el Gobierno del Estado de Quintana Roo.
Costo	Para obtener la certificación debe cubrirse el pago de servicios y viáticos de los asesores y auditores	No tiene costos agregados por asesoría o auditoría. El seguimiento y apoyo técnico son otorgados por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.

En el cuadro anterior se observa que, por un lado, el Modelo de Equidad de Género consiste en un acondicionamiento de la organización para modificar determinados sistemas y procedimientos. Por otra parte, el Programa Estratégico de Cultura Institucional retoma diversos rubros de la gestión institucional y los encuadra en un Plan de Acción de mediano y largo alcance, sujeto a mecanismos de control similares a los que operan en los demás programas de la administración pública.

Sin embargo, las áreas de interés de ambos instrumentos son coincidentes en los siguientes rubros:

- Medio ambiente o clima laboral, con acciones dirigidas hacia la adopción de medidas que eviten la discriminación, la desigualdad o la obstaculización del libre ejercicio de libertades y derechos de las mujeres y los hombres por razones de sexo o roles atribuibles a condiciones de género.
- Acceso al empleo público en igualdad de oportunidades, sin discriminación y obstaculización de aspirantes por razones de sexo o género.
- Equidad en la asignación de salarios y prestaciones, con base en el desempeño, mérito y preparación profesional de mujeres y hombres.
- Profesionalización con perspectiva de género.
- Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en materia de ascensos y promociones en los puestos y trayectorias de desarrollo funcional y profesional al interior de la administración pública.
- Trato digno y de respeto a las personas que forman parte de la institución, procurando equilibrar la vida laboral e institucional con la vida personal y familiar.
- Erradicación de prácticas de hostigamiento sexual.

Las acciones propuestas tanto en el MEG, como en el Programa Estratégico de Cultura Institucional y su Plan de acción, guardan una necesaria correspondencia en los rubros señalados.

Las diferencias que se observan entre ambos instrumentos son menores: para el MEG se identifican acciones puntuales para acondicionar los espacios públicos con una perspectiva de género, acondicionados sin símbolos, imágenes o espacios que denoten conceptos de subordinación, roles sexuales u otras formas de relegación de la mujer o de los hombres por condición de su sexo o género.

En el caso del Programa Estratégico de Cultura Institucional, se adiciona el acondicionamiento de la percepción personal de las mujeres y los hombres de la institución, con respecto a las normas, programas y políticas que existen y deben promoverse en materia de igualdad de género. En este caso se hace referencia al rubro: Política y deberes institucionales.

En otro rubro, el mismo programa se enfoca a la necesaria conversión de problemas de comunicación con cargas discriminatorias o simbólicas que sustenten falsos roles por motivo de género, que propician inequidades, por una comunicación incluyente a la visión de la igualdad entre mujeres y hombres.

El Programa Estratégico de Cultura Institucional trasciende también el ámbito organizacional y se interesa por la forma en que las personas intercalan sus tiempos y relaciones entre el trabajo, la familia y sus propios requerimientos individuales.

Finalmente, aunque de manera sutil, se encuentra una adición al tema de hostigamiento sexual que se trata desde el punto de vista del MEG: para el Programa Estratégico de Cultura Institucional importa también trabajar en contra del acoso laboral.

A partir de la constatación de coincidencias, puede inferirse que el MEG y el Programa Estratégico de Cultura Institucional son, además de compatibles, complementarios, por lo que sus respectivas acciones específicas pueden retomarse o alinearse, en los casos en que coincida que al interior de una organización se definan y trabajen ambos instrumentos, como es el caso del organismo.

Diagnóstico del perfil de la cultura institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Método empleado

De conformidad con los lineamientos establecidos por el Instituto Nacional de las Mujeres, el punto de partida es reconocer la problemática que existe en materia del género al interior de las organizaciones y de su cultura dominante. Una vez valoradas las tendencias que se manifiestan en determinados rubros de la gestión y sus prácticas representativas, se está en condiciones de integrar un Programa Estratégico de Cultura Institucional y su respectivo Plan de Acción. En consecuencia, debe partirse de la revisión de una muestra representativa de la percepción de las mujeres y los hombres que se desempeñan al interior del organismo que sea objeto de análisis.

24

En este caso, y de conformidad con el cuestionario establecido en los lineamientos vigentes en la materia, se revisó la percepción del personal del organismo, en varios rubros, de carácter denotativo para la cultura institucional:

1. Política y deberes institucionales (7 preguntas). se refiere al grado de conocimiento del marco normativo nacional y del Estado de Quintana Roo que regula la política de igualdad entre mujeres y hombres, y los programas con perspectiva de género.
2. Clima laboral (6 preguntas). Se refiere al grado de armonización del ambiente de trabajo, a partir de las relaciones institucionales y personales, en sus respectivas condiciones y grado de respeto, participación y motivación, determinadas por la cultura institucional prevaleciente en el medio organizacional.
3. Comunicación incluyente (4 preguntas). Permite apreciar la medida en que la comunicación, información y mensajes que se producen en la institución, de manera formal e informal, no es excluyente y está dirigida en temas de interés para mujeres y hombres, libre de roles determinantes del género.
4. Selección de personal (4 preguntas). Identifica la percepción del personal acerca del grado de equidad, transparencia en los procesos de selección de personal, valorando su apreciación acerca de la aplicación del principio de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres.
5. Salarios y prestaciones (5 preguntas). Se refiere al nivel de equidad en la asignación de remuneraciones que recibe el personal por sueldos y salarios, así como prestaciones sociales y económicas.
6. Promoción vertical y horizontal (8 preguntas). Explora la percepción del personal acerca de la equidad, transparencia e igualdad de oportunidades con que se otorgan promociones al personal, sin distinción para mujeres y hombres.

7. Capacitación y formación profesional (5 preguntas). Verifica si el personal aprecia que la capacitación se provea conforme al principio de igualdad entre mujeres y hombres, atendiendo a las necesidades de formación en los temas relacionados con el desarrollo profesional.
8. Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional (9 preguntas). Evalúa el balance entre tiempo y dedicación disponible para el trabajo y para atender situaciones propias, o extraordinarias, del ámbito personal y familiar del personal de la organización, sin que medien tensiones o prácticas inequitativas por condición de sexo o género.
9. Hostigamiento y acoso sexual y laboral (5 preguntas). Evalúa el conocimiento que tiene el personal acerca de la existencia de normas y procedimientos contra el hostigamiento y acoso sexual dentro de la institución, así como el uso o recurrencia de estos medios para denunciar y sancionar las incidencias en esta práctica.

La valoración de estos rubros se articuló mediante un cuestionario con el número de reactivos enunciados, correspondientes a preguntas generadoras de percepción positiva o negativa entre los participantes. Se procuró equilibrar la proporción de mujeres y hombres encuestados.

El análisis de tendencias se realizó en función de las respuestas afirmativas (apreciación positiva) y su tendencia cuantitativa y porcentual con respecto al total de personas participantes en el ejercicio, mismas que se exponen de manera gráfica. En algunos rubros, la interpretación de las respuestas se realiza aludiendo a las opiniones negativas, en cuyo caso, se realiza una sustracción del 100 % de respuestas posibles, menos el porcentaje de las respuestas afirmativas que aparecen en la gráfica.

El análisis de tendencias se efectuó por cada uno de los nueve factores seleccionados, en términos del total de respuestas afirmativas para cada reactivo. Sin embargo, en las gráficas se incluye el número de mujeres y hombres que coincidieron en su apreciación.

En lo que concierne al análisis cualitativo, por cada uno de los nueve factores se realizó la ponderación de la mayor a la menor calificación obtenida en sus respectivas respuestas, poniendo atención a los rubros que se encuentran entre el 50 % y menor porcentaje de respuestas afirmativas. En estos renglones se presentan tendencias denotativas de inequidades u otras manifestaciones contrarias a la igualdad de oportunidades entre las mujeres y los hombres que se desempeñan en el organismo. Parte de estas tendencias pueden constituir la base de propuestas específicas para generar los contenidos del Plan de Acción de este programa.

Tamaño de la muestra

Participantes	Personas	%
Mujeres	252	76
Hombres	78	24
Total	330	100

De acuerdo con la información de la población total de personal que forma parte del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, su número es de 1097 personas, por lo que la muestra de participantes en la encuesta asciende al 30 %.

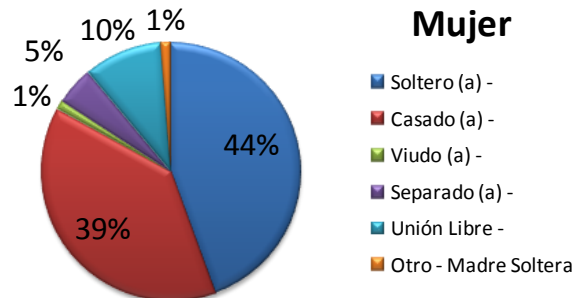
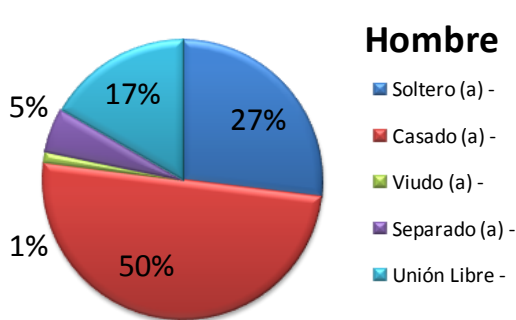
La distribución de participantes por sexo difiere en un 52 % en favor de las mujeres, lo cual implica considerar una posible visión con una mayor percepción desde el punto de vista del género femenino, acerca de algunos aspectos organizacionales que tienden a tratarse en forma tradicional en algunas organizaciones del sector público.

Algunas representaciones gráficas de la composición de la muestra levantada en materia de Cultura Institucional en el DIF, son las siguientes:

Estado civil

Soltero (a) -	21
Casado (a) -	39
Viudo (a) -	1
Separado (a) -	4
Unión Libre -	13
Total	78

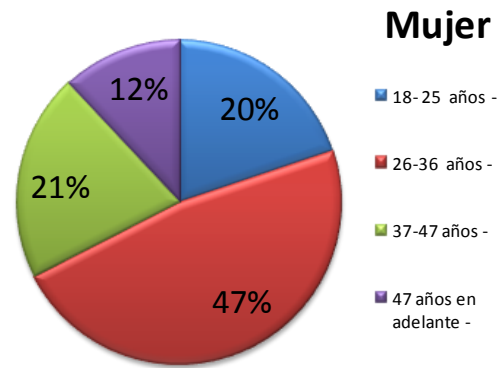
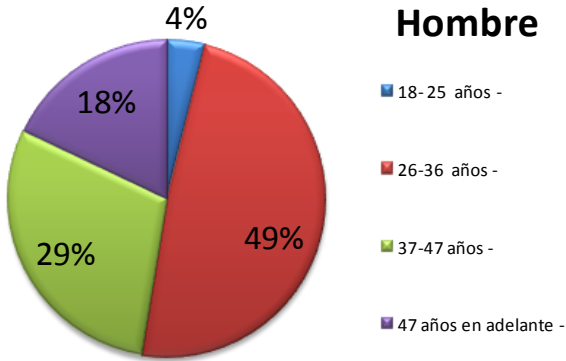
Soltero (a)	112
Casado (a)	97
Viudo (a)	3
Separado (a)	12
Unión Libre	25
Otro - Madre Soltera	3
Total	252



Edad

	Hombre
18-25 años -	3
26-36 años -	38
37-47 años -	23
47 años en adelante -	14
	78

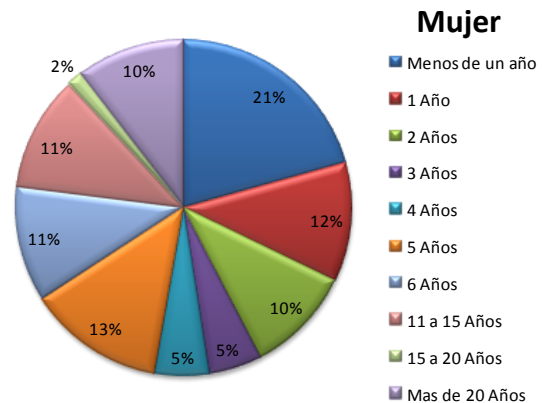
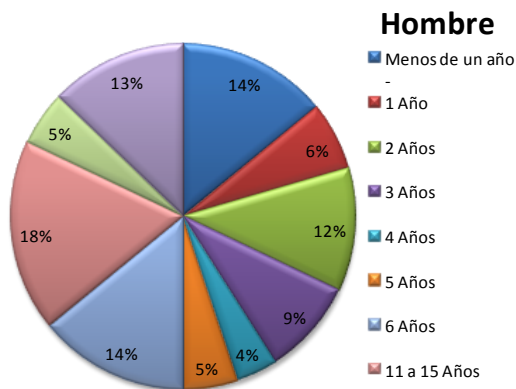
	Mujer
18-25 años -	50
26-36 años -	120
37-47 años -	52
47 años en adelante -	30
	252



Tiempo en DIF Estatal

	Hombre
Menos de un año -	11
1 Año	5
2 Años	9
3 Años	7
4 Años	3
5 Años	4
6 Años	11
11 a 15 Años	14
15 a 20 Años	4
Mas de 20 Años	10
	78

	Mujer
Menos de un año	52
1 Año	29
2 Años	26
3 Años	13
4 Años	13
5 Años	33
6 Años	28
11 a 15 Años	28
15 a 20 Años	4
Mas de 20 Años	26
	252

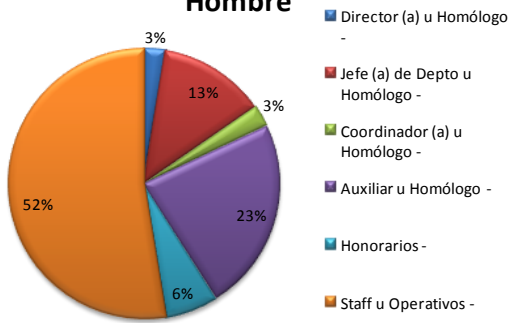


Tiempo en DIF Estatal

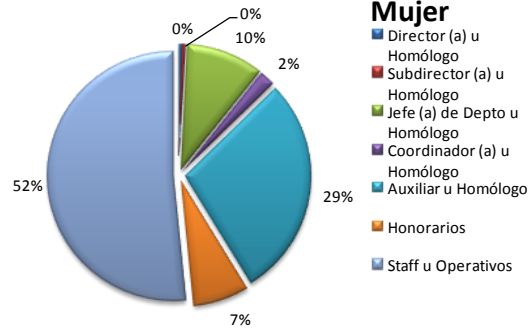
Director (a) u Homólogo -	2
Jefe (a) de Depto u Homólogo -	10
Coordinador (a) u Homólogo -	2
Auxiliar u Homólogo -	18
Honorarios -	5
Staff u Operativos -	41
	78

Director (a) u Homólogo	1
Subdirector (a) u Homólogo	1
Jefe (a) de Depto u Homólogo	25
Coordinador (a) u Homólogo	5
Auxiliar u Homólogo	72
Honorarios	18
Staff u Operativos	130
	252

Hombre



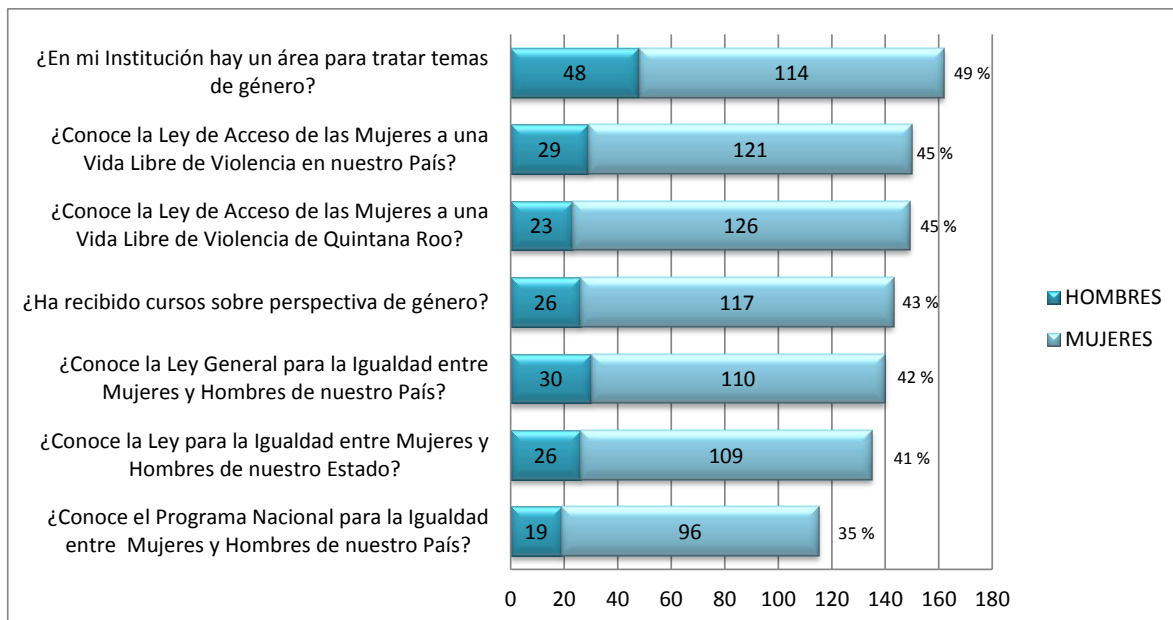
Mujer



Política y deberes institucionales

En este factor, se mide el grado de compenetración que tiene el Sistema DIF en su cultura institucional con la perspectiva de género y la gestión que propicie la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres; de ahí que la mayor parte de las preguntas de la encuesta estén dirigidas al grado de conocimiento e información que se tiene con relación a los principales ordenamientos jurídicos y los programas nacionales y estatales destinados a dicha materia.

Gráfica 1. Política nacional y deberes institucionales (respuestas afirmativas)



De acuerdo con las respuestas plasmadas en la encuesta, se identifican las siguientes tendencias en lo concerniente al conocimiento de las políticas y deberes institucionales en el rubro de equidad e igualdad de género:

El comité de equidad de género del organismo es reconocido por parte del 49 % de las personas participantes en la encuesta (14.5 % de los hombres y 34.5 % de las mujeres), con lo cual se asume que la percepción de la importancia de este tema en la cultura organizacional, dispone de un importante elemento articulador y diseminador de las acciones institucionales que se programen y ejecuten para el sustento de la igualdad entre las mujeres y los hombres que se desempeñan en la misma institución.

Se aprecia que el 43 % del personal ha recibido cursos relacionados con temas de género; de ahí que probablemente el mismo personal afirme, en un 35 %, que tiene conocimiento del Programa nacional de igualdad entre mujeres y hombres; sin embargo, conforme las preguntas de la encuesta se relacionan a los aspectos puntuales que tratan de restablecer derechos fundamentales, como es el de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, el porcentaje de quienes afirman tener información solamente asciende al 45 %, del total de personas encuestadas.

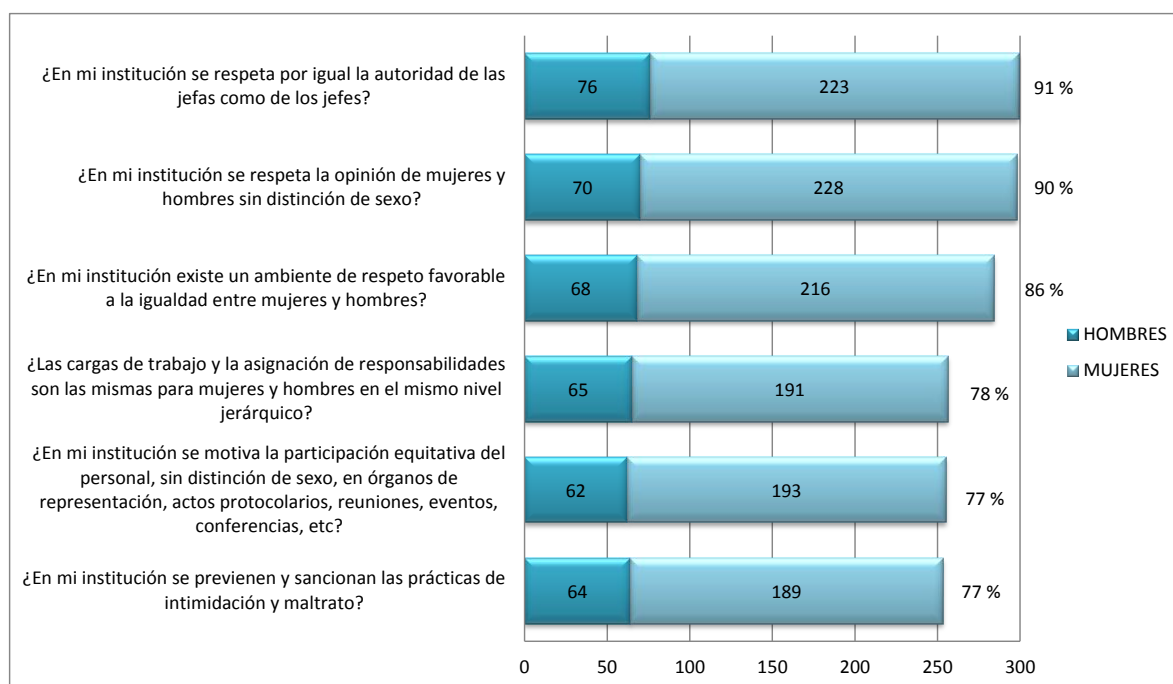
Por otro lado, en relación con el marco normativo relativo a la igualdad de mujeres y hombres en el país y en el estado, el porcentaje de respuestas que indican tener conocimiento al respecto disminuyó (42 % y 41 % respectivamente) con lo cual se infiere que el tema del marco jurídico de la igualdad entre mujeres y hombres no se considera como parte de dominio del 41.5 % (en promedio) del personal participante en este ejercicio.

Clima laboral

La valoración que se lleva a cabo en este grupo de indicadores, relacionados con el factor clima laboral, se orienta a verificar la situación de trato equitativo; respeto a la participación de mujeres y hombres en la gestión de asuntos; así como la distribución de cargas de trabajo en condiciones de igualdad de género y la posible evidencia de actitudes de intimidación y maltrato, que permitan inferir la armonización que existe en el ambiente institucional y su apertura al enfoque de género.

Sus resultados aparecen en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Clima laboral (respuestas afirmativas)



El perfil de las respuestas de la encuesta permite delimitar como característica central un clima laboral donde se respeta en lo general la autoridad de jefas y jefes, (91 % de respuestas afirmativas), tendencia que es corroborada con la percepción de un medio institucional en el que se respetan las opiniones de mujeres y hombres, por parte del 90 % de las personas encuestadas.

De igual manera, como una especie de confirmación de la tendencia anterior, se registra el 86 % de personas que afirman que el ambiente institucional favorece el respeto por igual de mujeres y hombres.

La tendencia de los siguientes indicadores de clima laboral, tiene una ligera baja porcentual, al evidenciarse que el 78 % de las personas entrevistadas reconoce que existe una carga de trabajo equilibrada y afirma que se fomenta la participación equitativa entre mujeres y hombres en diversos eventos y actos oficiales, en el 77 % de los casos.

La distribución porcentual que se genera ante la interrogante de la existencia de medidas para prevenir y sancionar prácticas de autoritarismo, intimidación y maltrato, asciende al 77 % de respuestas afirmativas; al respecto, se infiere que poco más del 20 % del personal entrevistado tiene dudas acerca de una intervención de las autoridades institucionales para prevenir y sancionar este tipo de comportamientos; por lo anterior, las respuestas negativas no tienen una representatividad significativa.

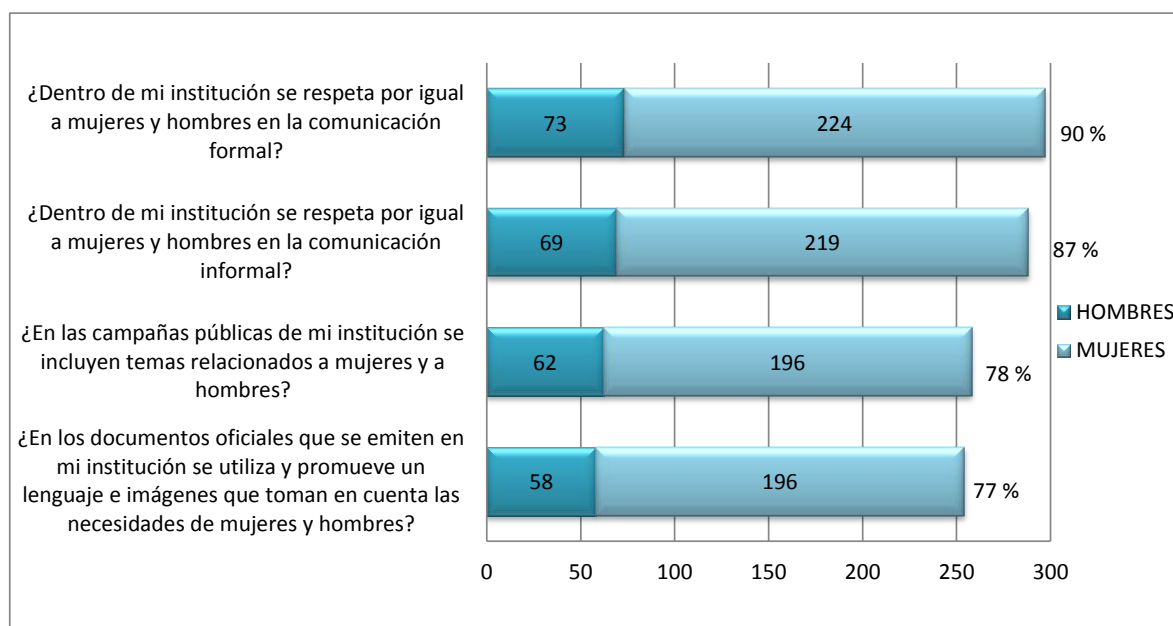
Comunicación incluyente

En este factor, el objeto de análisis es la constatación de elementos de equidad en el manejo del lenguaje institucional para referirse a mujeres y hombres, sin discriminación o ponderación favorable hacia alguno de los sexos.

El lenguaje institucional debe ser preciso y diferenciado cuando se trate de necesidades específicas de mujeres y hombres, por lo que no basta el signo de neutralidad, sino una afirmación positiva de la igualdad de género y de las diferencias que sea necesario establecer, sobre todo en materia de derechos y prerrogativas por motivo de sexo y condición laboral.

Con respecto a estos atributos de la comunicación incluyente, en la encuesta aplicada se encontraron los siguientes resultados:

Gráfica 3. Comunicación Incluyente (respuestas afirmativas)



Las tendencias vinculadas a la comunicación incluyente del género presentan un lenguaje institucional con tendencia positiva hacia la equidad de género, que se confirma con el 90 % de respuestas en un sentido afirmativo hacia esta práctica; con una tendencia semejante (87 % de respuestas afirmativas), el personal encuestado juzga que también en la comunicación informal se respeta por igual a mujeres y hombres.

Con mayor precisión, en este factor se indaga acerca del uso de la comunicación y lenguaje incluyente en documentos y propaganda institucional, tanto al interior como al exterior del organismo, ante lo cual se evidencian los siguientes resultados: El personal participante en la encuesta (78 %) percibe que en las campañas institucionales se tratan temas relacionados a mujeres y a hombres, en tanto que el uso del lenguaje incluyente, en el contenido de documentos y comunicados oficiales, se considera como práctica instituida para el 77 % de los participantes de la muestra.

El área de oportunidad que se presenta en este factor es la consolidación de la práctica del lenguaje incluyente en un protocolo que lo instituya de manera sistemática y oficial.

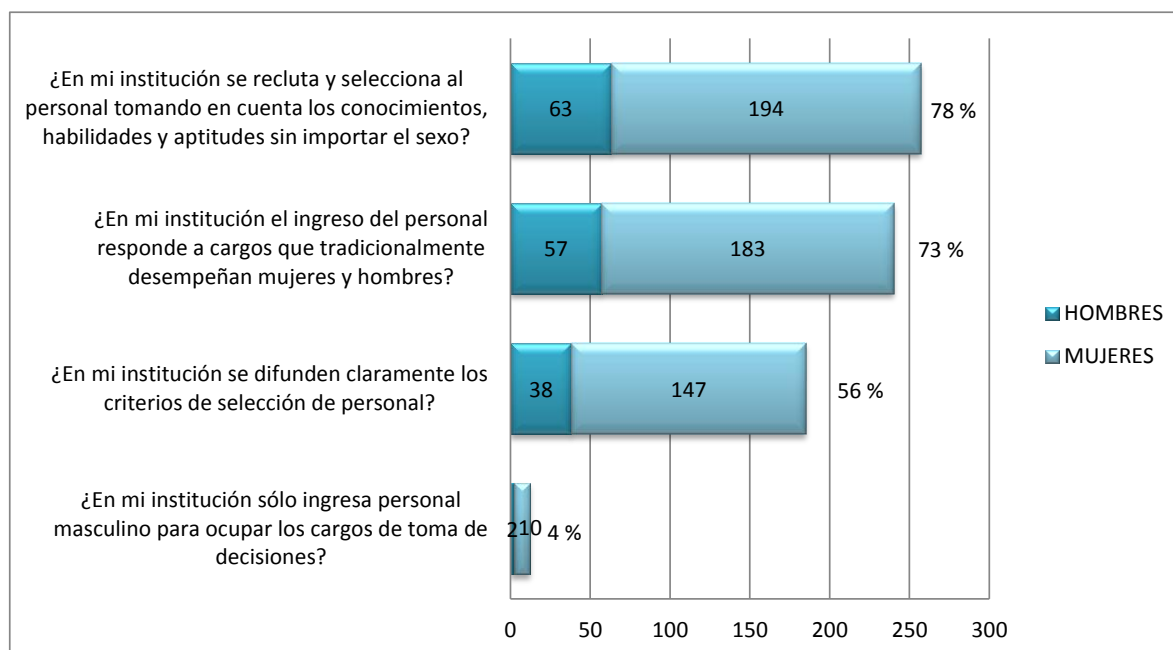
Selección de personal

La selección de personal en cualquier organización asegura la disponibilidad de personal calificado y capaz de asumir las funciones de los puestos para los cuales solicita su contratación. En términos de la legislación laboral, no debe haber favoritismo alguno en la selección de mujeres y hombres.

En este factor, la encuesta se encamina a verificar que, en efecto, no se presenten tendencias discriminatorias en la selección del personal que se va a desempeñar al servicio del Sistema DIF Quintana Roo.

Gráfica 4. Selección de personal (respuestas afirmativas)

32



En este factor se puede constatar que existe una posible reserva en cuanto a la claridad de los criterios con los que se selecciona al personal, ya que en este rubro únicamente se expresaron en términos afirmativos 56 % de las personas encuestadas.

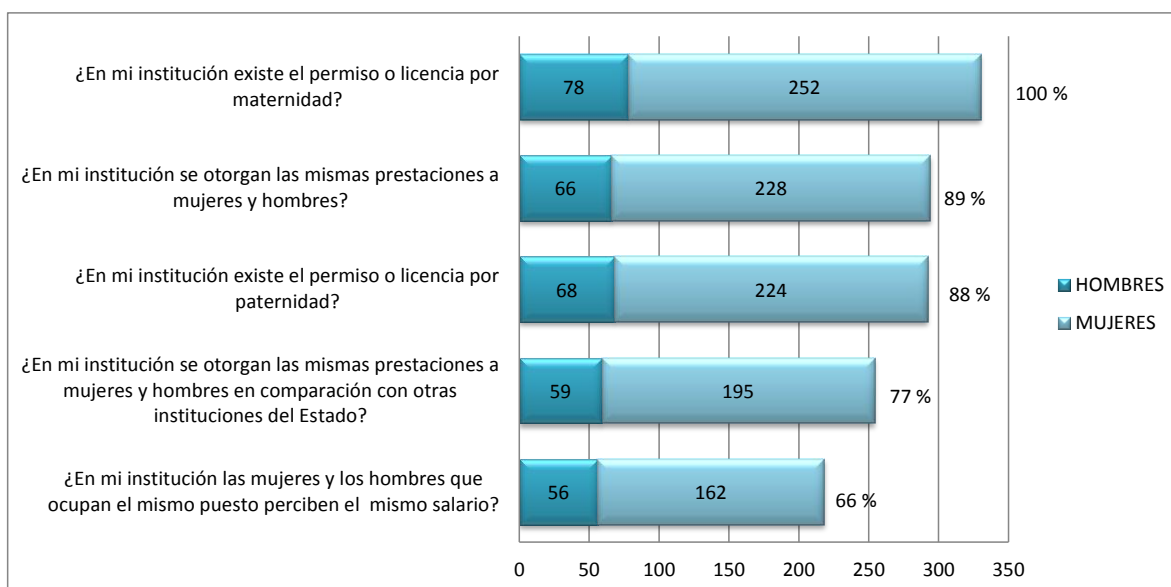
Es también representativa la respuesta que se da al elemento del cuestionario que indaga si se recluta y selecciona al personal tomando en cuenta conocimientos, aptitudes y sin importar el sexo, misma que la sitúa en una posición del 78 % entre las personas entrevistadas. A pesar de esta calificación positiva, el 73 % externa que en el organismo aún se tiene como práctica contratar, en determinados puestos, a mujeres o a hombres, según algunos elementos relacionados con roles de género.

Salarios y prestaciones

En este elemento de la cultura institucional del Sistema DIF Quintana Roo, se valora la percepción de mujeres y hombres participantes en la encuesta acerca del grado de igualdad con que se asignan las retribuciones del personal femenino y masculino, además de considerar los principios de la legislación laboral que determinan la máxima de equidad: a trabajo igual, salario igual. Cualquier diferencia por condiciones de sexo, implicaría la existencia de una práctica discriminatoria que en la actualidad podría ser, inclusive, sancionada por la autoridad competente.

Los resultados de este factor, se presentan en la gráfica 5.

Gráfica 5. Salarios y prestaciones (respuestas afirmativas)



Las posiciones que asumen las personas entrevistadas con respecto a este factor son, en su mayoría, positivas pues califican de suficiente la existencia y uso equitativo de prestaciones, específicamente la relacionada con las licencias y permisos para atender el proceso de gestación y maternidad (100 %), y los relativos a la llamada licencia de paternidad, misma que se reconoce por el 88 % de participantes en la encuesta.

La claridad con la que se califican las prestaciones se debe principalmente al hecho de que se difunden como parte de los derechos laborales vigentes para las y los servidores públicos del Estado, y en virtud de la comunicación que de los mismos se hace entre los propios trabajadores; es decir, gracias a su socialización y transparencia.

Una situación distinta ocurre con los sueldos, mismos que constituyen una especie de información personalizada y poco comunicable.

Estos supuestos parecen coincidir con el porcentaje de respuestas afirmativas a la interrogante que indaga si, en el Sistema DIF Quintana Roo, quienes ocupan un mismo puesto reciben el mismo salario, sean mujeres u hombres, a lo cual un 66 % de casos señala una respuesta positiva, de lo que se desprende que el 34 % de participantes pudiera tener reservas para afirmar tal situación.

En comparación a esta última tendencia, se presenta un menor número de respuestas negativas acerca de la igualdad de remuneraciones y prestaciones que se perciben en el Sistema DIF Quintana Roo, en comparación con otras instituciones del gobierno del estado (23 % del total).

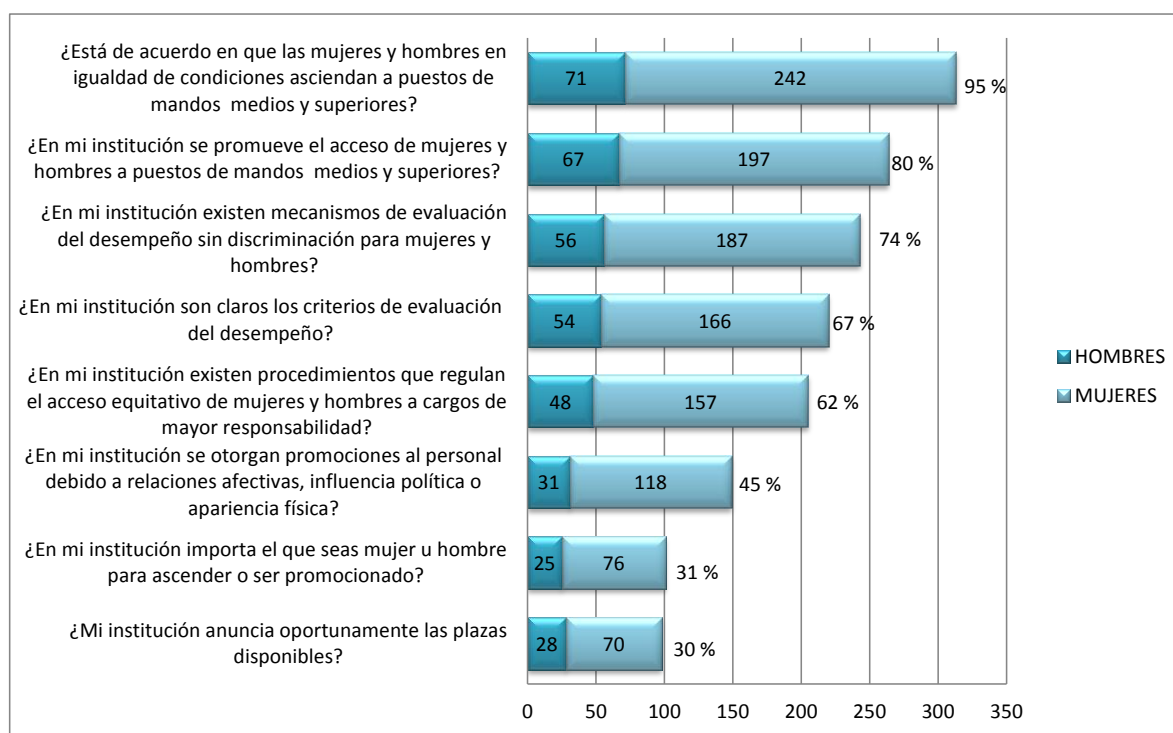
Promoción vertical y horizontal

Uno de los elementos fundamentales de la cultura institucional es la expectativa de desarrollo profesional, en la medida que el empleo se aprecia como una alternativa que los trabajadores vislumbran para obtener una mejor calidad de vida y un progreso material sostenible, por virtud de su propio esfuerzo y las oportunidades que se presenten en la organización de la cual forma parte.

34

El sistema de promociones del organismo tiene las siguientes tendencias y percepciones:

Gráfica 6. Promoción vertical y horizontal (respuestas afirmativas)



En los indicadores que forman parte de este factor, las respuestas se polarizan hacia los extremos de una máxima coincidencia en torno a dos rubros: hacia una respuesta afirmativa cuando coinciden, en el 95 % de los casos, en estar de acuerdo en que las mujeres y los hombres ascienden en los puestos del organismo en igualdad de condiciones y para coincidir también, pero en un sentido de duda al reconocer, en el 70 % de los casos, que en la propia institución no se difunden con oportunidad las plazas vacantes.

Entre las tendencias expuestas en la gráfica, se juzga que en el Sistema DIF Quintana Roo: 1) Se promueve el acceso a puestos de mando, lo mismo para mujeres que para hombres, según el 80 % de las personas encuestadas; 2) para el 55 %, no se otorgan

promociones haciendo valer relaciones o favoritismo alguno; 3) para el 74 % se tiene claro que existen mecanismos de evaluación del desempeño que no discriminan al personal por su condición de mujeres u hombres; y, 4) para el 62 %, que existen procedimientos equitativos que permiten el acceso a mujeres y hombres a cargos de mayor responsabilidad.

Con un porcentaje de 69 %, se presentan respuestas que difieren de la afirmación siguiente: ¿En mi institución importa el que seas mujer u hombre para ascender o ser promocionado?

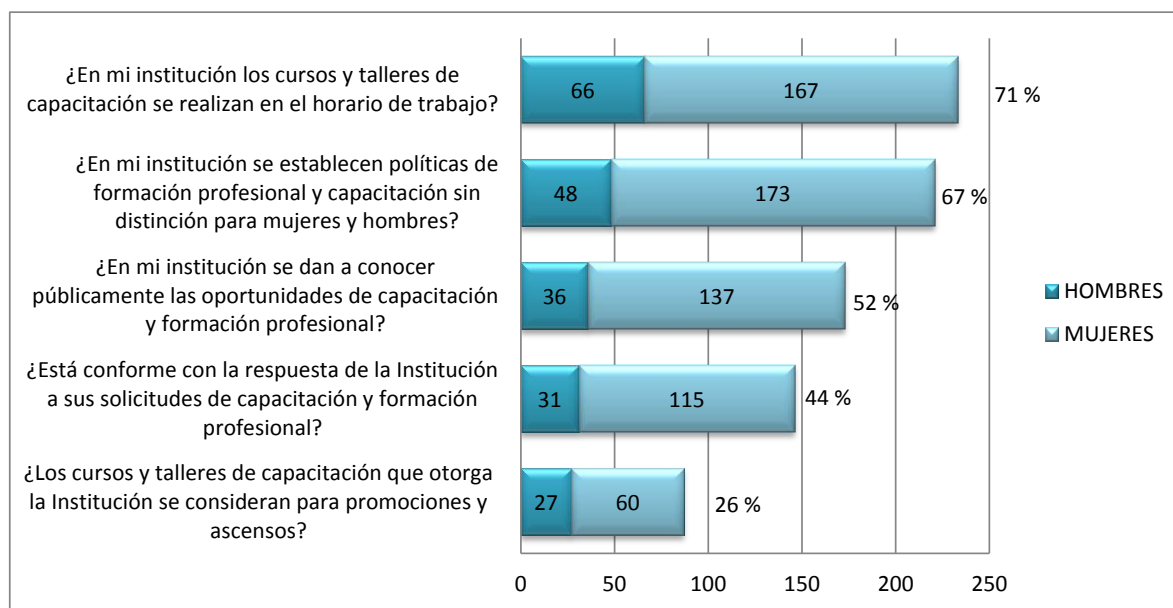
De conformidad con estas tendencias, se aprecia que las promociones y ascensos pudieran fortalecerse, entre otros medios, clarificando los procedimientos de evaluación de aspirantes y por vía de la publicación oportuna de las plazas disponibles.

Capacitación y formación profesional

La formación y desarrollo de personal constituye un medio de transformación positiva de la cultura institucional, de ahí que la valoración de las oportunidades que se ofrecen a los miembros de una organización para capacitarse sea un elemento fundamental para reconocer, en términos de equidad y oportunidad abierta, la existencia de programas con consistencia y suficiencia para atender los imperativos de la superación institucional a partir del factor humano.

El perfil de la valoración del sistema de capacitación del organismo presenta las siguientes características:

Gráfica 7. Capacitación de personal (respuestas afirmativas)



La percepción de que existen programas de capacitación sin incurrir en distinción de sexos, es positiva para el 67 % de las personas participantes en la encuesta. La publicidad de los programas de capacitación que determinan su accesibilidad y expectativa se aprecia como consistente en el 52 % de respuestas aportadas en la muestra.

A partir de estos dos indicadores, se infiere que existe una suficiencia media de la oferta de profesionalización.

La apertura y medios para recibir las propuestas de profesionalización que genera el personal del Sistema DIF Quintana Roo, se juzga inconsistente por el 56 % de los participantes en la muestra.

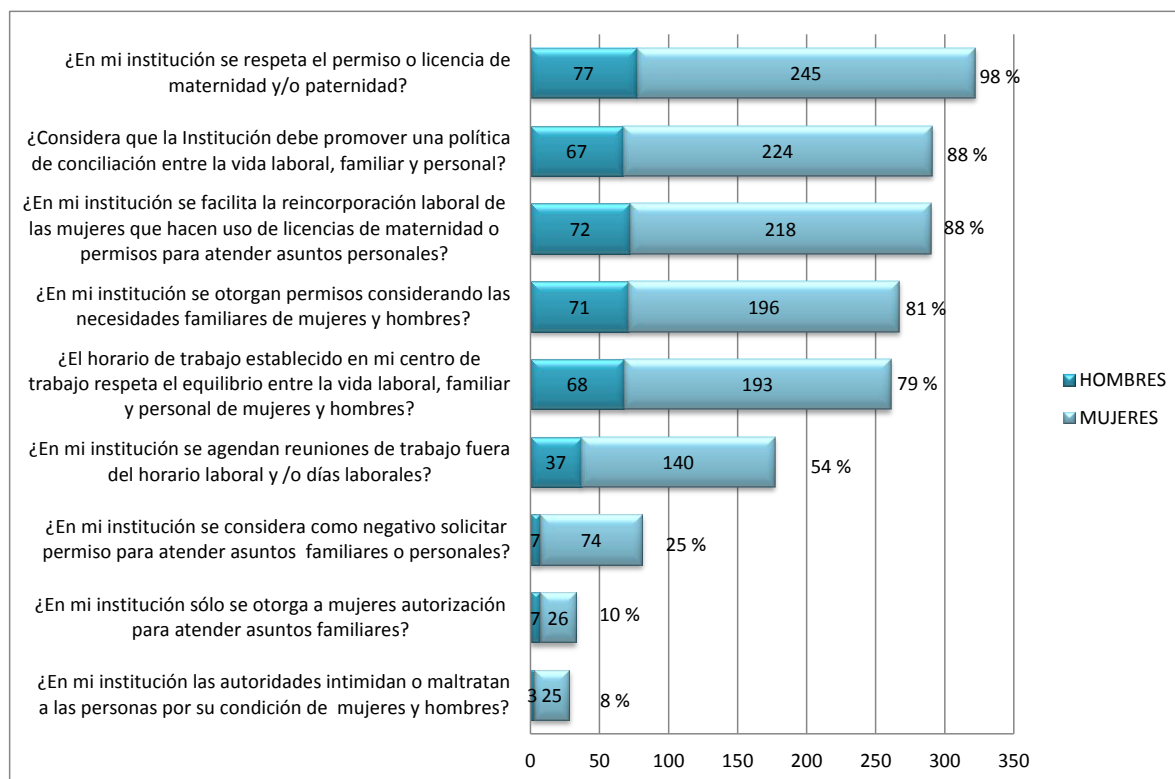
Apenas el 26 % de los cuestionarios mencionan que la capacitación está vinculada con el sistema de promociones del organismo.

Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional

Este factor está destinado al análisis de las medidas que facilitan la compatibilidad de la vida personal de mujeres y hombres que trabajan en el organismo, con relación a los compromisos institucionales propios del empleo público y, en particular, de aquellos que se generan en la gestión del medio laboral y de la cultura prevaleciente en el organismo.

La percepción del personal participante en la encuesta, con respecto a este factor, presenta los rasgos siguientes:

Gráfica 8. Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional (respuestas afirmativas).



Más de la mitad de los rubros considerados en este factor tienen tendencias de respuestas afirmativas de entre 79 % a 98 % en los cuestionarios de la encuesta.

En virtud de lo anterior, puede identificarse como fortaleza el hecho de mantener horarios propicios para atender la gestión de los asuntos relevantes del organismo y permitir, mediante permisos, la atención de asuntos contingentes de la vida personal y familiar de las personas que se desempeñan en el organismo.

Destaca que el 88 % de las personas encuestadas consideran que debe promoverse una política de conciliación entre la vida familiar e institucional, situación que tiende a armonizarse en el contexto de las dinámicas contingentes y de urgencia de muchas organizaciones del sector público.

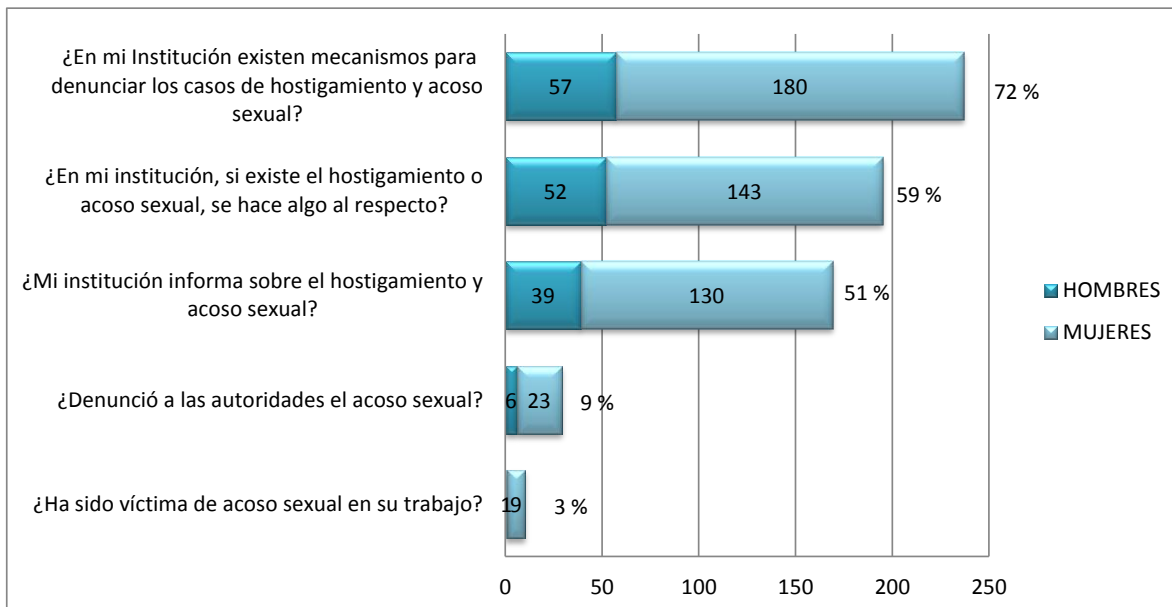
Los factores que tienen una tendencia menor al 60 % de respuestas afirmativas en la encuesta, se refieren al hecho de presentarse reuniones fuera de horario; la aplicación del protocolo para obtener permisos para atender asuntos familiares; la existencia de indicios de autoritarismo y maltrato por motivo de condición de ser mujer u hombre.

Hostigamiento y acoso sexual y laboral

El propósito de este factor es verificar si en el organismo se tiene conocimiento de algún caso de acoso sexual, o de algún hostigamiento de ese tipo.

Este factor presenta los resultados siguientes:

Gráfica 9. Hostigamiento y acoso sexual y laboral (respuestas afirmativas)



En el organismo, según resultados de la encuesta, el 3 % de las personas que respondieron afirman haber sido víctimas de acoso sexual en su trabajo. No obstante, en 9 % de los cuestionarios se afirma que se han efectuado denuncias sobre este fenómeno.

La información que se tiene y difunde de manera institucional, para atender los casos de hostigamiento y acoso sexual, es reconocida como positiva por parte de 51 % de las personas consultadas; en tanto que 72 % del personal entrevistado infiere o afirma que existen mecanismos institucionales para resolver dicho fenómeno.

Áreas de oportunidad identificadas en el diagnóstico del perfil de la cultura institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

Política y deberes institucionales

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Difundir y sensibilizar, al interior de nuestra institución, temas legislativos estatales y federales: Igualdad entre Mujeres y Hombres; Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Crear dentro del Sistema DIF Quintana Roo un área especial para la atención del Programa Estratégico de Cultura Institucional y el Plan de Acción para la agenda en materia de Equidad de Género, que se encargue de los aspectos de capacitación y actualización al personal en estos temas.
- Difundir y ejecutar el Programa Estratégico de Cultura Institucional y su Plan de Acción.
- Capacitar al personal en temas generadores de la cultura de equidad de género.

38

Clima laboral

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Capacitar a los mandos medios y superiores acerca de prácticas de mejoramiento del clima laboral y las relaciones humanas.
- Atender los problemas de relaciones del ámbito laboral, mediante procedimientos de denuncia, queja y conciliación o sanción de actos autoritarios, maltratos o intimidación de cualquiera que forme parte del Sistema DIF Quintana Roo, sin distinción de rango, sexo o relevancia de su área de trabajo.

Comunicación incluyente

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Revisar los catálogos de servicios y/o manuales administrativos para incluir el lenguaje incluyente en los documentos y/o campañas públicas que promueva el Sistema DIF Quintana Roo.
- Promover el modelo de lenguaje incluyente del MEG: 2012

Selección de personal

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Dar a conocer a todo el personal que labora en el Sistema DIF Quintana Roo, cuáles son los criterios que se consideran para la contratación del personal en los puestos vacantes.

Salarios y prestaciones

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Mejorar el nivel de gestión y atención de las áreas de servicios y orientación del personal, especialmente en lo relacionado con licencias de paternidad.

Promoción vertical y horizontal

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Crear un mecanismo de información y promoción adecuado para que el personal que labora en el Sistema DIF Quintana Roo conozca, si es que existen, plazas vacantes y la forma o proceso para acceder a estas plazas.
- Difundir el procedimiento de evaluación del desempeño para que se aplique con equidad y se respete la igualdad entre mujeres y hombres.

Capacitación y formación profesional

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Sistematizar y actualizar el método de detección de necesidades de capacitación para incluir la captación de requerimientos para el fortalecimiento de la cultura institucional.
- Reforzar la inclusión de temas de capacitación con perspectiva de género en los cursos de especialidad del organismo.
- Registro de antecedentes de capacitación del personal.

Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Generar acuerdos directivos para fijar criterios de racionalización de las actividades institucionales fuera de los horarios y días laborales.
- Considerar dentro de los cursos, los temas de "Habilidades personales para organización del tiempo laboral" y "Administración del tiempo"; lo cual sería una herramienta para que el personal pueda realizar sus actividades dentro de su jornada laboral sin tener que trabajar tiempo extra.

Hostigamiento y acoso sexual y laboral

Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor

- Se dé a conocer a todas y a todos los trabajadores (as) del Sistema DIF Quintana Roo, información al respecto de los mecanismos y/o procesos para denunciar casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral.

Plan de Acción del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo

A partir de las tendencias identificadas en el Diagnóstico de Cultura Institucional del organismo, así como de las áreas de oportunidad detectadas, los compromisos del Plan de Acción del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, son los siguientes:

1. Política y deberes institucionales

Objetivo	Fortalecer la presencia institucional del Comité de Equidad de Género y promover la creación de una unidad de gestión y servicios que respalde sus acuerdos y Plan de Acción.
Estrategia	1.1 Consolidar la organización y funcionamiento del Comité de Equidad de Género del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, en los términos de su acuerdo de creación y con el respaldo de su Dirección General.
Línea de acción	1.1.1 Gestión del Comité de Equidad de Género, teniendo como eje rector el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo
Acciones específicas	1.1.1.1 Operación del Plan de Acción del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo. 1.1.1.2 Difusión de las acciones del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo entre todo el personal y titulares de sus respectivas áreas. 1.1.1.3 Diseño e instrumentación de un mecanismo que permita dar seguimiento a las acciones previstas en el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo.
Estrategia	1.2 Sensibilizar a las funcionarias y los funcionarios de la institución acerca de la obligatoriedad de las políticas institucionales y transversales para la igualdad de género, e involucrar a todo el personal de la institución en el conocimiento de su marco normativo, legal e institucional.
Línea de acción	1.2.1 Consolidación del sistema de capacitación y profesionalización del organismo con apertura a programas y contenidos de género.
Acciones específicas	1.2.1.1 Capacitar a funcionarias y funcionarios del Sistema DIF Q. Roo sobre perspectiva de género y las bases normativas, institucionales y programáticas que la sustentan.
Estrategia	1.3 Consolidar la política institucional de equidad de género sustentada en el Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo y el Modelo de Equidad de Género (MEG) auspiciado por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.

Línea de acción 1.3.1 Adaptación y consolidación de la gestión organizacional con perspectiva de género del Sistema DIF Q. Roo con base en el Programa Estratégico de Cultura Institucional.

Acciones específicas 1.3.1.1 Actualizar los ordenamientos institucionales, manuales, normas administrativas y procedimientos que son requeridos para la adopción del Modelo de Equidad de Género y el proceso de acreditación previsto por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.

1.3.1.2 Elaboración de mecanismos que permitan evaluar y verificar la operación de los procedimientos establecidos en el MEG.

2. Clima laboral

Objetivo Mejorar el clima laboral del Sistema DIF Q. Roo en beneficio del equilibrio y armonización de sus relaciones institucionales.

Estrategia 2.1 Atender la calidad de las relaciones laborales del Sistema DIF Q. Roo mediante programas de formación y cultura institucional.

Línea de acción 2.1.1 Instituir programas de desarrollo de habilidades directivas para el análisis de problemas de gestión organizacional, negociación y resolución de conflictos.

Acciones específicas 2.2.1.1 Capacitar al personal directivo y de mandos medios en materia de análisis de problemas, negociación y gestión de las relaciones humanas en áreas con presiones laborales múltiples.

3. Comunicación incluyente

Objetivo Incorporar en la comunicación institucional el enfoque del lenguaje con apertura al género e inclusión de mensajes propios para mujeres y hombres en atención a sus necesidades diferenciadas.

Estrategia 3.1 Revisar los catálogos de servicios y/o manuales administrativos para incluir el lenguaje incluyente en los documentos y/o campañas públicas que promueva el Sistema DIF Q. Roo.

Línea de acción 3.1.1 Definir los lineamientos que deben observarse en la comunicación institucional para referir bienes, servicios, trámites y demás gestiones de la institución, en términos de un lenguaje incluyente de las necesidades de mujeres y hombres, con adecuación y equidad.

Acciones específicas 3.1.1.1 Mejorar los manuales administrativos del organismo incluyendo conceptos, enfoques y líneas de atención y servicio con perspectiva de género, y el uso de un lenguaje incluyente de las necesidades de mujeres y hombres

3.1.1.2 Dar sustentabilidad a las prácticas de imagen institucional previstas en el Modelo de Equidad de Género.

4. Selección de personal

Objetivo Lograr la máxima equidad y accesibilidad de los procedimientos y medios de evaluación para la selección de personal e ingreso al organismo.

Estrategia 4.1 Implementación de los procedimientos de selección del organismo, en atención a los principios de mérito, equidad, accesibilidad, transparencia y publicidad de oportunidades de ingreso a la institución.

Línea de acción 4.1.1 Establecer los supuestos de la selección de personal para los distintos tipos de puestos de confianza del organismo.

Acciones específicas 4.1.1.1 Implementar el procedimiento actualizado de reclutamiento y selección de personal para el ingreso al Sistema DIF Q. Roo de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley del Servicio Público de Carrera y sus principios de mérito e igualdad de género.

4.1.1.2 Difusión del procedimiento de reclutamiento y selección de personal al interior del Sistema DIF Q. Roo.

5. Salarios y prestaciones

Objetivo Generar políticas de equidad en la gestión de asuntos y trámites del personal en materia de remuneraciones y prestaciones.

Estrategia 5.1 Mejorar la atención a los trámites administrativos del personal relacionados con sus prestaciones y remuneraciones e información relacionada con el tema.

Línea de acción 5.1.1 Mejoramiento de las políticas de atención al personal en materia de sueldos y prestaciones de los puestos del Sistema DIF Q. Roo, en coordinación con la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado.

Acciones específicas 5.1.1.1 Actualización de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal del Sistema DIF Q. Roo, conforme a lo normado por la Oficialía Mayor de Gobierno del estado.

5.1.1.2 Divulgación de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal del Sistema DIF Q. Roo.

6. Promoción vertical y horizontal

Objetivo Desarrollar políticas de promociones y ascensos basadas en sistemas de concurso y evaluación de antecedentes de desempeño y capacidad profesional del personal.

Estrategia	6.1 Operar el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Sistema DIF Q. Roo, de manera informada y con la aplicación de los valores de trato igualitario entre mujeres y hombres.
Línea de acción	6.1.1 Establecer políticas propias del Sistema DIF Q. Roo, para que el personal sujeto a evaluación del desempeño reciba información suficiente del procedimiento y sea evaluado en sus resultados con objetividad y transparencia.
Acciones específicas	6.1.1.1 Implementar el procedimiento actualizado de evaluación del desempeño y sus factores de valoración, a efecto de que el personal sepa con claridad los supuestos sobre los que será calificado su trabajo y resultados.

7. Capacitación y formación profesional

Objetivo	Generar la sensibilización a la cultura de género en los diferentes cursos que integran el programa institucional de capacitación del Sistema DIF Q. Roo
Estrategia	7.1 Adicionar en el levantamiento de requerimientos de profesionalización, las necesidades relacionadas con temas con perspectiva de género, considerando las prioridades del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo.
Línea de acción	7.1.1 Actualizar los procedimientos de captación de necesidades de profesionalización, a efecto de localizar evidencias de requerimientos de la cultura institucional que deban reforzarse mediante la formación del personal en la perspectiva de género.
Acciones específicas	7.1.1.1 Actualizar la metodología propia del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del organismo para captar temas relacionados con la perspectiva de género. 7.1.1.2 Aplicación anual del inventario de necesidades de capacitación del organismo, considerando los requerimientos del Programa Estratégico de Cultura Institucional y la conversión de sus resultados en el programa anual de capacitación. 7.1.1.3 Elaborar un mecanismo mediante el cual se puedan medir los resultados y dar seguimiento al DNC y al inventario anual de capacitación.

8. Corresponsabilidad de la vida familiar, personal, laboral e institucional

Objetivo	Contribuir, desde el Programa Estratégico de Cultura Institucional, a la armonización de la vida familiar, personal, institucional y laboral del personal del Sistema DIF Q. Roo.
----------	---

Estrategia 8.1 Atender aspectos clave de la gestión organizacional, mediante instrumentos orientados a la armonización de las relaciones institucionales con las relaciones personales generadas al interior del organismo.

Línea de acción 8.1.1 Generar directrices para conciliar situaciones de tensión y conflicto en las relaciones institucionales y del personal en el sector público.

Acciones específicas 8.1.1.1 Aplicar un procedimiento de aplicación general en todas las áreas del Sistema DIF Q. Roo, para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral.

8.1.1.2 Diseñar e instrumentar un mecanismo mediante el cual se puedan medir los resultados y dar seguimiento al procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral.

9. Hostigamiento y acoso sexual y laboral

Objetivo Prevenir, sancionar y erradicar las prácticas de hostigamiento y acoso sexual y laboral en el ambiente institucional del sector público de Quintana Roo.

Estrategia 9.1 Desarrollar procedimientos específicos para prevenir, atender y erradicar la posible comisión de prácticas de hostigamiento y acoso sexual y laboral en el Sistema DIF Q. Roo.

Línea de acción 9.1.1 Aplicar las medidas de carácter jurídico y administrativo que normen la intervención de las autoridades del organismo para el conocimiento, atención y canalización de los casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, en respaldo al personal que padezca dichas prácticas.

Acciones específicas 9.1.1.1 Operar el protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, vinculante a todas las dependencias del Gobierno del Estado.

9.1.1.2 Divulgación del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral al interior del Sistema DIF Quintana Roo.

A continuación se presenta el Plan de Acción del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, con todos sus componentes.

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA						LÍNEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Fortalecer la presencia institucional del Comité de Equidad de Género y promover la creación de una unidad de gestión y servicios que respalde sus acuerdos y Plan de Acción.	1.1 Consolidar la organización y funcionamiento del Comité de Equidad de Género del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo, en los términos de su acuerdo de creación y con el respaldo de su Dirección General.						1.1.1 Gestión del Comité de Equidad de Género, teniendo como eje rector el Programa Estratégico de Cultura Institucional (PECI) del Sistema DIF Q. Roo.	
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
						INICIO	CONCLUSIÓN		
1.1.1.1 Operación del Plan de Acción del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo.		Puesta en marcha y seguimiento del 100% de los compromisos derivados del Plan de Acción del PECI del organismo.	Acuerdo emitido por el Comité de Equidad y Género, con el visto bueno de la Dirección General del organismo, que ordene la elaboración de un programa de ejecución de las actividades específicas establecidas en el Plan de Acción del Sistema DIF Q. Roo, con criterios de jerarquización de las más relevantes y/o urgentes y en relación directa con las fechas previstas para su inicio y conclusión.	Programa de ejecución de las actividades del Plan de Acción elaborado y aprobado por el Comité de Equidad de Género, que instruyan su arranque y responsable de ejecución.	Informe que indique el porcentaje de las actividades programadas implementadas conforme al programa de ejecución autorizado.	2a. semana de enero de 2014	Acción periódica y permanente	Comité de Equidad de Género	Gasto corriente para apoyo a reuniones de los integrantes del Comité
1.1.1.2 Difusión de las acciones del Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo entre todo el personal y titulares de sus respectivas áreas.		Programa y resumen ejecutivo del Plan de Acción de Cultura Institucional, difundido al 100% en los medios de información del Sistema DIF Q. Roo.	Documento institucional emitido que ordene la elaboración del resumen ejecutivo del plan de acción del PECI, en el formato autorizado por el Comité de Equidad de Género.	Resumen elaborado y preparado para su inserción en la página electrónica del Sistema DIF Q. Roo. Documento que describe el objetivo y alcances del PECI, así como las principales actividades a realizar.	% de consultas efectuadas al Plan de Acción en su versión resumida para efectos de difusión y conocimiento entre el personal del Sistema DIF Q. Roo.	2a. semana de enero de 2014	Acción periódica y permanente	Comité de Equidad de Género	Partida de operación de la página electrónica de el organismo
1.1.1.3 Diseño e instrumentación de un mecanismo que permita dar seguimiento a las acciones previstas en el Programa de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo.		Un mecanismo de seguimiento y verificación.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género que ordene la elaboración de un mecanismo que mida los avances de las acciones previstas en el Plan de Acción.	Mecanismo elaborado y aprobado, que integra los criterios de medición y seguimiento de las acciones.	Mecanismo de seguimiento implementado, que mide el porcentaje de avances de cada una de las acciones del Plan de Acción.	2a. semana de enero de 2014	Acción periódica y permanente	Comité de Equidad de Género	Partida de operación de la página electrónica del Sistema DIF Q. Roo
RESULTADO ESPERADO	Difusión de la imagen institucional del Comité de Equidad de Género, y promoción y publicidad del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional del organismo.								

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA						LÍNEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Fortalecer la presencia institucional del Comité de Equidad de Género y promover la creación de una unidad de gestión y servicios que respalde sus acuerdos y Plan de Acción.	1.2 Sensibilizar a las funcionarias y los funcionarios de la institución acerca de la obligatoriedad de las políticas institucionales y transversales para la igualdad de género, e involucrar a todo el personal de la institución en el conocimiento de su marco normativo, legal e institucional.						1.2.1 Consolidación del sistema de capacitación y profesionalización del organismo con apertura a programas y contenidos de género.	
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
1.2.1.1 Capacitar a funcionarias y funcionarios del Sistema DIF Q. Roo sobre Perspectiva de Género (PEG) y las bases normativas, institucionales y programáticas que la sustentan.		100% de funcionarias/ios del Sistema DIF Q. Roo capacitados en temas de género.	Diseño del curso del marco normativo, institucional y programático de las políticas del estado mexicano para la igualdad de género.	Impartición del curso, y lograr la cobertura de todas las funcionarias y funcionarios del Sistema DIF Q. Roo.	Número de participantes asistentes en el curso/número de participantes convocados para el curso x 100	2a. semana de enero de 2014	4a. semana de febrero de 2014	Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Gestión de Calidad.	Partida del programa institucional de capacitación.
RESULTADO ESPERADO	Capacitación y sensibilización de las funcionarias y funcionarios del Sistema DIF Q. Roo en el conocimiento del marco normativo, institucional y programático de la igualdad de género.								

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Fortalecer la presencia institucional del Comité de Equidad de Género y promover la creación de una unidad de gestión y servicios que respalde sus acuerdos y Plan de Acción.	1.3 Consolidar la política institucional de equidad de género sustentada en el Programa de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo y el Modelo de Equidad de Género (MEG) auspiciado por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.					1.3.1 Adaptación y consolidación de la gestión organizacional con perspectiva de género del Sistema DIF Q. Roo con base en el Programa de Cultura Institucional.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
1.3.1.1 Actualizar los ordenamientos institucionales, manuales, normas administrativas y procedimientos que son requeridos para la adopción del Modelo de Equidad de Género y el proceso de acreditación previsto por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.	Procedimientos establecidos para el MEG operando al 100% en el Sistema DIF Q. Roo.	Acuerdo institucional que ordene la actualización de la lista de procedimientos comprometidos en el MEG y verificación del grado de cumplimiento de cada uno conforme al manual de operación vigente.	Operación del MEG, con las actualizaciones previstas y aprobadas en sus procedimientos, para el año 2013.	Resultados de auditorías y seguimiento de cumplimiento de objetivos y metas del MEG, según el programa de verificación de avances del 2013.	4a. semana de enero de 2014	Última semana del mes de diciembre de 2014	Comité de Equidad de Género y áreas participantes en el MEG	Partida de operación del MEG
1.3.1.2 Elaboración de mecanismos que permitan evaluar y verificar la operación de los procedimientos establecidos en el MEG.	Mecanismo de evaluación y verificación de los procedimientos.	Elaboración del mecanismo de evaluación y verificación del grado de cumplimiento de los procedimientos, conforme al manual de operación vigente.	Mecanismo de verificación y evaluación elaborado y aprobado por el comité y la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo.	Reporte o documento que describa los avances de los procedimientos implementados en el Sistema DIF Q. Roo.	3a. semana de marzo de 2014	Última semana del mes de diciembre de 2014	Comité de Equidad de Género y áreas participantes en el MEG	Partida de operación del MEG
RESULTADO ESPERADO	Adecuación de la gestión organizacional al Modelo de Equidad de Género, de conformidad con los lineamientos para la acreditación o certificación única para el gobierno del estado y sus dependencias y entidades, promovida y normada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
2. Clima laboral	Mejorar el clima laboral del Sistema DIF Q. Roo en beneficio del equilibrio y armonización de sus relaciones institucionales.	2.1 Atender la calidad de las relaciones laborales del Sistema DIF Q. Roo mediante programas de formación y cultura institucional.					2.1.1 Instituir programas de desarrollo de habilidades directivas para el análisis de problemas de gestión organizacional, negociación y resolución de conflictos.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
2.1.1.1 Capacitar al personal directivo y de mandos medios en materia de análisis de problemas, negociación y gestión de las relaciones humanas en áreas con presiones laborales múltiples.	100% del personal directivo y de mandos medios de la institución capacitados.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para el diseño de un curso básico sobre análisis de problemas, negociación y gestión de las relaciones humanas, conforme al perfil del marco jurídico y programático vigente en materia de igualdad de género.	Un curso impartido con sus repeticiones necesarias para lograr la cobertura total del personal.	Nivel de dominio de las funcionarias y los funcionarios del Sistema DIF Q. Roo, sobre análisis de problemas, negociación y gestión de las relaciones humanas, medido por la calificación obtenida en el examen del curso y encuesta posterior a dos meses de haber recibido el curso.	1a. semana de agosto de 2014	1a. semana de septiembre de 2014	Dirección de Recursos Humanos a través del Departamento de Gestión de Calidad	Partida del programa institucional de capacitación
RESULTADO ESPERADO	Mejoramiento de los procedimientos de conciliación de problemas y atención de conflictos en las relaciones institucionales y personales al interior de las áreas de el organismo.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
3. Comunicación incluyente	Incorporar en la comunicación institucional el enfoque del lenguaje con apertura al género e inclusión de mensajes propios para mujeres y hombres en atención a sus necesidades diferenciadas.	3.1 Revisar los catálogos de servicios y/o manuales administrativos para incluir el lenguaje incluyente en los documentos y/o campañas públicas que promueva el Sistema DIF Q. Roo.					3.1.1 Definir los lineamientos que deben observarse en la comunicación institucional para referir bienes, servicios, trámites y demás gestiones de la institución, en términos de un lenguaje incluyente de las necesidades de mujeres y hombres, con adecuación y equidad.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
3.1.1.1 Mejorar los manuales administrativos del organismo incluyendo conceptos, enfoques, líneas de atención y servicio con perspectiva de género, y el uso de un lenguaje incluyente de las necesidades de mujeres y hombres	Manuales administrativos revisados y actualizados y operando al 100% en el organismo.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, aprobado por el o la Titular de la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo que autorice la actualización de los manuales administrativos bajo los aspectos procedimentales y los del orden semántico y lingüístico establecidos en el MEG.	Manuales administrativos actualizados bajo los criterios de un lenguaje incluyente y con PEG, aprobados por el o la Titular de la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo.	Manuales administrativos con PEG y con lenguaje incluyente, implementado al interior del Sistema DIF estatal. Reporte del monitoreo de una muestra de la información institucional, emitida con base a los criterios que marca el manual.	2a. semana de febrero de 2014	Última semana de diciembre de 2014	Dirección Jurídica, Planeación, Oficialía Mayor y Comité de Equidad de Género	Partida del programa de modernización de el organismo
3.1.1.2 Dar sustentabilidad a las prácticas de imagen institucional previstas en el Modelo de Equidad de Género.	Cumplimiento del 100% de procedimientos de manejo de imagen de equidad de género del MEG.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para la localización de espacios y medios de difusión de imágenes de la equidad de género, de acuerdo al procedimiento del MEG.	Diseño editorial, carteles, folletería y formatos rotulados elaborados y aprobados. Informe que indique las bases y normas, conforme a normas del MEG, que utilizarán para la elaboración de contenidos y medios de difusión.	Cumplimiento del estándar de cobertura de espacios con mensajes del MEG. Documento que reporte las acciones realizadas sobre difusión que indique el lugar, tiempos de promoción, contenidos con lenguaje incluyente, etc.	2a. semana de febrero de 2014	Mantenimiento permanente	Dirección de Imagen Institucional, Comunicación Social y Comité de Equidad de Género	Partida de servicios generales de el organismo
RESULTADO ESPERADO	Normalizar los contenidos, lenguaje y mensajes de la comunicación institucional con el enfoque de comunicación incluyente de las necesidades de mujeres y hombres, y la perspectiva de género.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN		
4. Selección de personal	Lograr la máxima equidad y accesibilidad de los procedimientos y medios de evaluación para la selección de personal e ingreso al organismo.	4.1 Implementación de los procedimientos de selección del organismo, en atención a los principios de mérito, equidad, accesibilidad, transparencia y publicidad de oportunidades de ingreso a la institución.					4.1.1 Establecer los supuestos de la selección de personal para los distintos tipos de puestos de confianza del organismo.		
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS	
					INICIO	CONCLUSIÓN			
4.1.1.1 Implementar el procedimiento actualizado de reclutamiento y selección de personal para el ingreso al Sistema DIF Q. Roo de conformidad con los parámetros establecidos en la Ley del Servicio Público de Carrera del Estado de Quintana Roo y sus principios de mérito e igualdad de género.	Procedimiento de reclutamiento y selección de personal implementado al 100% en el organismo	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, aprobado por la dirección general del Sistema DIF Q. Roo, que ordene la implementación del procedimiento actualizado de reclutamiento y selección de personal, aplicando los principios de mérito, igualdad de género y los que operan en el Servicio Público de Carrera.	Procedimiento aprobado de conformidad con el Acuerdo emitido para tal efecto.	Reporte del número de usuarios/ias que fueron evaluados y/o reclutados bajo el procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	2a. semana de febrero de 2014	Última semana de diciembre de 2013	Dirección de Recursos Humanos	Partida de acciones de modernización administrativa	
4.1.1.2 Difusión del procedimiento de reclutamiento y selección de personal al interior del Sistema DIF Q. Roo	Procedimiento de reclutamiento y selección de personal difundido al 100% en los medios de información del Sistema DIF Q.Roo.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, aprobado por el o la titular de la Dirección del Sistema DIF Q. Roo que ordene la publicación del procedimiento de reclutamiento y selección de personal en todos los medios de información del organismo.	Mecanismos de difusión aprobados para dar a conocer el procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	Número de personas que tienen conocimiento sobre el procedimiento de reclutamiento y selección de personal difundido en los medios de información del Sistema DIF Q. Roo.	2a. semana de febrero de 2014	Última semana de diciembre 2013	Dirección de Recursos Humanos	Partida de acciones de modernización administrativa	
RESULTADO ESPERADO	Clarificar las políticas, lineamientos y procedimientos para el reclutamiento, selección y contratación de personal en el organismo, de conformidad con los requerimientos de sus puestos y en términos de igualdad entre mujeres y hombres, publicidad y reconocimiento del mérito y las capacidades de las personas.								

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
5. Salarios y prestaciones	Generar políticas de equidad en la gestión de asuntos y trámites del personal en materia de remuneraciones y prestaciones.	5.1 Mejorar la atención a los trámites administrativos del personal relacionados con sus prestaciones y remuneraciones e información relacionada con el tema.					5.1.1 Mejoramiento de las políticas de atención al personal en materia de sueldos y prestaciones de los puestos del Sistema DIF Q. Roo, en coordinación con la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
5.1.1.1 Actualización de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal del Sistema DIF Q. Roo conforme a lo normado por la Oficialía Mayor de Gobierno del estado.	Procedimientos de atención al personal en materia de salarios y prestaciones actualizados al 100%.	Acuerdo del Comité para que el o la titular del Sistema DIF Q. Roo solicite a la Oficialía Mayor que determine y actualice los requerimientos de información y respaldo a trámites de salarios, prestaciones y rubros que puedan mejorarse.	Procedimientos actualizados y aprobados para la gestión de solicitudes y trámites para salarios y prestaciones. Documento que indique las modificaciones realizadas a los procedimientos.	Procedimiento de trámites de prestaciones implementado. Informe que indique el grado de simplificación y agilidad en la atención y resolución de trámites, así como el número de personas que fueron atendidas bajo este procedimiento en comparación con el año anterior.	2a. semana de marzo de 2014	1o. de mayo de 2014	Dirección de Recursos Humanos	Gasto de operación de la Dirección de Recursos Humanos
5.1.1.2 Divulgación de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal del Sistema DIF Q. Roo.	Difusión del 100% de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal en los medios de información disponibles.	Documento emitido por el Comité de Equidad y Género, con el visto bueno de la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo, que ordene la difusión de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal en los medios de información disponibles.	Informe que indique los periodos de publicidad, lugar y medios de difusión del procedimiento.	Procedimientos de trámites de prestaciones para el personal, difundido en los medios de información disponibles. Porcentaje del personal que conoce los procedimientos, medido a través de la aplicación de una encuesta.	2a. semana de mayo de 2014	Operación permanente	Comité de Equidad de Género y áreas participantes en el MEG	Partida de gasto corriente del Sistema DIF Q. Roo
RESULTADO ESPERADO	Mejorar la atención del personal en la gestión de los trámites que requiera efectuar en materia de sueldos y prestaciones.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
6. Promoción vertical y horizontal	Desarrollar políticas de promociones y ascensos basadas en sistemas de concurso y evaluación de antecedentes de desempeño y capacidad profesional del personal.	6.1 Operar el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Sistema DIF Q. Roo, de manera informada y con la aplicación de los valores de trato igualitario entre mujeres y hombres.					6.1.1 Establecer políticas propias del Sistema DIF. Q. Roo, para que el personal sujeto a evaluación del desempeño reciba información suficiente del procedimiento y sea evaluado en sus resultados con objetividad y transparencia.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
6.1.1.1 Implementar el procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración actualizado, a efecto de que el personal sepa con claridad los supuestos sobre los que será calificado su trabajo y resultados.	Procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración actualizado y operando al 100% en el Sistema DIF Q.Roo.	Acuerdo entre el o la Titular del Sistema DIF Q. Roo y la Oficialía Mayor de la institución, que indique la implementación del procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración.	Procedimiento y sus factores de valoración aprobados de conformidad con el acuerdo emitido para tal efecto. Documento, oficio, comunicado, firmado por el titular del organismo donde se indique la aprobación del procedimiento, el cual deberá incluir: preparación académica, valoración técnica y desempeño laboral.	Procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración implementado en el Sistema DIF Q. Roo, Informe que describa el número de personas atendidas y número de personas que tenga conocimiento del procedimiento.	3a. de septiembre de 2013	Ejecución permanente del procedimiento	Dirección de Recursos Humanos y Oficialía Mayor del Sistema DIF Q. Roo	Partida del gasto de operación de la Dirección de Recursos Humanos
RESULTADO ESPERADO	Adopción gradual del sistema de concursos para asignar promociones y ascensos del propio personal del Sistema DIF Q.Roo, en observancia de los derechos escalafonarios constituidos y en una adopción de los principios de igualdad de oportunidades, equidad y reconocimiento de la trayectoria profesional.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN		
7. Capacitación y formación profesional	Generar la sensibilización a la cultura de género en los diferentes cursos que integran el programa institucional de capacitación del Sistema DIF Q. Roo.	7.1 Adicionar en el levantamiento de requerimientos de profesionalización, las necesidades relacionadas con temas con perspectiva de género, considerando las prioridades del Programa de Cultura Institucional del Sistema DIF Q. Roo.					7.1.1 Actualizar los procedimientos de captación de necesidades de profesionalización, a efecto de localizar evidencias de requerimientos de la cultura institucional que deban reforzarse mediante la formación del personal en la perspectiva de género.		
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS	
					INICIO	CONCLUSIÓN			
7.1.1.1 Actualizar la metodología propia del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del organismo para captar temas relacionados con la perspectiva de género.	Metodología para captar requerimientos de formación en materia de la perspectiva de género, integradas al 100% en el método de DNC.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género que ordene la actualización de la metodología del DNC, para captar requerimientos en el rubro de cultura institucional y género.	Metodología del DNC para captar requerimientos en el rubro de cultura institucional y género, actualizada y aprobada.	Metodología del DNC para captar requerimientos en el rubro de cultura institucional y género implementada. Informe que indique la cobertura y calidad de la adecuación del método aprobado, con relación a los factores previstos en el Plan de Cultura Institucional del organismo.	1a. semana de marzo de 2014	2a. semana de abril de 2013	Dirección de Recursos Humanos	Partida del programa institucional de capacitación	
7.1.1.2 Aplicación anual del inventario de necesidades de capacitación del Sistema DIF Q. Roo considerando los requerimientos del Programa de Cultura Institucional y la conversión de sus resultados en el programa anual de capacitación.	Programa integral de capacitación formulado a partir del DNC y compromisos del Programa de Cultura Institucional.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para el levantamiento del inventario de necesidades de capacitación entre todo el personal del Sistema DIF Quintana Roo.	Validación del inventario de necesidades de capacitación y temas aprobados que deban impartirse en los programas institucionales de capacitación.	Inventario de necesidades de capacitación y temas aprobados implantados. Informe que indique los cursos que se impartirán en el organismo.	2a. semana de abril de 2014	2a semana de mayo de 2014	Dirección de Recursos Humanos	Partida del programa institucional de capacitación	
7.1.1.3 Elaborar un mecanismo mediante el cual se puedan medir los resultados y darle seguimiento al DNC y al inventario anual de capacitación.	Mecanismo de evaluación y seguimiento de resultados.	Documento emitido por el titular de la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo, que instruya la elaboración de un mecanismo de evaluación de resultados, bajo los criterios establecidos por el Comité de Equidad de Género.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados de los cursos impartidos al interior del Sistema DIF Q. Roo elaborado y aprobado por el comité.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados implementado.	1a. semana de junio de 2014	3a. semana de julio de 2014	Comité de Equidad de Género	Partida del programa institucional de capacitación	
RESULTADO ESPERADO	Programa Anual de Capacitación del Sistema DIF Q. Roo con base en los requerimientos reales del personal e incluyendo los temas relacionados con el Programa de Cultura Institucional.								

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN	
8. Corresponsabilidad de la vida familiar, personal, laboral e institucional	Contribuir, desde el Programa de Cultura Institucional, a la armonización de la vida familiar, personal, institucional y laboral del personal del Sistema DIF Q. Roo.	8.1 Atender aspectos clave de la gestión organizacional, mediante instrumentos orientados a la armonización de las relaciones institucionales con las relaciones personales generadas al interior del organismo.					8.1.1 Generar directrices para conciliar situaciones de tensión y conflicto en las relaciones institucionales y del personal en el sector público.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
8.1.1.1 Aplicar un procedimiento de aplicación general en todas las áreas del Sistema DIF Q. Roo, para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral.	Institucionalizar el procedimiento de conciliación de problemas interpersonales y atender la totalidad de incidentes en el marco del mismo.	Acuerdo, emitido por el o la titular de el organismo, que autorice la realización de un procedimiento para atender y resolver problemas.	Procedimiento elaborado y aprobado a favor de la conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral.	Procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral implementado. Documento que informe el nivel o grado de implementación del procedimiento y su impacto desagregado por sexo.	1a. semana de mayo de 2014	Aplicación permanente en todo el organismo	Comité de Equidad de Género	Partida del programa de modernización del Sistema DIF Q.Roo
8.1.1.2 Diseñar e instrumentar un mecanismo mediante el cual se puedan medir los resultados y dar seguimiento al procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral.	Mecanismo de evaluación de resultados.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, con el visto bueno del o la titular de la Dirección General del Sistema DIF Q. Roo, que instruya la elaboración de un mecanismo de evaluación de resultados.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados del procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal, en términos de equidad y conciliación corresponsable entre la vida familiar y laboral, elaborado y aprobado por el comité.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados implementado.	2a. semana de junio de 2014	Acción permanente	Titular de el organismo	Partida del gasto para proyectos de desarrollo institucional.
RESULTADO ESPERADO	Identificación de áreas de oportunidad y planeación óptima de los tiempos laborales en áreas críticas.							

PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CULTURA INSTITUCIONAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LÍNEA DE ACCIÓN			
9. Hostigamiento y acoso sexual y laboral	Prevenir, sancionar y erradicar las prácticas de hostigamiento y acoso sexual y laboral en el ambiente institucional del sector público de Quintana Roo.	9.1 Desarrollar procedimientos específicos para prevenir, atender y erradicar la posible comisión de prácticas de hostigamiento y acoso sexual y laboral en el Sistema DIF Q. Roo.					9.1.1 Aplicar las medidas de carácter jurídico y administrativo que normen la intervención de las autoridades del organismo para el conocimiento, atención y canalización de los casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, en respaldo al personal que padezca dichas prácticas.			
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS	
						INICIO	CONCLUSIÓN			
9.1.1.1 Operar el Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, vinculante a todas las dependencias del Gobierno del Estado.		Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral operando al 100% en el Sistema DIF Q. Roo	Acuerdo del Comité General de Cultura Institucional que ordene la operación del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral.	Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral aprobado para implementarse. Documento que describa los pasos a seguir para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral.	Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral implantado. Reporte que indique el número de personas atendidas, problemáticas y resultados del mismo.	3a. semana de enero de 2014	Operación permanente	Comité de Equidad de Género y Órgano Interno de Control del Sistema DIF Q. Roo	Partida del gasto corriente de el organismo	
9.1.1.2 Divulgación del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral al interior del Sistema DIF Q. Roo.		Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral difundido en el 100% de las áreas del Sistema DIF Q. Roo	Acuerdo del Comité de Equidad de Género que ordene la difusión del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, a través de los medios de información disponibles.	Integrar el Protocolo en los medios informativos del Sistema DIF Q. Roo, en folletos explicativos y difundirlo entre el personal de la misma.	Informe que describa el % de personal que están enterados y manifiestan la comprensión de la finalidad y utilidad del Protocolo, medido mediante encuesta.	1a. semana de febrero de 2014	Operación permanente	Comité de Equidad de Género y Órgano Interno de Control del Sistema DIF Q. Roo	Partida del gasto corriente de el organismo	
RESULTADO ESPERADO	Efectos persuasivos del procedimiento para prevenir, reducir y contener la práctica del hostigamiento y acoso sexual y laboral, por efecto de su divulgación extensa y por las medidas sancionatorias que se prescriben en el mismo.									

Seguimiento y evaluación de acciones

El Programa Estratégico de Cultura Institucional del Sistema DIF Quintana Roo debe difundirse de manera suficiente en los medios de información del propio organismo.

Es obligatoria la publicación del Plan de Acción para dar a conocer los compromisos que la institución contrae para la transformación de su cultura institucional, hacia una apertura y sustentabilidad de la igualdad de género.

Las unidades administrativa responsables señaladas en el Plan de Acción, a través de su titular, darán seguimiento al cumplimiento de las acciones y compromisos establecidos y programados, elaborando los informes correspondientes.

El seguimiento y la evaluación son fundamentales para el logro de los resultados previstos y permiten la actualización de medidas de orden técnico, programático, presupuestal y administrativo para su consecución.

El Comité de Equidad de Género del Sistema DIF Quintana Roo fungirá como instancia de seguimiento y evaluación permanente de los avances y conclusión de acciones establecidas en el plan. La medición de lo programado se llevará a cabo mediante la aplicación de los indicadores de proceso y de resultados, conforme se vayan articulando las etapas previstas para cada acción.

Los informes de avances y resultados del plan deberán reportarse ante el mismo Comité.

Una vez cumplidos los plazos programados en el plan, se debe realizar una revisión sobre los resultados alcanzados con base en las acciones cumplidas, es decir, identificar el impacto de los resultados obtenidos. Lo anterior, implica constatar, mediante diversos medios, -entrevistas, encuestas, reuniones de trabajo, captación de propuestas, etcétera- el impacto o efectos de los compromisos contraídos en el Plan, en el ambiente laboral y en los indicios de transformación de la cultura institucional.

Los elementos básicos para el seguimiento y evaluación de los compromisos del Plan de Acción, se integrarán en los formatos que el Comité apruebe para tal efecto, mismo que contendrá como mínimo lo siguiente:

- Ubicación de la acción de conformidad al factor, objetivo, estrategia y línea de acción establecida en el Plan de Acción.
- Resultados parciales y finales: Especificar de forma cuantitativa el resultado, número y tipo de productos o servicios alcanzados para todas aquellas acciones específicas en proceso de ejecución y/o concluidas.
- Avances de los indicadores: Incluir de forma cuantitativa o cualitativa el avance específico de los indicadores establecidos, los cuales pueden expresarse en porcentajes, números absolutos o mediante la descripción de los efectos o impacto que se evidencia como resultado de las acciones emprendidas.
- Para las acciones que se encuentran en proceso de ejecución deberá especificarse que el indicador mide los avances parciales de la acción.

- Avances (cualitativo): Descripción de los resultados que se obtuvieron con la ejecución de la acción específica; que deberá indicar el número de personas beneficiadas con la acción, descripción de los productos obtenidos, mecanismos mediante los cuales se realizó la acción, materiales utilizados, así como el beneficio que se obtuvo con las acciones realizadas.
- Para las acciones en proceso de ejecución, deberá indicarse que los avances son parciales con respecto a lo programado en la acción.
- Evidencia documental: En este apartado deberá incluir los siguientes datos: nombre del producto (documento, cartel, tríptico, manual, procedimiento, vínculo en internet, etc.) área responsable de su custodia, referencia de la carpeta o expediente en donde se encuentran las evidencias de los resultados de acuerdo a la normatividad archivística establecida al interior del Sistema DIF Quintana Roo.²
- Nombre y cargo de la persona responsable de la presentación del informe.
- Observaciones y/o comentarios: en esta sección se deberán especificar las justificaciones de las desviaciones positivas o negativas de la meta y acción comprometida. Asimismo, esta sección es de utilidad para incluir información sobre situaciones extraordinarias o no contempladas en la programación del Plan de Acción. También podrá utilizarse para especificar si la acción es concluida o se encuentra en proceso de ejecución.

Lo anterior deberá reportarse, según acuerdo del Comité de Equidad de Género del Sistema DIF Quintana Roo, ya sea en forma mensual o bimestral, lo cual se comunicará con toda oportunidad a las áreas responsables.

² Nota: *La información proporcionada en este apartado puede ser sujeta de auditoría por parte del Órgano Interno de Control o cualquier órgano normativo.*

Glosario³

Equidad de género: Concepto que se refiere al principio conforme al cual mujeres y hombres acceden con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados, oportunidades y recompensas, con la finalidad de lograr la participación equitativa de las mujeres en la toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida social, económica, política, cultural y familiar (Artículo 5 de la Ley del Instituto Nacional de las Mujeres).

Herramientas de género: Elementos teórico-metodológicos que proporcionan conocimientos y habilidades para incorporar la perspectiva de género en planes y programas de trabajo en una institución.

Institucionalización de la perspectiva de género: Proceso donde las prácticas sociales asociadas al género se hacen suficientemente regulares y continuas, son sancionadas y mantenidas por normas, y tienen una importancia significativa en las estructuras de las instituciones y en la definición de sus objetivos y metodologías.

Este proceso implica que las instituciones deben asimilarlo y aplicarlo en los criterios rectores que regulan su quehacer y la organización interna.

Transversalidad: Proceso que permite garantizar la incorporación de la perspectiva de género en las instituciones públicas y privadas con el objetivo de valorar las implicaciones que tiene para las mujeres y los hombres cualquier acción que se programe, tratándose de legislación, políticas públicas, actividades administrativas y económicas.

Unidad de género: Espacio permanente y transversal para incorporar la perspectiva de género en cada dependencia.

Unidad responsable: Área administrativa facultada para llevar a cabo las actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidos en el Programa de Cultura Institucional y su respectivo Plan de Acción.

³ Para efectos de un manejo estandarizado de conceptos se transcribe el Glosario que contiene el Programa de Cultura Institucional para la Administración Pública Federal. INM, Secretaría de la Función Pública. 2008. Págs. 88 y 89.

Bibliografía

Programa de Cultura Institucional para la Administración Pública Federal. Instituto Nacional de las Mujeres y Secretaría de la Función Pública. México. 2008.

Modelo de Equidad de Género. MEG 2003. Instituto Nacional de las Mujeres. México. 2003.

Guía para elaborar el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional. Instituto Nacional de las Mujeres. México. 2009.

¿Cómo elaborar mi Plan de Acción? Instituto Nacional de las Mujeres. México. 2012.

Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional. Instituto Nacional de las Mujeres. México. 2012.

Programa Quintanarroense de Cultura Institucional. Instituto Quintanarroense de Cultura Institucional. Quintana Roo, México. 2011.

Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional. Instituto Quintanarroense de la Mujer 2012.

Plan Quintana Roo 2011 – 2016.

Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.

Ley de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.

Reglamento de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo.

Ley para la igualdad entre mujeres y hombres del Estado de Quintana Roo.

Ley de asistencia y prevención de la violencia familiar en el Estado de Quintana Roo.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Quintana Roo.

Ley de asistencia social para el Estado de Quintana Roo.

Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.

Ley por la que se crea la Procuraduría de la defensa del menor y la familia del estado de Quintana Roo.

Ley de adopciones del estado de Quintana Roo.

Reglamento de la Ley de los derechos de las personas adultas mayores del estado de Quintana Roo.

Reglamento de la Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del estado de Quintana Roo.

Reglamento de la Ley de asistencia y prevención de la violencia intrafamiliar para el estado de Quintana Roo