



INSTITUTO  
QUINTANARROENSE  
DE LA MUJER



Gobierno del Estado de  
**Quintana Roo**  
2011-2016



GOBIERNO  
FEDERAL

# Plan Estratégico

del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional de la

*SECRETARÍA DE TURISMO*



INSTITUTO  
QUINTANARROENSE  
DE LA MUJER



Gobierno del Estado de  
**Quintana Roo**  
2011-2016



GOBIERNO  
FEDERAL

Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autores del presente trabajo.

## CONTENIDO

Mensaje de la Dirección General del Instituto Quintanarroense de la Mujer .....	3
Mensaje de la Oficial Mayor .....	4
Mensaje del Secretario de la Contraloría .....	5
Mensaje del Secretario de Turismo.....	6
Resumen ejecutivo del programa .....	7
Introducción.....	9
Marco normativo del Programa de Cultura Institucional.....	12
Marco conceptual.....	14
Marco institucional y programático.....	18
Diagnóstico del perfil de la cultura institucional de la Secretaría de Turismo .....	29
Áreas de oportunidad identificadas del diagnóstico del perfil de la cultura institucional de la Secretaría de Turismo.....	43
Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo .....	46
Seguimiento y evaluación de acciones .....	68
Glosario de términos.....	70
Bibliografía .....	71

## **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 a partir de la elaboración del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional (PQCI) en el 2011 se sentaron las bases para dar inicio a este importante compromiso establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016.

La construcción y elaboración del PQCI se dio como resultado de un Diagnóstico realizado a 18 entidades de la administración pública estatal, del cual emergieron áreas de oportunidad en materia de hostigamiento sexual, clima laboral, capacitación, entre otros. En ese sentido y con el objetivo de concretar acciones eficaces a favor de la igualdad y equidad en el ámbito laboral, en 2012 se elaboraron 18 Planes Estratégicos con los cuales se busca contribuir a eliminar estereotipos de género y generar un clima laboral sensible a las necesidades de mujeres y hombres por igual.

El objetivo es impulsar la incorporación de la Perspectiva de Género de manera gradual a mediano y largo plazo, en el quehacer institucional con el fin de que así se favorezca el establecimiento de condiciones equitativas al interior de los espacios de trabajo. Es decir, la implementación del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional, PQCI, mediante los correspondientes Planes Estratégicos en las entidades de la Administración Pública del Estado, propiciará 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 asume el liderazgo en materia de cultura institucional, en coordinación con la Secretaría de la Contraloría y Oficialía Mayor, 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 darle seguimiento a las acciones establecidas en los Planes 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**  
ENCARGADA DE DESPACHO DEL INSTITUTO  
QUINTANARROENSE DE LA MUJER

## **Mensaje de la Oficial 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 del Secretario de la Contraloría**

En cumplimiento a uno de los propósitos del *Plan Quintana Roo 2011-2016* dentro del eje un *Quintana Roo Solidario*, el homologar los conceptos y criterios para lograr la igualdad entre mujeres y hombres, se instrumentará dentro de la actual administración, 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 género al interior de la Administración Pública, ha constituido uno de los principales retos a vencer en la presente Gestión.

La obtención de diagnósticos que permiten visibilizar la situación de los hombres y mujeres ha permitido el diseño e instrumentación de estrategias y acciones que coadyuvan a mejorar su condición y posición.

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 Contraloría en coordinación con el Instituto Quintanarroense de la Mujer han asumido el reto de proponer, con base en la investigación y en el análisis de diversas herramientas metodológicas, acciones que permitan a las dependencias y entidades de la Administración Pública incorporar en sus programas y políticas internas criterios de equidad como parte de su quehacer institucional.

De este modo, al interior de este Órgano de Control se han efectuado diversas actividades para implementar el sistema de gestión en Equidad de Género, el cual el pasado 08 de octubre del 2010 obtuvimos la certificación en dicho sistema, mismo que fue recertificado el 02 de octubre del presente año.

Es por ello que invito a todo el personal de esta Secretaría a participar activamente en todas las tareas encaminadas a lograr la Equidad de Género en el ámbito institucional, profesional y personal.

**GONZALO A. HERRERA CASTILLA**

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA

## **Mensaje del Secretario de Turismo**

Quintana Roo es un Estado que se ha formado en la diversidad, desde los primeros pobladores provenientes de distintas regiones del país y del mundo, con una dinámica acelerada de integración y transformación de su entorno físico, social e intelectual. Dentro de esta misma mezcla de culturas y conceptos, se ha construido el desarrollo integral de la entidad.

La equidad de género permite brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades, condiciones y formas de trato, sin dejar de lado las particularidades de cada uno(a) de ellos (as) que permitan y garanticen el acceso a los derechos que tienen como ciudadanos(as).

El Modelo de Equidad de Género se opera con un enfoque de sistema de gestión, con lo que se propicia la mejora continua y la autoevaluación, la satisfacción personal, familiar, profesional, económica y social de las mujeres y los hombres dentro del entorno organizacional, promoviendo un ambiente laboral sano y armonioso, y generando la sensibilización de la sociedad respecto a las condiciones de igualdad de derechos y obligaciones.

En la Secretaría de Turismo, estamos conscientes de que la aplicación de este modelo nos permitirá establecer medidas de equidad a través de acciones afirmativas, con las que se pretende promover un ambiente de trabajo satisfactorio y un personal más motivado, lo que se traduce en una optimización de los recursos humanos que incrementa la eficiencia de los servicios que se prestan, pues se logran relaciones interpersonales de calidad en ambientes en el que todos/as participan en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Por tal motivo, Invito a todo el personal adscrito a esta dependencia a colaborar con este esfuerzo orientado a lograr la equidad de género en todas las áreas de trabajo y una mejor integración entre hombre y mujeres en beneficio de nuestro propio ambiente laboral y su reflejo en la eficiencia y productividad institucional.

**JUAN CARLOS GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**  
SECRETARIO DE TURISMO

## Resumen ejecutivo del programa

La Secretaría de Turismo, 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 los hombres y las mujeres que se desempeñan en sus distintos puestos y responsabilidades.

En este Programa de Cultura Institucional se ha integrado un diagnóstico acerca de la percepción que tiene el personal de distintas áreas de la Secretaría sobre las condiciones de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. 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 de Cultura Institucional de la Secretaría. 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 hombres y mujeres, 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 la Secretaría asume como organización comprometida con el impulso de la igualdad de oportunidades entre los hombres y mujeres 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; la Secretaría de Turismo ha decidido establecer un total de 28 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 hombres y mujeres, 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, la Secretaría 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 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 de la Secretaría. 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 los hombres y las mujeres que forman parte de la institución.

El Programa de Cultura Institucional, tal como se puede observar, tiene cometidos encaminados hacia una transformación organizacional de la Secretaría, 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 propio 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 hombres y mujeres al interior de las organizaciones públicas.

El cometido principal de este programa es determinar un Plan con acciones específicas para atender problemas puntuales existentes en la gestión de la Secretaría 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 hombres, mujeres 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 hombres como mujeres.
- Capacitación y formación profesional en condiciones de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- 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 a las personas al interior de la institución.

En atención al cometido 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 de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo, a partir de la legislación y disposiciones administrativas vigentes en materia de igualdad entre hombres y mujeres 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 hombres y mujeres inscritas en la cultura de igualdad de género.

**Exposición del marco programático e institucional** en el que se sustenta el Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo, 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 de la Secretaría, 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 la Secretaría, 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 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 propias; principalmente las relacionadas 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 hombres y mujeres 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 nacional 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.



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 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 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.

## Marco conceptual

El Programa 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 hombres y mujeres 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 sustentada en el respeto a la igualdad entre hombres y mujeres, 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 hombres y mujeres 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 de la dependencia, hacia una apertura y consolidación de la perspectiva de género y hacia prácticas institucionales que aseguren la igualdad de oportunidades para los hombres y las mujeres, son los siguientes:

**Política de Género.** Manifestación de la intención y compromiso que expresa de 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.<sup>1</sup>

**Cultura Institucional.** Se concibe como el conjunto de ideas, valores, creencias y percepción de las autoridades y personal que se desempeña en una organización y que determina la forma de interpretar las relaciones

---

<sup>1</sup> Fracción XII, del Artículo 5 de la Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.

institucionales, los procesos internos y el comportamiento colaborativo y laboral, dentro de dichos parámetros valorativos.

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 los hombres y mujeres 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, del ejercicio de su autoridad y de sus normas, valores y principios de actuación, esto es, al impulsar la idea de que los hombres y mujeres que forman parte de la organización tienen iguales oportunidades de desarrollo y participación productiva.

**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 productos de la organización, de tal manera que se van logrando avances y un cambio de los comportamientos colectivos e individuales, justo hacia donde se enfocaron las transformaciones culturales. Lo anterior significa modificar la concepción de la organización, de sus valores, principios de actuación y las creencias y modelo 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 hombres y mujeres, 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 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 desenvolvimiento 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 de la Secretaría para incorporar, en sus procesos y el trabajo de las personas, acciones específicas que contribuyan a que tengan siempre presente, como principio de actuación, la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. 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 los hombres y mujeres para desarrollarse y elegir, sin que otras personas pretendan imponer, 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 ésta 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 reconozcan y acepte el ejercicio de derechos y deberes, así como la igualdad de oportunidades para el desarrollo de los hombres y las mujeres que se 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 hombres y mujeres y den lugar al establecimiento de condiciones propicias para el uso de sus derechos y deberes, sin que le 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 de la Secretaría de Turismo

Esta dependencia tiene a su cargo las siguientes materias y atribuciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, a saber:

- Establecer, conducir, supervisar y difundir, en coordinación con las autoridades competentes, la política de desarrollo y promoción de la actividad turística estatal, con base en la legislación y los criterios y normatividad que determine el Titular del Poder Ejecutivo del Estado;
- Formular, instrumentar, conducir, difundir y evaluar los programas y acciones en materia de desarrollo turístico en el Estado, con base en la legislación estatal y federal aplicable y las normas y lineamientos que determine el Gobernador del Estado. Además, elaborar los estudios y programas de factibilidad de inversión turística; lo anterior en vinculación con el Sistema Estatal de Planeación de la Entidad;
- Consolidar y regular los servicios regionales del sector, procurando su vinculación con el modelo de organización y desarrollo regional del Estado bajo criterios de eficiencia, productividad y ahorro en el gasto público y mayor cercanía y calidad de servicios a la población;
- Coordinar, regular y evaluar el Sistema Estatal de Desarrollo Turístico, procurando que en su instrumentación, aplicación y supervisión, participen las diferentes unidades de la dependencia y las entidades del sector, con información y programas específicos de su competencia, que se vinculen con las metas y objetivos del programa y el sistema estatal a cargo del sector; asimismo, fomentar que en el desarrollo del sistema y programas a su cargo se promueva y asegure la participación ciudadana;
- Ejercer las facultades de coordinación sectorial de la dependencia, reservando a las unidades del nivel central las funciones de regulación y supervisión y transfiriendo a los órganos desconcentrados y a las entidades paraestatales del sector, la operación de los servicios a cargo del mismo. Igualmente, proporcionarles la asistencia y apoyo técnico que requieran para el otorgamiento de los servicios;
- Concertar y promover con la federación los programas, acciones y recursos que se emprendan en el estado para desarrollar el turismo en la entidad e impulsar su transformación económica y social, otorgando prioridad a las zonas del Estado con mayor potencialidad turística, asegurando la preservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, así como la extensión de los beneficios a los distintos

sectores de la población y las diversas regiones del Estado. Igualmente, fomentar, junto con las autoridades competentes, las zonas de desarrollo turístico del Estado y formular coordinadamente con las dependencias federales y locales correspondientes, la declaratoria respectiva;

- Ejercer, por delegación, las atribuciones y funciones que en materia turística establezcan los convenios suscritos entre el Poder Ejecutivo del Estado y la Administración Pública Federal; así como promover, instrumentar y supervisar aquellos que se celebren con los sectores público, social y privado;
- Realizar estudios para aprovechar racionalmente y para fines turísticos, los recursos naturales y culturales del Estado, en una perspectiva de equilibrio ecológico y desarrollo económico sustentable;
- Instrumentar, mantener y actualizar la información estadística relacionada con el turismo estatal y difundirla; así como operar y optimizar el sistema de información turística estatal;
- Promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística estimulando la participación de los sectores de la población involucrados; así como la formación del personal especializado que precise el desarrollo del sector, con el objetivo de elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos; además apoyar y estimular la formación de asociaciones, patronatos, comités y demás organismos que auspicien el turismo social y los proyectos turísticos en el medio rural;
- Opinar sobre los otorgamientos de permisos, concesiones, facilidades y franquicias a los prestadores de servicios turísticos de parte de las autoridades federales y locales y participar con las dependencias competentes, en la determinación de los criterios generales para el establecimiento de estímulos fiscales necesarios para el fomento a la actividad turística; así como vigilar y evaluar sus resultados;
- Organizar, operar, supervisar y evaluar el ejercicio de las funciones que en materia de turismo el Gobierno Federal descentraliza al Gobierno del Estado, en los términos de sus atribuciones, así como vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia;
- Colaborar con las autoridades competentes en las acciones para fomentar el cuidado y conservación de zonas arqueológicas, monumentos artísticos e históricos y objetos de interés cultural, así como en aquellas relacionadas con la administración y conservación de estas áreas recreativas de descanso, parques bosques, lagos, lagunas y otros atractivos típicos o naturales y de interés para el desarrollo turístico, procurando estimular la conservación y protección del entorno natural y cultural;



- Apoyar, controlar y supervisar, en coordinación con las dependencias competentes y de acuerdo con las leyes, reglamentos y acuerdos en la materia, los servicios turísticos de transporte, hospedaje, alimentación y similares que se presten en el Estado;
- Colaborar con las autoridades competentes en la instrumentación del registro de escuelas y centros de educación y capacitación turística y opinar sobre los estudios que imparten en la materia, así como emitir recomendaciones en programas de capacitación para guías de turistas y sancionar la valuación que se practique a los aspirantes; asimismo, participar en la elaboración de programas educativos y de capacitación; previa determinación de las necesidades en la entidad;
- Proporcionar información y orientación a los turistas cubriendo los centros de mayor afluencia, carreteras y terminales de transporte aéreo, terrestre y marítimo, según se requiera, así como instalar, coordinar y dirigir módulos de información. Cuando algunas de estas acciones se descentralicen, a las autoridades municipales, establecer los mecanismos de coordinación, apoyo y capacitación requeridos;
- Intervenir en las controversias entre turistas y prestadores de servicios y llevar a cabo la conciliación para resolver los conflictos de intereses, canalizando hacia las autoridades competentes los asuntos que impliquen violaciones a la Ley y sus reglamentos;
- Participar en acciones coordinadas con las dependencias competentes para auxiliar a los turistas en casos de emergencia o desastre;
- Realizar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos, así como aplicar las sanciones conforme a las causales y el procedimiento previsto en la Ley Federal de Turismo;
- Instrumentar los mejores esquemas de beneficio turístico para la difusión de la cultura maya;
- Implementar programas de promoción turística que propicien la integración directa de las comunidades indígenas al desarrollo del Estado, sin afectar los usos, costumbres y tradiciones de estas últimas, en coordinación con las Secretarías de Desarrollo Social y la Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Rural e Indígena, así como con la Comisión para el Desarrollo de la Etnia Maya y Comunidades Indígenas;
- Consolidar al Consejo Estatal de Promoción y Desarrollo Turístico del Estado de Quintana Roo, como un foro especializado para la promoción, la concertación y la difusión de programas de desarrollo turístico, con los sectores, público, social y privado;



- Promover los atractivos del Estado a través de los medios de comunicación, así como contratar los medios que sean idóneos para tal fin, en congruencia con la política de comunicación del Estado;
- Instrumentar programas con los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros, para incrementar el flujo de turistas al Estado;
- Promover con el apoyo de las autoridades competentes o sectores involucrados las actividades, eventos y espectáculos que fomenten las tradiciones, la cultura, el deporte y los atractivos turísticos del Estado;
- Implementar los aspectos de calidad y competitividad en los programas de desarrollo turístico;
- Concertar, promover y apoyar la evaluación de acciones que realice el cuerpo de auxilio turístico en el Estado de Quintana Roo;
- Vigilar el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás ordenamientos federales y estatales, aplicables en materia de turismo
- Administrar y en su caso, concesionar de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los servicios comerciales y de apoyo al turista en aquellos lugares que por su importancia arqueológica, histórica, cultural, social o ambiental se ubiquen en los principales puntos de aforo o concentración y participar en los ingresos provenientes de los mismos, con la finalidad de que se contribuya a la mejora, ampliación y modernización de esos sitios y de la infraestructura turística en Quintana Roo, todo ello con criterios de desarrollo sustentable, equilibrio ecológico y potencialidad en el uso de los recursos; y
- Las demás que le encomienden expresamente las leyes y reglamentos.

## **b) Referentes programáticos del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo**

En el orden nacional

- Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2008-2012.
- Acuerdo Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Programa de Apoyo a las Instancias de las Mujeres en las Entidades Federativas (PAIMEF).
- 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.
- Reglas de operación del Fondo de Fomento de la Transversalidad de la Perspectiva de Género.
- Programa Sectorial de Turismo 2007 - 2012.

En el orden estatal

- Plan Quintana Roo 2011-2016.

### ***Bases programáticas del Plan Quintana Roo 2011 - 2016, para el Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo***

El Plan de Desarrollo del Estado 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 hombres y mujeres, 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 de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo, 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:

#### **II.4.4. Estrategia 4**

##### **Diversificación y desarrollo integral del turismo.**

Impulsar una política para consolidar a Quintana Roo como un multideestino líder en competitividad con una oferta de alta calidad, diversificada y articulada, con pleno respeto a los entornos naturales, sociales y culturales con empresas altamente competitivas y con bases sólidas en infraestructura legal, física y educativa para el desarrollo turístico.

II.4.4.1.- Actualizar y fortalecer el marco normativo estatal del sector turismo.

II.4.4.2.- Consolidar la actividad turística como prioridad estatal generadora de inversiones y empleos que nos ayude a reducir los niveles de pobreza, en las zonas con atractivos turísticos potenciales a desarrollar

II.4.4.3.- Fortalecer los principales destinos turísticos del Estado, fomentando su diversificación con servicios financieros y comerciales.

II.4.4.4.- Impulsar los nuevos destinos turísticos Grand Costa Maya, Playa Mujeres y Pueblo Mágico de Bacalar.

II.4.4.5.- Garantizar el desarrollo sustentable de la actividad turística en el Estado.

II.4.4.6.- Impulsar programas que promuevan la calidad de los servicios turísticos, la satisfacción, asistencia y seguridad del turista.

II.4.4.7.- Formar capital humano competitivo como medio para elevar la calidad de los servicios turísticos.

II.4.4.8.- Impulsar un desarrollo turístico integral a través de la diversificación y especialización de la oferta turística.

II.4.4.9.- Fortalecer la promoción turística de los destinos en los mercados nacional e internacional.

II.4.4.10.- Implementar acciones para la conservación y mantenimiento de las playas en los destinos turísticos.

II.4.4.11.- Elaborar el Programa de Ordenamiento Turístico del Territorio del Estado.

### **c) Alineamiento del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo, 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 hombres y mujeres. 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 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 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 los hombres y las mujeres 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"> <li>1. Generar ambientes laborales sanos</li> <li>2. Trato digno y de respeto</li> <li>3. Mejora de condiciones físicas o espacios de trabajo</li> <li>4. Eliminar la discriminación laboral</li> <li>5. Igualdad de oportunidades</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política y deberes institucionales</li> <li>2. Clima Laboral (1)</li> <li>3. Comunicación incluyente</li> <li>4. Selección de personal (4)</li> <li>5. Igualdad de salarios y prestaciones (7)</li> </ol>

	<p>6. Fomentar la formación y el desarrollo profesional</p> <p>7. Generar la igualdad salarial, puesto y responsabilidades</p> <p>8. Erradicar y prevenir el hostigamiento sexual</p>	<p>6. Capacitación y formación profesional (6)</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 de Cultura Institucional.</p>
<p>Estrategia de implantación</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>Costo</p>	<p>Para obtener la certificación debe cubrirse el pago de servicios y viáticos de los asesores y auditores</p>	<p>No tiene costos agregados por asesoría o auditoría. El seguimiento y apoyo técnico son otorgados por el Instituto Quintanarroense de la Mujer</p>

En el presente cuadro 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 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 los hombres y mujeres 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 hombres y mujeres.
- Profesionalización con perspectiva de género.
- Igualdad de oportunidades para hombres y mujeres 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 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 de Cultura Institucional, se adiciona el acondicionamiento de la percepción personal de los hombres y mujeres 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 hombres y mujeres.

El Programa 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 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 de Cultura Institucional son además de compatibles, complementarios, por lo cual, pueden retomarse o alinearse sus respectivas acciones específicas, en los casos en que coincida que al interior de una organización se definan y trabajen ambos instrumentos, como es el caso de la Secretaría.



## **Diagnóstico del perfil de la cultura institucional de la Secretaría de Turismo**

### **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 de Cultura Institucional y su respectivo Plan de Acción. En consecuencia, debe partirse de la revisión de una muestra representativa de la percepción de los hombres y mujeres que se desempeñan al interior de la dependencia que sea objeto de análisis.

En este caso, y de conformidad con el cuestionario establecido en los lineamientos vigentes en la materia, se revisó la percepción del personal de la dependencia, 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 hombres y mujeres 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 hombres y mujeres, 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 (5 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 (8 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. 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 hombres y mujeres 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 los hombres y las mujeres que se desempeñan en la Secretaría. 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

En el caso de la Secretaría del Turismo, el cuestionario para el diagnóstico de cultura institucional, fue aplicado al 43% del personal que forma parte de la dependencia. La proporción y el número de participantes en la encuesta es la siguiente

Participantes	Personas	%
Mujer	29	54
Hombre	25	46
Total	54	100

Se observa que el número de mujeres que constituyen la muestra es ligeramente superior al de varones, lo cual no altera las tendencias de los resultados.

## Política y deberes institucionales

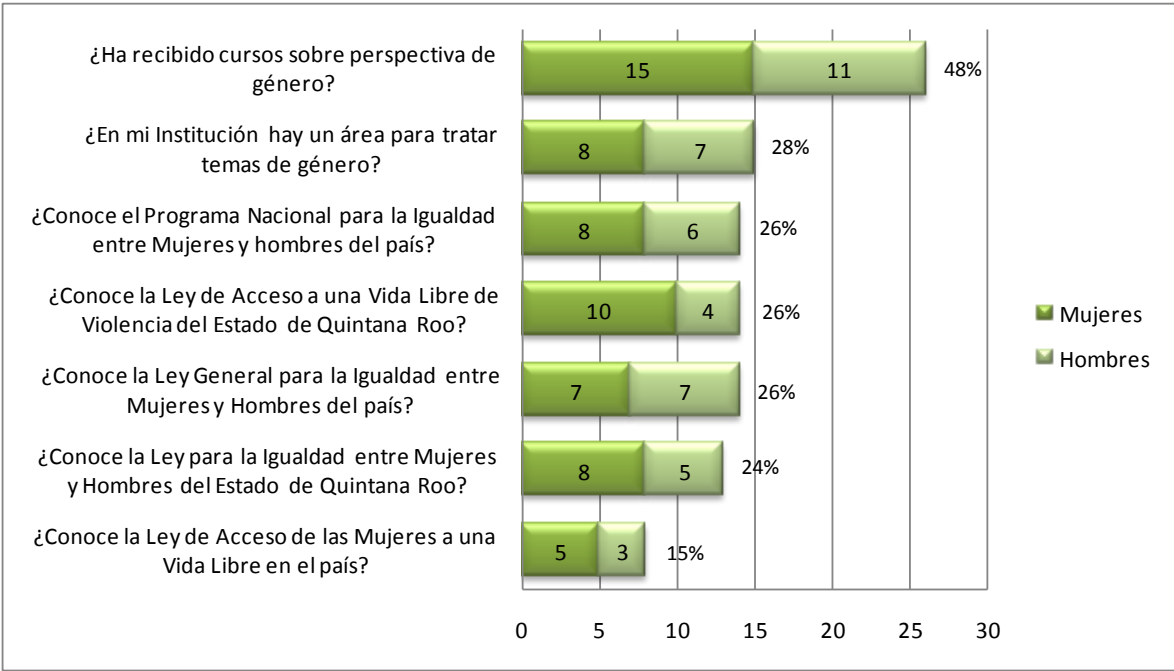
En este factor, la encuesta se encamina a constar el grado de conocimiento del personal, relacionado con el marco institucional, legal y de los programas vigentes, tanto en el orden nacional, como estatal, en lo que concierne a la igualdad entre hombres y mujeres, erradicación de la violencia de género y contra las mujeres, la no discriminación por condición de género u otros motivos; y la política de transformación de la cultura institucional en las distintas instancias del sector público.

El mayor conocimiento y comprensión de este basamento normativo e institucional, favorece la apertura de las autoridades de cualquier organización hacia los rubros que deben atenderse de la cultura organizacional para lograr la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Se aclara, además, que en el caso del sector público mexicano, en cualquiera de sus instancias de gobierno, la adopción de la perspectiva de género en sus respectivas organizaciones y en la gestión y prestación de sus servicios es obligatoria por mandato de la legislación que la respalda.

El perfil de las respuestas obtenidas en el cuestionar de la encuesta puede apreciarse en la gráfica 1.

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



En virtud de lo compacto de la plantilla de la Secretaría de Turismo, se considera parcial el tratamiento de temas de formación de su personal en materia de equidad de género, sobre todo en los aspectos que el cuestionario de cultura institucional tuvo como temas de su indagatoria. En esta materia se registra una cobertura del 48 % de personal consultado, que reporta haber recibido algún curso de capacitación con este enfoque.

En una tendencia con propensión a una baja incidencia de respuestas afirmativas, se observa que solamente el 26%, como constante, conoce la legislación nacional y estatal reguladora de la igualdad entre mujeres y hombres, así como el Programa Nacional que determina los lineamientos y políticas del gobierno federal en la materia.

La incidencia más baja de respuestas afirmativas fue asignada al conocimiento de la Ley Federal que previene la violencia contra las mujeres, con una representatividad del 15% del total de la muestra.

Como dato complementario, obtenido de la base de datos de la encuesta, se reporta que el 86% de cuestionarios contestado por mujeres, reporta un desconocimiento de la legislación referida en este factor.

Se observa también que el 72% del personal no tiene conocimiento de la existencia de una instancia que atiende los programas de género al interior de la dependencia.

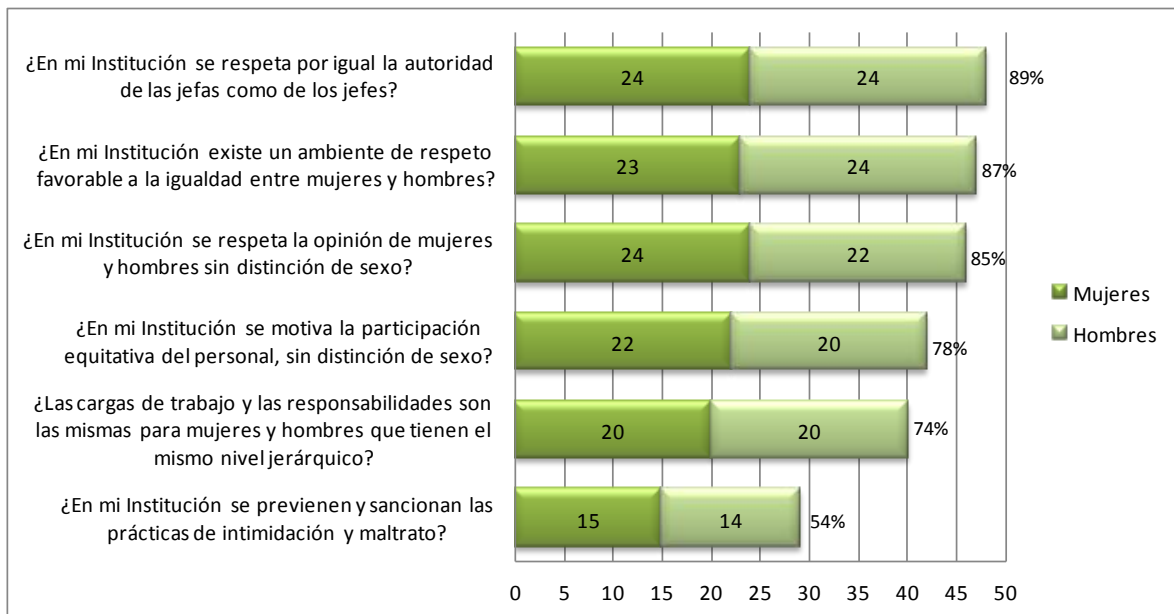
## Clima laboral

Este factor está orientado a la valoración del grado de armonización del ambiente de trabajo, para apreciar la manera en que puede favorecer o generar obstáculos para la productividad institucional y la armonía de relaciones entre autoridades personal y equipos de trabajo.

Los elementos que se analizan en este factor están relacionados con indicadores del respeto a las autoridades de jefaturas, en condiciones equivalentes para mujeres y hombres; la consideración y aceptación de opiniones sin importar el sexo de las personas; el equilibrio de la distribución de cargas de trabajo; la participación equitativa del personal en distintos aspectos de la vida laboral y la posible incidencia de prácticas de maltrato y discriminación en cualquiera de sus manifestaciones.

El perfil del clima organizacional reportado por el personal de la Secretaría de Turismo es en general positivo, de conformidad con las respuestas afirmativas concentradas en la gráfica 2.

**Gráfica 2.** Clima laboral (respuestas afirmativas)



La percepción de casi el 90% del personal participante en la encuesta afirma que en la dependencia se respeta en igual medida la autoridad de jefes y jefas; se coincide en que existe un ambiente favorable a la igualdad entre mujeres y hombres (87%); y se asiente en que la participación de mujeres y hombres en igualdad de condiciones (78%).

Un poco, en contraste, el 26% de personas consultadas consideran que las cargas de trabajo y responsabilidades que tienen puestos de igual nivel jerárquico son distintas para hombres y para mujeres.

Se concluye que, en lo general, este perfil es propicio para la adopción de la cultura institucional con perspectiva de género.

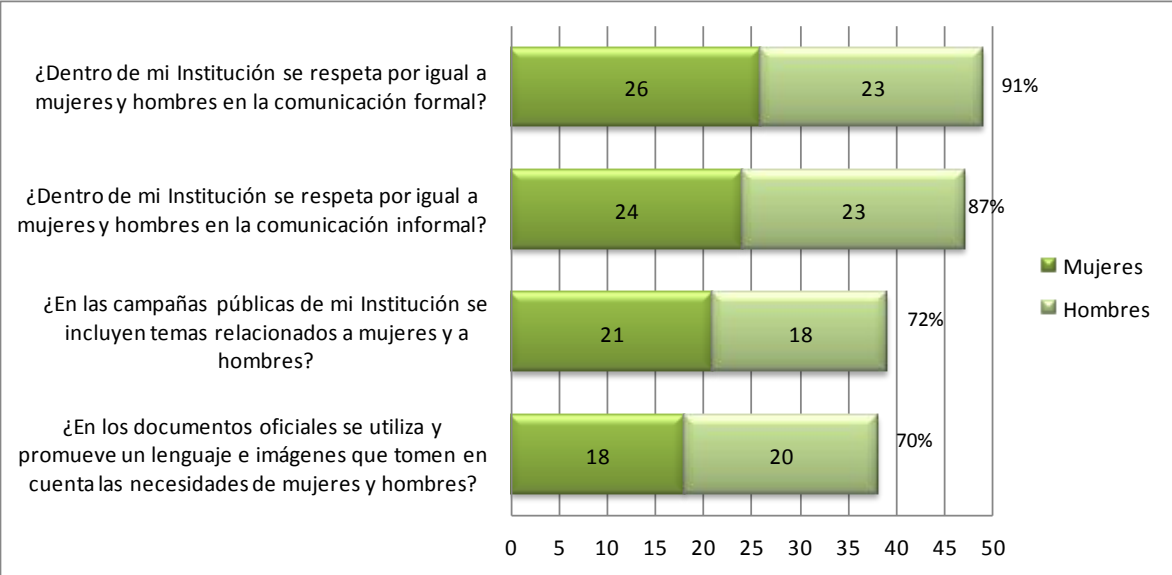
### Comunicación incluyente

En este rubro, se verifica la existencia de prácticas de comunicación y emisión de mensajes y comunicados institucionales, cuyo contenido utilice un lenguaje apropiado para referirse a la igualdad de mujeres y hombres, y a la existencia de una comunicación institucional no sexista e incluyente a las necesidades de ambos sexos.

La expresión de mensajes y contenidos de la comunicación informal o informal que reúnan dichas características, se considera dentro de los parámetros de un lenguaje incluyente y una imagen y simbología propicia para la equidad de género.

Las características de la comunicación institucional de la Secretaría, valorada en contraste con los atributos mencionados, se acota con las tendencias presentadas en la gráfica 3.

**Gráfica 3.** Comunicación Incluyente (respuestas afirmativas)



Se aprecia que tanto en la comunicación formal como en el ambiente informal de la dependencia se manifiesta una percepción de respeto para mujeres y hombres, lo cual concilia y confirma la tendencia estable del clima laboral, ya que no se identifican contrastes notables en la apreciación del respeto a las personas en general.

En cuanto al uso de un lenguaje incluyente, se afirma que este es reconocido en un 72% de los casos registrados en la encuesta; confirmándose esta tendencia en la percepción del mismo lenguaje en los documentos oficiales y elementos propagandísticos de la dependencia.

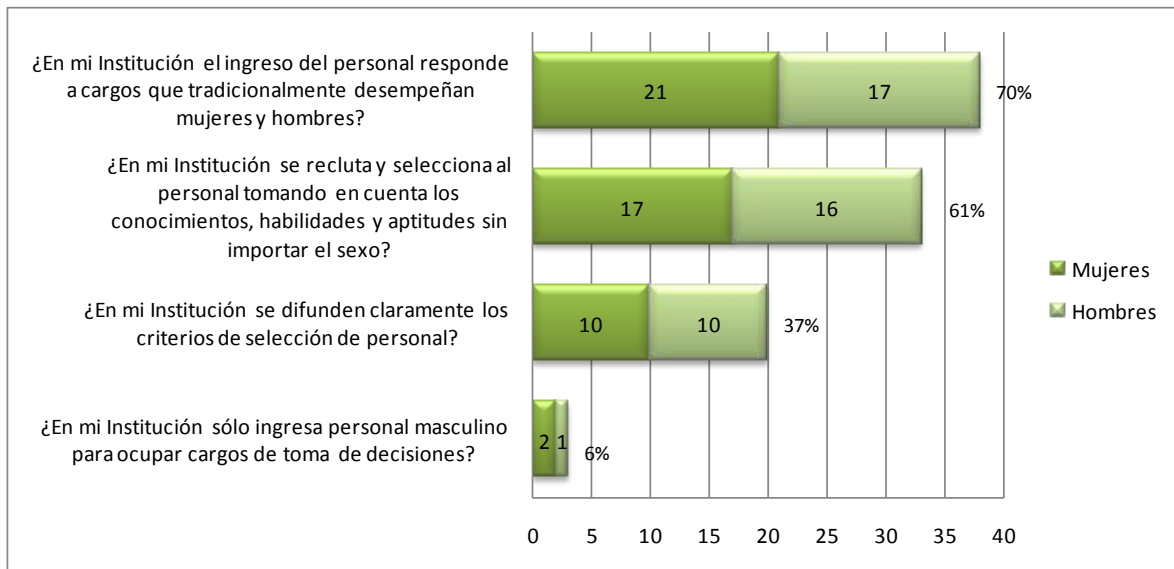
## Selección de personal

En este factor se pondera el grado de transparencia y equidad con el que se recluta y selecciona a quienes aspiran a ingresar a la Secretaría.

En términos legales y administrativos, no debe haber favoritismos ni discriminación en el tratamiento de candidaturas y en la evaluación de aspirantes, por lo cual estos referentes actúan como estándares para las preguntas planteadas en el cuestionario de cultura institucional.

La percepción del personal de la Secretaría de Turismo, con relación a los criterios que se aplican en los procesos de selección para el ingreso a la dependencia presenta las siguientes tendencias. (Gráfica 4)

**Gráfica 4.** Selección de personal (respuestas afirmativas)



El 94% del personal participante en la encuesta reconoce que el acceso a puestos de mando no está reservado para varones.

El 70% del personal consultado se inclina a suponer que el ingreso de personal se distribuye en puestos que la cultura tradicional de roles de género impuestos por la tradición, considera propicios para mujeres o para hombres, lo cual podría interpretarse como un valor remanente del encasillamiento de mujeres en funciones operativas.

Se observa que el 61% de las respuestas afirmativas reconocen que no es relevante el pertenecer a algún sexo para que se seleccione a quienes solicitan ingresar a la dependencia. Para el 41% de las mujeres consultadas esto no ocurre de esa manera.

En contraste con los supuestos en los que se basan las respuestas de percepción relativas al reclutamiento y selección de personal, se identifica como



un indicio de atención inmediata, el que solamente el 37% de cuestionarios de la encuesta reportan que existen y se difunden de manera transparente los criterios de selección. En oposición a esta afirmación el 65% de las mujeres consultadas opinan lo contrario.

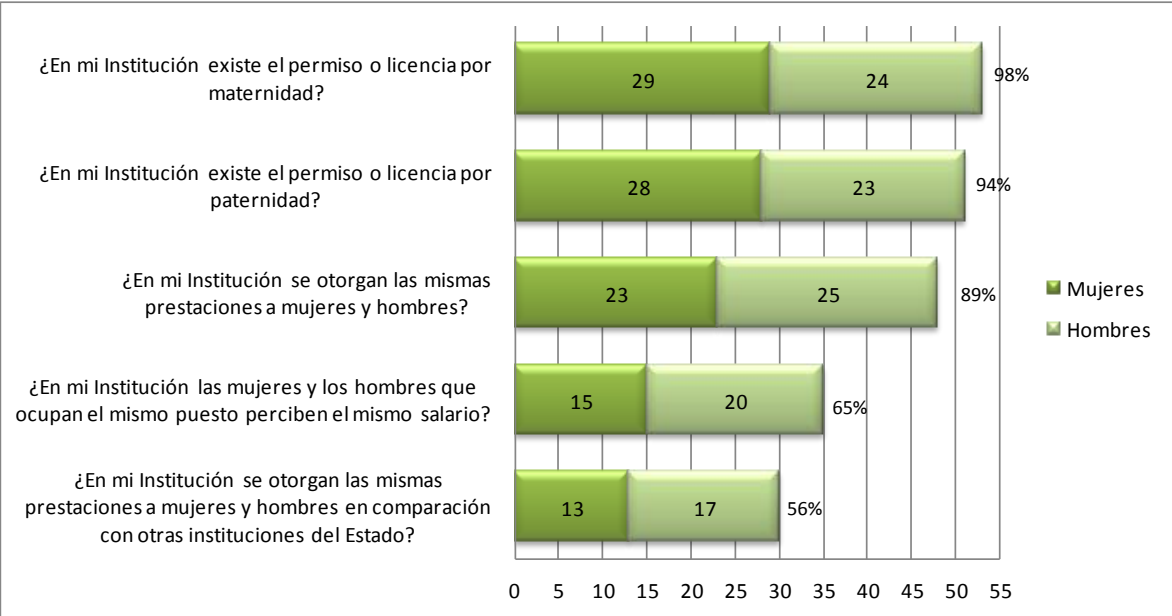
**Salarios y prestaciones**

Este factor interactúa con otros elementos de la cultura institucional para determinar el grado de armonización de las relaciones institucionales y la adecuada motivación del personal y sus niveles de productividad. La expectativa de las promociones y ascensos, lleva consigo una necesaria información referida a la estructura y monto de las remuneraciones vigentes en la organización a la que se pertenece.

En el caso de las prestaciones, su conocimiento y disfrute, depende de la claridad con la que se difundan y proyecten como parte de los beneficios y respaldos que una institución provee a su personal.

La apreciación que el personal de la Secretaría de Turismo tiene en este campo se expresa en las siguientes tendencias (gráfica 5).

**Gráfica 5.** Salarios y prestaciones (respuestas afirmativas)



El uso de las licencia de maternidad y paternidad son reconocidas y se exponen como prácticas vigentes, entre el 94% y 98% de respuestas afirmativas externadas para estos rubros del cuestionario.

En una proporción ligeramente menor, se reconoce que existen las mismas prestaciones para mujeres y para hombres (89% de respuestas afirmativas).



No obstante la igualdad que se aprecia para las prestaciones, en el caso de la asignación de salarios para hombres y mujeres que ocupan el mismo puesto, se presentan dudas en cuanto a la equivalencia o igualdad de las remuneraciones que cada uno percibe.

El 35% del personal no se inclina por afirmar que exista igualdad de percepción en puestos iguales para mujeres y hombres.

Con relación a la percepción que se tiene de los sueldos y prestaciones de esta dependencia, con respecto a otras áreas del sector público, el 56% del personal reportó que supone se encuentran en el mismo nivel.

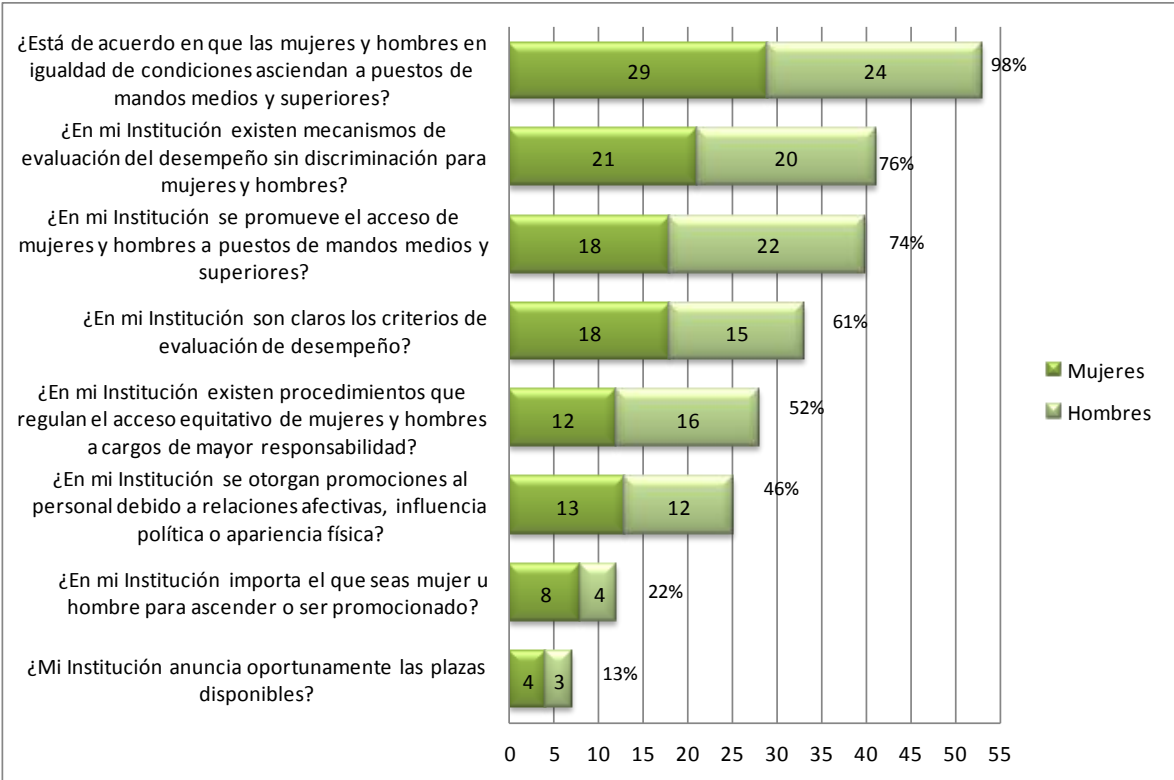
### **Promoción vertical y horizontal**

En este factor, el cuestionario de cultura institucional se encamina a conocer la apreciación del personal de la Secretaría, acerca del grado de oportunidad que tiene para acceder a puestos de mayor responsabilidad, en condiciones de equidad, reconocimiento del mérito y la ausencia de favoritismos o discriminación por condiciones de sexo o género.

El perfil del factor se ha obtenido a partir del análisis de la percepción de los criterios con los que se resuelven las promociones y ascensos, la equidad con la que se efectúan las evaluaciones del desempeño, y la transparencia oportunidad con que se dan a conocer las plazas vacantes para puestos de mayor responsabilidad.

La visión de las personas consultadas, tiene la siguiente distribución para cada uno de los bloques de preguntas relativas a estos tres campos de análisis, según se observa en el contenido de la gráfica 6.

**Gráfica 6.** Promoción vertical y horizontal (respuestas afirmativas)



Los factores empleados para la evaluación del desempeño y el procedimiento integral que se aplica en la dependencia sin discriminación por sexo, se califica como equitativo y claro para un promedio de 61% de los participantes en la encuesta.

En una coincidencia significativa, 98% de las personas consultadas se manifiestan por el derecho de mujeres y hombres, para ser promovidos en puestos de mayor responsabilidad, en igualdad de condiciones.

Como tendencia de contraste a esta postura de la mayoría, se señala, en un 48% de los casos, que en la dependencia no existen procedimientos que regulen el acceso equitativo de mujeres y hombres a puestos de mayor responsabilidad.

El 46% del personal consultado, afirma que existen indicios de promociones asignadas, por motivo de relaciones afectivas, compromisos políticos o apariencia física.

Esta última tendencia contrasta en términos relativos con la respuesta del 74% de quienes reportaron que no es relevante el hecho de ser mujer u hombre para obtener ascenso o promociones.

Se reporta como tendencia significativa, para calificar el grado de transparencia de los procesos de promociones, la respuesta del 87% del personal consultado, que indica que no se difunden de manera oportuna las plazas disponibles para ascensos o promociones.

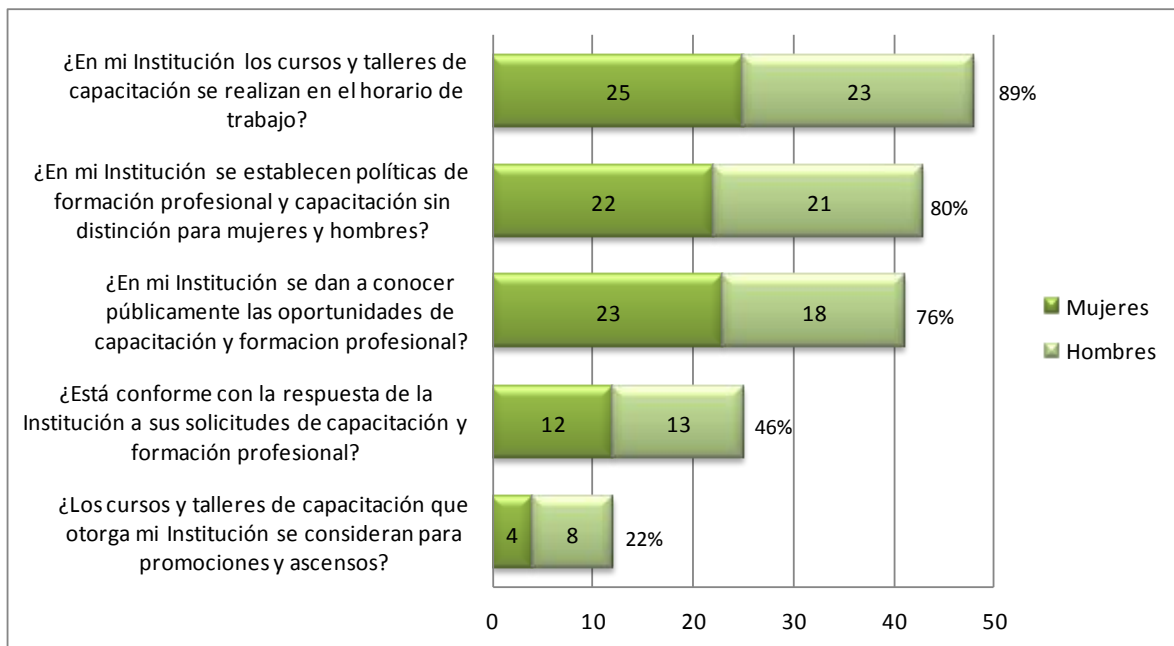
## Capacitación y formación profesional

La valoración de la profesionalización es uno de los medios para lograr los mejores equilibrios entre las responsabilidades laborales, las presiones del trabajo y el potencial de respuesta de las personas que se desempeñan en una institución.

En este factor se verifica que existan programas de capacitación y profesionalización, como parte del desarrollo personal e institucional; así como el grado en que, dentro de sus programas y eventos, se incluye la participación de mujeres y hombres sin discriminación o favoritismos.

Las tendencias registradas en la encuesta se perfilan de la manera siguiente (gráfica 7).

Gráfica 7. Capacitación y formación profesional (respuestas afirmativas)



Como elemento positivo de las tendencias de la gráfica, se observa que la capacitación se imparte en horas de trabajo, lo cual es referido en el 89% de los cuestionarios.

Se afirma la existencia de una política de capacitación sin tendencias discriminatorias para hombres y mujeres en el 80% de los casos, lo cual indica que esta función se encuentra activa y con buena presencia entre el personal, tal y como se expone en la respuesta relacionada con la publicidad oportuna de la oferta de capacitación, misma que obtuvo el 76% de opiniones positivas.

Esta tendencia contrasta con el promedio de 46% de las respuestas que reconocen la manera en que la dependencia recoge las necesidades del personal en materia de capacitación.

La mayor proporción de respuestas negativas con relación a la oferta de capacitación, se concentra en las respuestas que se emitieron para señalar que la formación no tiene ninguna relación con el sistema de promociones y ascensos de la Secretaría, con una incidencia del 78% de respuestas dadas (de los cuales, de acuerdo con la base de datos de la encuesta, el 86% de las mujeres respondieron en ese sentido).

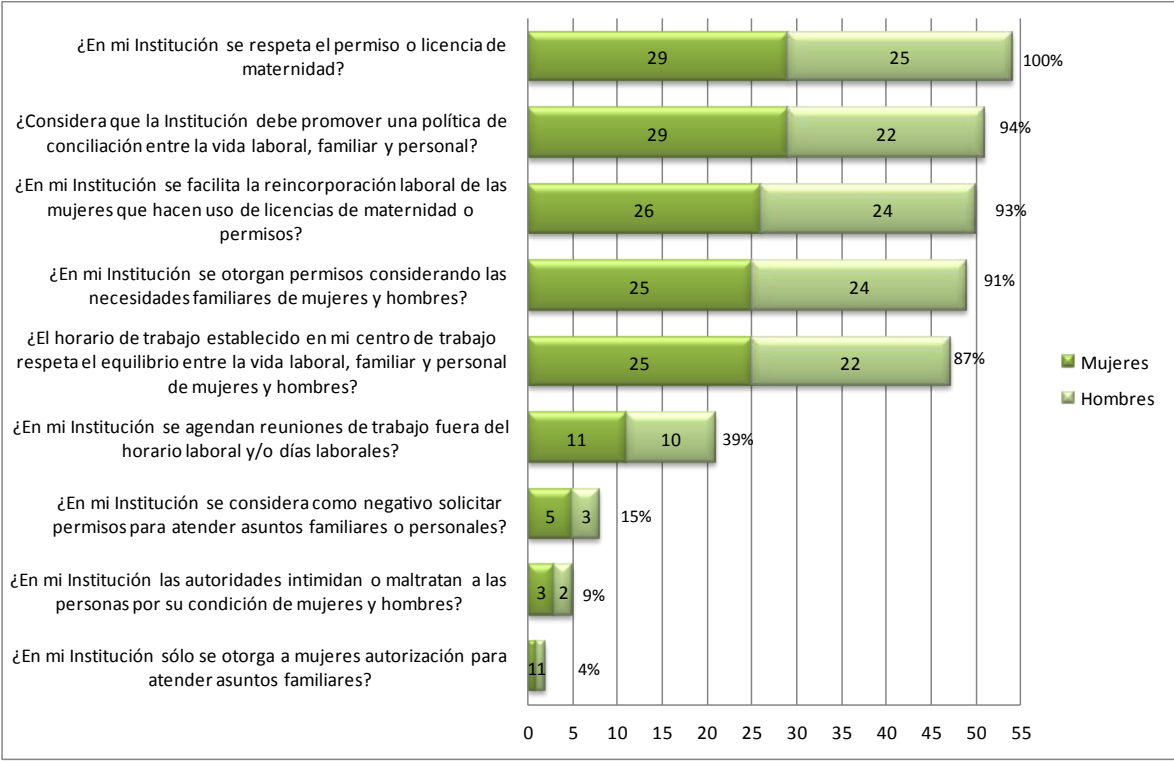
### **Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional**

La manera en que se percibe que el dependencia se armonizan las necesidades del medio laboral, con ciertas presiones que llegan a presentarse por asuntos familiares e individuales, así como la percepción del personal con respecto al grado de equilibrio que existe en las jornadas de trabajo y el tiempo remanente que se dispone para la vida particular, son algunos de los componentes del análisis de este factor.

La conciliación de deberes con requerimientos propios de la vida privada y social de las personas no debe entrar en contradicción, ya que genera tensiones persistentes en el ánimo del personal, de tal manera que no siempre puede concentrar su mejor capacidad energía laboral al tener presente un pendiente por atender o la frustración de no poder resolverlo.

La apreciación de este equilibrio, al interior de la Secretaría de Turismo, presenta las siguientes tendencias (gráfica 8).

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



En términos de coincidencias los componentes del cuestionario que tienen mayor porcentaje de respuestas afirmativas son las licencias de maternidad y la reimportación de las mujeres a su centro de trabajo concluido dicho proceso; el asentimiento del deber de la dependencia para promover una política de equilibrio entre la vida institucional, laboral, familiar y personal; la disponibilidad que se observa entre las autoridades para conceder permisos en situaciones extraordinarias requeridas por asuntos familiares; y la consideración de que existe un horario de trabajo que respeta la vida particular de las personas, en equilibrio con los requerimientos propios del orden laboral.

Los anteriores factores recibieron un porcentaje elevado de respuestas afirmativas del orden del 93% en promedio, y se constata con la opinión del 96% de las personas que coinciden en que las autorizaciones para atender asuntos familiares no se otorgan nada más a mujeres; lo cual indica que se aprecia como positiva la correlación entre las responsabilidades institucionales y las responsabilidades personales en un esquema de conciliación de situaciones extraordinarias.

Se reporta en 39% de los casos, que se llegan a programar reuniones de trabajo fuera de la jornada y días laborales, situación que requiere una revisión de los casos y situaciones en que esta práctica podría reducirse.

En una última referencia a la información contenida en la gráfica, se observa que la incidencia de casos de maltrato o intimidación laboral, fue reportada por el 9% de las personas consultadas, lo que denota un ambiente de trabajo en

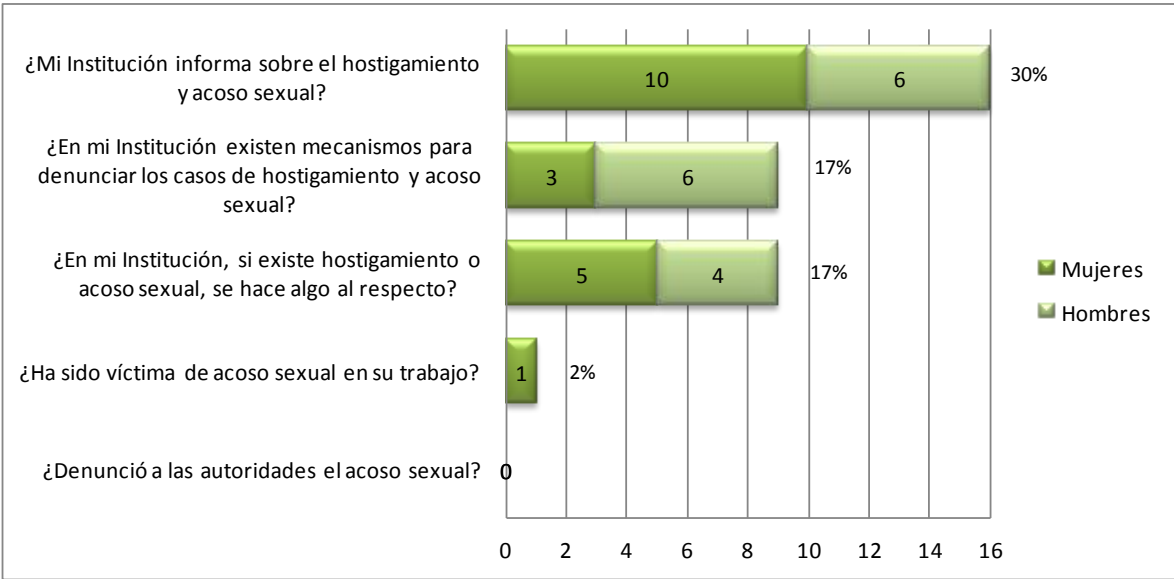
condiciones adecuadas para dar cabida a prácticas organizacionales comprometidas con la igualdad de género.

### Acoso sexual y laboral

En la Secretaría de Turismo, al igual que en otras dependencias del poder ejecutivo del Estado, una de las prioridades para asegurar el respeto a las libertades y derechos de hombres y mujeres, así como la garantía a su expresión individual y expectativas de desarrollo personal, profesional e institucional, se ha puesto especial atención en el conocimiento, sanción y erradicación de prácticas de hostigamiento y acoso sexual y laboral, estableciendo procedimientos de autoridad y sanción a las personas que incurran en dichas prácticas.

El perfil obtenido en la encuesta para este factor, se registra en la gráfica 9.

Gráfica 9. Acoso sexual y laboral (respuestas afirmativas)



El 30% de las personas que emitieron sus respuestas, afirma que en la dependencia se informa sobre el hostigamiento y acoso sexual, con lo cual se observa que una de 3 de cada diez personas tiene elementos para saber cómo se procesan estos incidentes en la institución.

Menos del 20% del personal conoce la existencia de mecanismos institucionales para denunciar los casos que se presenten relacionados con esta práctica y coincide en que, de ocurrir o presentarse una situación semejante, las autoridades harían algo al respecto.

Se observa que, a pesar de haberse manifestado un desconocimiento entorno a la información institucional que se produce sobre el tema, el hostigamiento y acoso sexual se manifestó en un solo caso, del cual no se registro algún antecedente de denuncia.

## **Áreas de oportunidad identificadas del diagnóstico del perfil de la cultura institucional de la Secretaría de Turismo**

### **Política y deberes institucionales**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Consolidación y difusión de la gestión del Comité de Equidad de Género de la Secretaría de Turismo y operación del Programa de Cultura Institucional de la dependencia y su respectivo Plan de Acción.
- Sensibilizar al 50% del personal de la Secretaría en los temas relacionados con la igualdad de hombres y mujeres y su inclusión como tema y compromiso prioritario del Estado mexicano en dicha materia.
- Adopción del Modelo de Equidad de Género como parte de los componentes de la cultura institucional y de conformidad con el modelo promovido por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.

### **Clima laboral**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Atender los casos de intimidación y maltrato laboral que se reportan como factibles en la gestión organizacional de la dependencia
- Alentar la mayor participación del personal en la definición de compromisos de las áreas de trabajo e incentivar su sentido de pertenencia con la dependencia.

### **Comunicación incluyente**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- En cuanto al uso de un lenguaje incluyente, se aprecia que su práctica es aceptable, por lo cual habría que consolidarla mediante el uso de mensajes institucionales vinculados al Modelo de Equidad de Género.
- Reforzar los vínculos de comunicación entre titulares de las direcciones y áreas de procesos institucionales de la dependencia.
- Intensificar el uso de la comunicación en los medios de la dependencia para la difusión de información relacionada con la cultura institucional.

- Asumir y ejecutar las prácticas propagandísticas establecidas en el Modelo de Equidad de Género.
- Fortalecer la imagen institucional mediante técnicas de identidad y refuerzo del sentido de pertenencia a la Secretaría de Turismo.

### **Selección de personal**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Se requiere revertir la idea de los roles determinantes que el género ha impuesto para que determinados puestos sean ocupados solamente por hombres o únicamente por mujeres.
- Es relevante normalizar y difundir con claridad el procedimiento de reclutamiento y selección, así como los criterios de evaluación empleados en el mismo.

### **Salarios y prestaciones**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Se requiere fortalecer el acceso a la información de la estructura salarial de la dependencia y del monto de sueldos y prestaciones económicas.

### **Promoción vertical y horizontal**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Este factor presenta los elementos de mayor resistencia organizacional, ya que no se dispone de un sistema normalizado de promociones y ascensos, con medidas que permitan el concurso por las plazas disponibles al interior de la propia dependencia.
- Se requiere revertir la idea que afirma la existencia de indicios de promociones asignadas, por motivo de relaciones afectivas, compromisos políticos o apariencia física.

### **Capacitación y formación profesional**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Es factible incorporar la perspectiva de género en el programa institucional de capacitación, para lo cual podría actualizarse la metodología de análisis de necesidades que presente el personal en dicha materia.



- Se requiere fortalecer la oferta de capacitación y la inclusión del personal de la Secretaría, a los programas de cobertura general a cargo de la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado.
- Es indispensable que en el sistema de promociones se incluya a la capacitación como uno de los elementos que inciden en la valoración de candidaturas.

### **Corresponsabilidad de la vida personal, familiar, laboral e institucional**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Es factible analizar y circunscribir los casos en que en algunas áreas de trabajo de la dependencia se lleven a cabo agendas de trabajo que rebasen la jornada laboral, de manera que tienda a regularse su incidencia.

### **Hostigamiento y acoso sexual y laboral**

#### *Áreas de oportunidad resultantes del perfil del factor*

- Es necesario intensificar la difusión de información acerca del procedimiento de atención de quejas y denuncias para prevenir y sancionar el hostigamiento y acoso sexual, logrando una cobertura de la totalidad del personal de la Secretaría.

## Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo

A partir de las tendencias identificadas en el Diagnóstico de Cultura Institucional de la dependencia, así como de las áreas de oportunidad detectadas; los compromisos del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo, son los siguientes:

Factor	<b>1. Política y deberes institucionales</b>
Objetivo	Consolidar la gestión del Comité de Equidad de Género de la dependencia y operar el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.
Estrategia	1.1 Consolidar la organización y funcionamiento del Comité de Equidad de Género de la Secretaría y ejecutar el Programa de Cultura Institucional de la Dependencia.
Línea de Acción	1.1.1 Mantener la operación del Comité de Equidad de Género a partir del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.
Acciones específicas	1.1.1.1 Operación del Comité conforme al programa ordinario y extraordinario de reuniones, determinado por la agenda del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría.  1.1.1.2 Difusión de las acciones del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría entre el personal de la institución.  1.1.1.3 Elaboración de un mecanismo que permita darle seguimiento a las acciones previstas en el Programa de Cultura Institucional de la Secretaría.
Estrategia	1.2 Intensificar la capacitación institucional con perspectiva de género y en temas clave de la cultura institucional a efecto de reforzar la identidad institucional y el sentido de pertenencia de los grupos de trabajo.
Línea de Acción	1.2.1 Integración del Programa Institucional de Capacitación de la Secretaría, incluyente de la perspectiva de género y cultura institucional.

Acciones específicas	<p>1.2.1.1 Capacitar al personal de la Secretaría sobre perspectiva de género, Ley para la igualdad de hombres y mujeres, Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.</p> <p>1.2.1.2 Elaborar cápsulas informativas y difundirlas en los medios institucionales de información y comunicación en temas prioritarios que determine el Comité de Equidad de Género de la dependencia.</p>
Estrategia	1.3 Consolidar la política institucional de equidad de género, a partir de los principios, estrategias y acciones programadas por el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el esquema de certificación única para el Gobierno del Estado y todas sus dependencias, sustentada en el Modelo de Equidad de Género (MEG).
Línea de Acción	1.3.1 Adaptación y consolidación de la gestión organizacional de la Secretaría, con base en el MEG.
Acciones específicas	<p>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.</p> <p>1.3.1.2 Elaboración de mecanismos que permitan evaluar y verificar la operación de los procedimientos establecidos en el MEG.</p>
Factor	<b>2. Clima laboral</b>
Objetivo	Fortalecer los procesos de vinculación interna entre titulares de áreas directivas, mandos medios y personal para impulsar los procesos de transformación de la cultura institucional.
Estrategia	2.1 Fortalecer la visión institucional de los equipos de trabajo.
Línea de Acción	2.1.1 Fortalecer las medidas de coordinación entre áreas directivas y mandos medios de toda la Secretaría.

Acciones específicas	2.1.1.1 Integración de una agenda periódica de reuniones presenciales de trabajo y coordinación de programas, incluido el de cultura Institucional, entre áreas centrales de la dependencia y delegaciones regionales.
	2.1.1.2 Capacitación de mandos medios y superiores en materia de gestión de equipos de trabajo y coordinación institucional.
Estrategia	2.2 Identificar procesos de trabajo que requieran mejoras en su gestión y procedimientos, para efectos de una mejor operatividad y economía de esfuerzo.
Línea de Acción	2.2.1 Simplificación de procesos para equilibrar cargas de trabajo y horarios de áreas con saturación de tareas.
Acción específica	2.2.1.1 Análisis y simplificación de procedimientos de las áreas que reporten sobrecarga de trabajo.
Estrategia	2.3 Armonizar las relaciones institucionales y personales mediante el fomento del diálogo, la conciliación de conflictos y la intervención oportuna de las autoridades para mediar y resolver diferencias.
Línea de Acción	2.3.1 Instituir políticas de atención de conflictos en las relaciones institucionales y personales.
Acciones específicas	2.3.1.1 Elaborar un procedimiento de aplicación general en todas las áreas de la Secretaría para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal y que permita mejorar el clima laboral con perspectiva de género.
	2.3.1.2 Capacitar al personal directivo y de mandos medios en materia de análisis de problemas de gestión y solución de conflictos.
Factor	<b>3. Comunicación incluyente</b>
Objetivo	Fortalecer los procesos comunicacionales de la Secretaría, mejorando el uso de los medios de enlace, vinculación y difusión de la cultura institucional.

Estrategia	3.1 Fortalecer las prácticas de comunicación y vinculación institucional y de uso del lenguaje incluyente con perspectiva de género.
Línea de Acción	3.1.1 Integrar protocolos de comunicación institucional que procuren el uso de lenguaje incluyente y el cuidado de contenidos para evitar términos que reproduzcan anti valores de la equidad de género.
Acciones específicas	3.1.1.1 Aplicar los lineamientos de comunicación institucional con perspectiva de género, elaborado por el IQM, aplicable a la formulación de comunicados y manejo de la imagen institucional en la documentación, simbología y mensajes institucionales distribuidos y publicados en distintos medios.  3.1.1.2 Dar sustentabilidad a las prácticas de imagen institucional previstas en el Modelo de Equidad de Género.
Factor	<b>4. Selección de personal</b>
Objetivo	Mejorar el procedimiento de selección del personal mediante la aplicación de los principios de equidad, igualdad de oportunidades y transparencia.
Estrategia	4.1 Alinear los procedimientos de reclutamiento y selección al perfil establecido en la Ley del Servicio Público de Carrera vigente en el estado.
Línea de Acción	4.1.1 Establecer los supuestos de la selección de personal para los distintos tipos de puestos de la Secretaría, previendo los mecanismos que aseguren la equidad e igualdad de oportunidades para los aspirantes que soliciten su inscripción en la selección.
Acciones específicas	4.1.1.1 Implementar el procedimiento actualizado de reclutamiento y selección de personal para el ingreso a la Secretaría, de conformidad con los principios establecidos en la Ley del Servicio Público de Carrera y sus principios de igualdad de género.  4.1.1.2 Difusión del procedimiento de reclutamiento y selección

de personal al interior de la Secretaría.

4.1.1.3 Elaborar un mecanismo de verificación que mida el nivel de igualdad lograda en los procesos de reclutamiento y selección de personal bajo los principios no discriminatorios e igualdad de oportunidades.

Factor	<b>5. Salarios y prestaciones</b>
Objetivo	Difundir los criterios institucionales para asignar sueldos y compensaciones a las plazas autorizadas para la Secretaría.
Estrategia	5.1 Sistematizar la información correspondiente a la estructura de la remuneración para los puestos propios de la Secretaría, para su publicación, en términos de la Ley de acceso a la información pública vigente en el Estado.
Línea de Acción	5.1.1 Determinar las políticas de información de datos sobre sueldos y prestaciones de los puestos de la Secretaría, en coordinación con la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado.
Acciones específicas	5.1.1.1 Elaboración y difusión de un diagnóstico que mida la segregación salarial al interior de la Secretaría.

5.1.1.2 Actualización de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal de la Secretaría.

Factor	<b>6. Promoción vertical y horizontal</b>
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 la Secretaría, de manera informada y con la aplicación de los valores de trato igualitario entre hombres y mujeres.
Línea de Acción	6.1.1 Establecer políticas propias de la Secretaría 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 de evaluación del desempeño y sus factores de valoración actualizado por la Oficialía Mayor, a efecto de que el personal sepa con claridad los supuestos sobre los que será calificado su trabajo y resultados.

6.1.1.2 Elaboración de un mecanismo de seguimiento y verificación de los factores aplicados a la evaluación del desempeño con perspectiva de género.

Factor **7. Capacitación y Formación Profesional**

51

---

Objetivo Integrar el programa institucional de la de la Secretaría, con apertura a temas de cultura institucional y género.

Estrategia 7.1 Desarrollar los programas de capacitación institucional mediante un sistema permanente de captación de necesidades de capacitación y requerimientos de la cultura institucional y la perspectiva de género.

Línea de Acción 7.1.1 Actualizar los procedimientos internos de la dependencia para integrar el programa institucional de capacitación, a partir de diagnósticos de los requerimientos del personal y de la cultura institucional.

Acciones específicas 7.1.1.1 Actualizar la metodología propia del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación de la dependencia para captar temas relacionados con la perspectiva de género.

7.1.1.2 Aplicación anual del Inventario de necesidades de capacitación de la dependencia, considerando los requerimientos del Programa de Cultura Institucional y 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 darle seguimiento al DNC, al Inventario anual de capacitación y al Programan anual de capacitación.

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

Objetivo Armonizar la organización del trabajo institucional con los parámetros de horarios laborales y la programación de agendas de gestión de programas y prestación de servicios de la dependencia.

Estrategia 8.1 Desarrollar estrategias y procedimientos que faciliten la operación de servicios y generaciones de bienes y provisiones, dentro de los parámetros de horarios y días laborales, reduciendo en la medida de lo posible el consumo de tiempos adicionales de gestión.

Línea de Acción 8.1.1 Generar las directrices para optimizar la comunicación directiva, la coordinación de equipos de trabajo y el uso eficiente del tiempo laboral en todas las áreas de la dependencia.

Acción específica 8.1.1.1 Implantación y elaboración del protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos.

Factor **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 en la Secretaría.

Línea de Acción 9.1.1 Generar las medidas de carácter jurídico y administrativo que normen la intervención de las autoridades de la Secretaría, para el conocimiento, atención y canalización de los casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, ante las instancias disciplinarias y jurisdiccionales competentes.

Acciones específicas 9.1.1.1 Operar el Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual vinculantes 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 al interior de la Secretaría.
Estrategia	9.2 Contribuir a la prevención el hostigamiento y acoso sexual y laboral dentro del personal de la Secretaría a través de mecanismos de capacitación.
Línea de Acción	9.2.1 Otorgar herramientas al personal de la dependencia para prevenir el hostigamiento y acoso sexual y laboral.
Acción específica	9.2.1.1 Impartir un curso de sensibilización sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral.

A continuación se detalla cada una de las acciones específicas establecidas para el Plan de Acción de la Secretaría de Turismo.

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Consolidar la gestión del Comité de Equidad de Género de la dependencia y operar el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.	1.1 Consolidar la organización y funcionamiento del Comité de Equidad de Género de la Secretaría y ejecutar el Programa de Cultura Institucional de la Dependencia.					1.1.1 Mantener la operación del Comité de Equidad de Género a partir del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.	
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 Comité conforme al programa ordinario y extraordinario de reuniones, determinado por la agenda del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría.	Puesta en marcha y seguimiento del 100% de los compromisos derivados del Plan de Acción del PCI de la dependencia.	Acuerdo emitido por el Comité de Equidad y Género con el visto bueno del o la titular de la dependencia que ordene la elaboración de un programa de ejecución de las actividades específicas establecidas en el Plan de Acción de la Secretaría, 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 2013	Acción periódica y permanente	Secretaría técnica del Comité de Equidad de Género de la Secretaría	Gasto corriente de la Secretaría para apoyo a reuniones de funcionarios
1.1.1.2 Difusión de las acciones del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría entre el personal de la institución.	Programa y resumen ejecutivo del Plan de Acción de Cultura Institucional difundido al 100% en los medios de información de la Secretaría.	Documento institucional emitido que ordene la elaboración del resumen ejecutivo del Plan de acción del PCI, en el formato autorizado por el Comité de Equidad de Género.	Resumen elaborado y preparado para su inserción en la página electrónica de la dependencia. Documento que describe el objetivo y alcances del PCI 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 de la dependencia.	3a. semana de enero de 2013	Acción periódica y permanente	Secretaría Técnica del Comité de Equidad de Género de la Secretaría	Partida de operación de la página electrónica de la Secretaría
1.1.1.3 Elaboración de un mecanismo que permita darle seguimiento a las acciones previstas en el Programa de Cultura Institucional de la Secretaría.	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.	3a. semana de enero de 2013	Acción periódica y permanente	Secretaría Técnica del Comité de Equidad de Género de la Secretaría	Partida de operación de la página electrónica de la Secretaría
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Lograr la operación plena del Comité de Equidad de Género de la dependencia a partir de la gestión del Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional de la Secretaría.							

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Consolidar la gestión del Comité de Equidad de Género de la dependencia y operar el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.	1.2 Intensificar la capacitación institucional con perspectiva de género y en temas clave de la cultura institucional a efecto de reforzar la identidad institucional y el sentido de pertenencia de los grupos de trabajo.					1.2.1 Integración del Programa Institucional de Capacitación de la Secretaría, incluyente de la perspectiva de género y cultura institucional.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
1.2.1.1 Capacitar al personal de la Secretaría sobre perspectiva de género, Ley para la igualdad de hombres y mujeres, Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia y Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Estado de Quintana Roo.	Un curso sobre el marco jurídico y programático para políticas y programas de igualdad entre mujeres y hombres en México y en Quintana Roo, dirigido al 100% de mandos medios y superiores de la dependencia.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para el diseño curricular de un curso básico conforme al perfil del marco jurídico y programático vigente en materia de igualdad de género.	Un curso impartido, sobre el marco jurídico y programático para las políticas y programas de igualdad de género en México y en Quintana Roo, incluido en el programa anual de capacitación de la dependencia.	Nivel de dominio de los funcionarios de la dependencia sobre temas jurídicos y del marco programático para las políticas y programas de igualdad de género, medido por la calificación obtenida en el examen del curso y encuesta posterior a dos meses de haber recibido el curso.	1a. semana de febrero de 2013	1a. semana de marzo de 2013	Dirección Administrativa	Partida del programa institucional de capacitación
1.2.1.2 Elaborar cápsulas informativas y difundirlas en los medios institucionales de información y comunicación en temas prioritarios que determine el Comité de Equidad de Género de la dependencia.	Cápsula informativa elaborada y difundida semanalmente en la página electrónica de la Secretaría (48 cápsulas informativas anuales).	Definición de 48 temas para elaborar las cápsulas informativas relativas a las principales regulaciones legales y programáticas en materia de igualdad de género que deben formar parte del conocimiento del personal de la Secretaría.	Cápsulas informativas relativas a las principales regulaciones legales y programáticas en materia de igualdad de género elaboradas y aprobadas para su difusión.	Encuesta del personal que consulta las cápsulas y que manifiesta una opinión o calificación acerca de su contenido.	1a. semana de enero de 2013	Última semana de diciembre de 2013	Dirección Administrativa	Partida del programa institucional de capacitación
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Actualización del personal de la Secretaría en el conocimiento del marco normativo, institucional y programático de la igualdad de género y temas relacionados con el libre acceso a oportunidades de desarrollo, en términos de igualdad, para hombres y mujeres. Instituir la práctica institucional de leer, escuchar o comentar mensajes y notas relacionadas con la igualdad de género.							

## PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
1. Política y deberes institucionales	Consolidar la gestión del Comité de Equidad de Género de la dependencia y operar el Plan de Acción del Programa de Cultura Institucional.	1.3 Consolidar la política institucional de equidad de género, a partir de los principios, estrategias y acciones programadas por el Instituto Quintanarroense de la Mujer y el esquema de certificación única para el Gobierno del Estado y todas sus dependencias, sustentada en el Modelo de Equidad de Género (MEG).					1.3.1 Adaptación y consolidación de la gestión organizacional de la Secretaría, con base en el MEG.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META 56	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 la Secretaría.	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 programa de verificación de avances del 2013.	2a. semana de enero de 2013	Última semana del mes de diciembre de 2013	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 verificación de los procedimientos.	Elaboración del mecanismo de 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 el o la titular de la Secretaría.	Mecanismo de verificación y evaluación que describe los avances de los procedimientos implementados en la Secretaría.	4a. semana de enero de 2013	4a. semana de mayo de 2013	Comité de Equidad de Género	Partida de operación del MEG
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	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, promovida y normada por el Instituto Quintanarroense de la Mujer.							

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
2. Clima laboral	Fortalecer los procesos de vinculación interna entre titulares de áreas directivas, mandos medios y personal para impulsar los procesos de transformación de la cultura institucional.	2.1 Fortalecer la visión institucional de los equipos de trabajo.					2.1.1 Fortalecer las medidas de coordinación entre áreas directivas y mandos medios de toda la Secretaría.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
2.1.1.1 Integración de una agenda periódica de reuniones presenciales de trabajo y coordinación de programas, incluido el de cultura Institucional, entre áreas centrales de la dependencia y delegaciones regionales.	Celebración del 100% de reuniones programadas.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para la definición de agenda temática general y específica de las reuniones de trabajo.	Aprobación, por acuerdo del Comité de Equidad de Género, de los criterios de logística y definición de puntos de reunión, conforme a las agendas temáticas.	% de reuniones celebradas con resultados y acuerdos representativos, para la atención de requerimientos institucionales.	1a. semana de febrero de 2013	Última semana de diciembre de 2013	Titular de la Secretaría	Partida de gasto corriente de la Secretaría
2.1.1.2 Capacitación de mandos medios y superiores en materia de gestión de equipos de trabajo y coordinación institucional.	Un curso de gestión de equipos de trabajo y coordinación institucional para capacitar al 100% de los mandos medios y superiores de la dependencia.	Diseño del temario de un curso de gestión de equipos de trabajo y coordinación institucional, en coordinación con la Oficialía Mayor y el IQM.	Un curso impartido, sobre gestión de equipos de trabajo y coordinación institucional, incluido en el programa anual de capacitación de la dependencia.	Evidencias de mejoramiento de la comunicación interna y externa de los equipos de trabajo, representados por las áreas a cargo de los mandos de la dependencia.	2a. semana de febrero de 2013	Última semana de marzo de 2013	Dirección Administrativa, titulares de las Direcciones de la Secretaría	Partida del programa institucional de capacitación
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Fortalecer la identidad, coordinación y comunicación de los equipos de trabajo de la Secretaría.							

## PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN		
2. Clima laboral	Fortalecer los procesos de vinculación interna entre titulares de áreas directivas, mandos medios y personal para impulsar los procesos de transformación de la cultura institucional.	2.2 Identificar procesos de trabajo que requieran mejoras en su gestión y procedimientos, para efectos de una mejor operatividad y economía de esfuerzo.					2.2.1 Simplificación de procesos para equilibrar cargas de trabajo y horarios de áreas con saturación de tareas.		
ACCIÓN ESPECÍFICA		META <sup>58</sup>	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
						INICIO	CONCLUSIÓN		
2.2.1.1 Análisis y simplificación de procedimientos de las áreas que reporten sobrecarga de trabajo.		Revisión del 100% de los procedimientos de áreas con sobrecarga de trabajo.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, aprobado por el o la titular de la Secretaría, para que se autorice la simplificación de procedimientos que reporten sobrecargas de trabajo.	Procedimientos revisados, actualizados y simplificados para llevar a cabo las adecuaciones a los sistemas de trabajo.	Valoración del equilibrio de cargas de trabajo, medido por encuesta practicada con posterioridad a la aplicación de los procedimientos.	1a. semana de febrero de 2013	Última semana de noviembre de 2013	Dirección Administrativa	Partida de acciones de modernización administrativa
RESULTADO ESPERADO	Simplificación de procesos y liberación de presiones de actividades rutinarias y de sobrecarga de trabajo en procesos sustantivos de la Secretaría.								

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN		
2. Clima laboral	Fortalecer los procesos de vinculación interna entre titulares de áreas directivas, mandos medios y personal para impulsar los procesos de transformación de la cultura institucional.	2.3 Armonizar las relaciones institucionales y personales mediante el fomento del diálogo, la conciliación de conflictos y la intervención oportuna de las autoridades para mediar y resolver diferencias.					2.3.1 Instituir políticas de atención de conflictos en las relaciones institucionales y personales.		
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERÍODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN			
2.3.1.1 Elaborar un procedimiento de aplicación general en todas las áreas de la Secretaría para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal y que permita mejorar el clima laboral con perspectiva de género.		Procedimiento de conciliación de problemas interpersonales y que permita mejorar el clima laboral con perspectiva de género operando al 100% en la Secretaría.	Documento emitido por el o la titular de la dependencia, para el desarrollo de un procedimiento que atienda y concilie posibles casos de maltrato y abuso de autoridad para determinar medidas preventivas y correctivas.	Procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal y que permita mejorar el clima laboral con perspectiva de género elaborado, revisado y aprobado. Documento que describe las normas, sanciones y pasos a seguir en caso de problemas en el ambiente laboral.	Procedimiento para atender y resolver problemas de maltrato o de tipo interpersonal y que permita mejorar el clima laboral con perspectiva de género implementado. Informe que describe el número de personas que fueron atendidas bajo este procedimiento.	1a. semana de febrero de 2013	2a. semana de marzo de 2013	Secretaría Técnica del Comité de Equidad de Género y Direcciones Administrativa y de Asuntos Jurídicos y Órgano Interno de Control y Evaluación	Partida de gasto corriente de la dependencia
2.3.1.2 Capacitar al personal directivo y de mandos medios en materia de análisis de problemas de gestión y solución de conflictos.		Un curso sobre análisis de problemas de gestión y solución de conflictos, para capacitar el 100% del personal directivo y de mandos medios de la institución.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género para el diseño de un curso básico en materia de análisis de problemas de gestión y solución de conflictos.	Impartición del curso y sus respectivas repeticiones para lograr la cobertura de personal destinatario.	Nivel de dominio de los funcionarios de la dependencia sobre análisis de problemas, negociación y solución de conflictos, medido por la calificación obtenida en el examen del curso y encuesta posterior a dos meses de haber recibido el curso.	1a. semana de junio de 2013	1a. semana de julio de 2013	Departamento de Capacitación de la Dirección de Participación Social	Partida del programa institucional de capacitación
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Atención a conflictos en las relaciones institucionales y personales mediante protocolos de conciliación y mediación de las autoridades de la Secretaría.								

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
3. Comunicación incluyente	Fortalecer los procesos comunicacionales de la Secretaría, mejorando el uso de los medios de enlace, vinculación y difusión de la cultura institucional.	3.1 Fortalecer las prácticas de comunicación y vinculación institucional y de uso del lenguaje incluyente con perspectiva de género.					3.1.1 Integrar protocolos de comunicación institucional que procuren el uso de lenguaje incluyente y el cuidado de contenidos para evitar términos que reproduzcan anti valores de la equidad de género.	
ACCIÓN ESPECÍFICA	META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
					INICIO	CONCLUSIÓN		
3.1.1.1 Aplicar los lineamientos de comunicación institucional con perspectiva de género, elaborado por el IQM, aplicable a la formulación de comunicados y manejo de la imagen institucional en la documentación, simbología y mensajes institucionales distribuidos y publicados en distintos medios.	Manejo del protocolo de comunicación institucional en el 100% de los comunicados y documentación generada por la Secretaría.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género, aprobado por la o el titular de la dependencia, que autorice la implementación de los lineamientos de comunicación institucional, basados en el MEG, con la definición de criterios para emitir información e integrar sus contenidos con un lenguaje incluyente y con enfoque de género.	Manual aprobado y oficializado para la formulación de comunicados y manejo de la imagen institucional con perspectiva de género. Documento que describe el uso del lenguaje no sexista en la comunicación institucional.	Manual de comunicación institucional con PEG implementado. Reporte del monitoreo de una muestra de la información institucional emitida con base a los criterios que marca el manual.	3a. semana de enero de 2013	1a. semana de marzo de 2013	Comité de Equidad de Género	Partida del programa de modernización de la Secretaría
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.	Diseño editorial, carteles, folletería y formatos rotulados elaborados y aprobados. Informe que indique las bases y normas, conforme a normas del MEG, que utilizaran 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 diciembre	Mantenimiento permanente	Dirección Administrativa y Comité de Equidad de Género	Partida de Servicios Generales de la Secretaría
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Actualizar el sistema de comunicación e imagen de la dependencia, incorporando los elementos formativos y relacionales del Programa de Cultura Institucional.							



**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN	
4. Selección del personal	Mejorar el procedimiento de selección del personal mediante la aplicación de los principios de equidad, igualdad de oportunidades y transparencia.	4.1 Alinear los procedimientos de reclutamiento y selección al perfil establecido en la Ley del Servicio Público de Carrera vigente en el estado.					4.1.1 Establecer los supuestos de la selección de personal para los distintos tipos de puestos de la Secretaría, previendo los mecanismos que aseguren la equidad e igualdad de oportunidades para los aspirantes que soliciten su inscripción en la selección.	
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 a la Secretaría, de conformidad con los principios establecidos en la Ley del Servicio Público de Carrera y sus principios de igualdad de género.	Procedimiento de reclutamiento y selección de personal implementado al 100% en la secretaría.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género aprobado por el o la titular de la Secretaría que ordene la implementación del procedimiento actualizado de reclutamiento y selección de personal, aplicando los principios de 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/ías que fueron evaluados y o reclutados bajo el Procedimiento de reclutamiento y selección de personal.	1a. semana de febrero de 2013	Última semana de noviembre de 2013	Dirección Administrativa y Departamento de Recursos Humanos	Partida de acciones de modernización administrativa
4.1.1.2 Difusión del procedimiento de reclutamiento y selección de personal al interior de la Secretaría.	Procedimiento de reclutamiento y selección de personal difundido al 100% en los medios de información de la Secretaría.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género aprobado por el o la titular de la Secretaría que ordene la publicación del procedimiento de reclutamiento y selección de personal en todos los medios de información de la Secretaría.	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 de la Secretaría.	1a. semana de febrero de 2013	Última semana de agosto de 2016	Dirección Administrativa y Departamento de Recursos Humanos	Partida de acciones de modernización administrativa
4.1.1.3 Elaborar un mecanismo de verificación que mida el nivel de igualdad lograda en los procesos de reclutamiento y selección de personal bajo los principios no discriminatorios e igualdad de oportunidades.	Mecanismo de verificación.	Documento emitido por el o la titular de la dependencia que instruya la elaboración de un mecanismo de evaluación de resultados que mida el nivel de igualdad lograda en los procesos de reclutamiento y selección de personal.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados elaborado y aprobado por el comité de equidad de género.	Reporte de los resultados del mecanismo de evaluación que mida el nivel de igualdad lograda en los procesos de reclutamiento y selección de personal.	1a. semana de marzo de 2013	Última semana de diciembre de 2016	Dirección Administrativa y Departamento de Recursos Humanos	Partida de acciones de modernización administrativa
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Clarificar las políticas, lineamientos y procedimientos para el reclutamiento, selección y contratación de personal en la Secretaría, de conformidad con los requerimientos de sus puestos y en términos de igualdad entre hombres y mujeres, publicidad y reconocimiento del mérito y las capacidades de las personas.							

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN		
5. Salarios y prestaciones	Difundir los criterios institucionales para asignar sueldos y compensaciones a las plazas autorizadas para la Secretaría.	5.1 Sistematizar la información correspondiente a la estructura de la remuneración para los puestos propios de la Secretaría, para su publicación, en términos de la Ley de acceso a la información pública vigente en el Estado.					5.1.1 Determinar las políticas de información de datos sobre sueldos y prestaciones de los puestos de la Secretaría, 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
5.1.1.1 Elaboración y difusión de un diagnóstico que mida la segregación salarial al interior de la Secretaría.		Diagnóstico de segregación salarial y ocupacional en la Secretaría y difusión de los resultados obtenidos.	Acuerdo del o la titular de la Secretaría que ordene la elaboración y difusión de un diagnóstico que permita medir la segregación ocupacional y salarial al interior de la dependencia.	Esquema de trabajo aprobado que indique los criterios y la metodología para la elaboración y difusión del diagnóstico de la segregación salarial y ocupacional en la Secretaría.	Diagnóstico difundido que presenta los resultados de la segregación salarial y ocupacional en la Secretaría.	1o. de febrero de 2013	1o. de abril de 2013	Dirección de Administrativa	Gasto de operación de la Dirección Administrativa
5.1.1.2 Actualización de los procedimientos de trámites de prestaciones para el personal de la Secretaría.		Procedimientos de atención al personal en materia de salarios y prestaciones actualizados al 100%.	Acuerdo del Comité para que el o la titular de la dependencia instruya a la Dirección Administrativa para que determine y actualice los requerimientos y/o procedimientos de información y respaldo a trámites de salarios y prestaciones y rubros que puedan mejorarse.	Procedimientos actualizados y aprobados de conformidad con el acuerdo emitido para tal efecto. 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.	1o. de mayo de 2013	1o. de julio de 2013	Dirección de Administración	Gasto de operación de la Dirección Administrativa
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Dar a conocer de manera pública la estructura de la remuneración de los puestos de la Secretaría. 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 DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA 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 la Secretaría, de manera informada y con la aplicación de los valores de trato igualitario entre hombres y mujeres.					6.1.1 Establecer políticas propias de la Secretaría 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 por la Oficialía Mayor, 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, operando al 100% en la Secretaría.	Acuerdo entre la Secretaría y la Oficialía Mayor que indique la implementación del procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración en la Secretaría.	Procedimiento y sus factores de valoración aprobados de conformidad con el Acuerdo emitido para tal efecto. Documento, oficio, comunicado, firmado por el titular de la dependencia donde se indique la aprobación del procedimiento.	Procedimiento de evaluación del desempeño y sus factores de valoración implementado en la Secretaría. Informe que describa el número de personas atendidas y número de personas que tenga conocimiento del procedimiento.	1o. de mayo de 2013	Ejecución permanente del procedimiento	Dirección Administrativa, Despacho de la o el titular de la Secretaría	Partida del gasto de operación de la Dirección Administrativa
6.1.1.2 Elaboración de un mecanismo de seguimiento y verificación de los factores aplicados a la evaluación del desempeño con perspectiva de género.	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 los factores del sistema de evaluación del desempeño con perspectiva de género.	Mecanismo elaborado y aprobado que integra los criterios de medición y seguimiento de los factores del sistema de evaluación de desempeño con perspectiva de género.	Mecanismo de seguimiento implementado que mide el porcentaje de avances de la aplicación del sistema de evaluación del desempeño con perspectiva de género.	1a. semana de mayo de 2013	Ejecución permanente del procedimiento	Dirección Administrativa y Direcciones que presenten plazas sujetas a promociones y ascensos	Partida del gasto de operación de la Dirección Administrativa
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Adopción gradual del sistema de concursos para asignar promociones y ascensos del propio personal de la Secretaría, en observancia de los derechos escalafonarios constituidos y en una adopción de los principios de la Ley del Servicio Público de Carrera.							

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN		
7. Capacitación y formación profesional	Integrar el programa institucional de la de la Secretaría, con apertura a temas de cultura institucional y género.	7.1 Desarrollar los programas de capacitación institucional mediante un sistema permanente de captación de necesidades de capacitación y requerimientos de la cultura institucional y la perspectiva de género.					7.1.1 Actualizar los procedimientos internos de la dependencia para integrar el programa institucional de capacitación, a partir de diagnósticos de los requerimientos del personal y de la cultura institucional.		
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 de la dependencia 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 de la dependencia.	2a. semana de febrero de 2013	Acción permanente	Dirección Administrativa y Comité de Género	Partida del programa institucional de capacitación	
7.1.1.2 Aplicación anual del Inventario de necesidades de capacitación de la dependencia, considerando los requerimientos del Programa de Cultura Institucional y 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 de la Secretaría.	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 la dependencia.	2a. semana de abril de 2013	Acción permanente	Departamento de Capacitación de la Dirección de Participación Social	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, al Inventario anual de capacitación y al Programan anual de capacitación.	Mecanismo de evaluación y seguimiento de resultados.	Documento emitido por el o la titular de la dependencia 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 de la dependencia, elaborado y aprobado por el comité.	Mecanismo de evaluación y medición de resultados implementado.	1a. semana de abril de 2013	Acción permanente	Dirección de Formación Profesional	Partida del programa institucional de capacitación	
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Sistematizar el levantamiento de necesidades de capacitación y generar la información clave para integrar el Programa Institucional de Capacitación.								

## PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA DE ACCIÓN		
8. Corresponsabilidad de la vida familiar, personal, laboral e institucional	Amonizar la organización del trabajo institucional con los parámetros de horarios laborales y la programación de agendas de gestión de programas y prestación de servicios de la dependencia.	8.1 Desarrollar estrategias y procedimientos que faciliten la operación de servicios y generaciones de bienes y provisiones, dentro de los parámetros de horarios y días laborales, reduciendo en la medida de lo posible el consumo de tiempos adicionales de gestión.					8.1.1 Generar las directrices para optimizar la comunicación directiva, la coordinación de equipos de trabajo y el uso eficiente del tiempo laboral en todas las áreas de la dependencia.		
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
8.1.1.1 Implantación y elaboración del protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos.		Protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos operando al 100% en la Secretaría.	Documento institucional que instruya la elaboración del protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos.	Protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos elaborado, revisado y aprobado. Documento que describe la propuesta sobre los lineamientos,	Protocolo de optimización de tiempos de reuniones y atención de áreas de servicios abiertos elaborado implantado al interior de la dependencia. Medido a través de las Economías logradas en el uso del tiempo laboral, medidas en contraste con antecedentes de su rendimiento.	1a. semana de febrero de 2013	1a. semana de abril de 2013	Dirección Administrativa, Direcciones de la Secretaría y órgano interno de control	Partida del gasto para proyectos de desarrollo institucional de la Secretaría
RESULTADO ESPERADO	Identificación de áreas de oportunidad, planeación óptima de los tiempos laborales en áreas críticas. Minimizar consumo de tiempos adicionales a la jornada y días laborales.								

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA 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 en la Secretaría.					9.1.1 Generar las medidas de carácter jurídico y administrativo que normen la intervención de las autoridades de la Secretaría, para el conocimiento, atención y canalización de los casos de hostigamiento y acoso sexual y laboral, ante las instancias disciplinarias y jurisdiccionales competentes.		
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 vinculantes a todas las dependencias del Gobierno del Estado.		Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual operando al 100% en la Secretaría.	Acuerdo del Comité General de Cultura Institucional que ordene la operación del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual.	Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual 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 implantado. Reporte que indique el número de personas atendidas, problemáticas y resultados del mismo.	1o. de febrero de 2013	Operación permanente	Comité de Equidad de Género y órgano interno de control de la Secretaría	Partida del gasto corriente de la Secretaría
9.1.1.2 Divulgación del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual al interior de la Secretaría.		Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual difundido en el 100% de las áreas de la Secretaría.	Acuerdo del Comité de Equidad de Género que ordene la difusión del Protocolo para la atención de casos de hostigamiento y acoso sexual a través de los medios de información disponibles.	Integrar el Protocolo en los medios informativos de la Secretaría y 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.	1o. de febrero de 2013	Operación permanente	Comité de Equidad de Género y órgano interno de control de la Secretaría	Partida del gasto corriente de la Secretaría
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	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.								

**PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TURISMO**

FACTOR	OBJETIVO	ESTRATEGIA					LINEA 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.	9.2 Contribuir a la prevención el hostigamiento y acoso sexual y laboral dentro del personal de la Secretaría a través de mecanismos de capacitación.					9.2.1 Otorgar herramientas al personal de la dependencia para prevenir el hostigamiento y acoso sexual y laboral.		
ACCIÓN ESPECÍFICA		META	INDICADOR DE PROCESO 1	INDICADOR DE PROCESO 2	INDICADOR DE RESULTADO	PERIODO		RESPONSABLE	RECURSOS
9.2.1.1 Impartir un curso de sensibilización sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral.		Un curso de sensibilización sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral.	Diseño del temario de un curso de sensibilización sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral.	Un curso impartido de sensibilización sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral e incluido en el programa anual de capacitación de la dependencia.	Curso impartido y medido por el nivel de conocimiento de los funcionarios de la dependencia sobre hostigamiento y acoso sexual y laboral de acuerdo a la calificación obtenida en el examen del curso y encuesta posterior a dos meses de haber recibido el curso.	INICIO 1o. de junio de 2013	CONCLUSIÓN 30 de diciembre de 2013		
<b>RESULTADO ESPERADO</b>	Sensibilizar al personal de la dependencia sobre el hostigamiento y acoso sexual y laboral.								

## **Seguimiento y evaluación de acciones**

El Programa de Cultura Institucional de la Secretaría de Turismo debe difundirse de manera suficiente en los medios de información de la propia dependencia.

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.

La unidad administrativa responsable prevista en el Plan de Acción, a través de su titular dará 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 de la Secretaría 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; se 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 de la Secretaría.<sup>2</sup>

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 a 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 de la Secretaría de Turismo, ya sea en forma mensual o bimestral, lo cual se comunicará con toda oportunidad a las áreas responsables.

---

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

## Glosario de términos<sup>3</sup>

**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.

---

<sup>3</sup> 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 Quintana Roo 2011 - 2016

Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo

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.

