

DICIEMBRE 2023

# EVALUACIÓN DE PROCESOS PROGRAMA SEMUJERES AHOME

**ENTREGABLE 3: INFORME FINAL**

<https://leansixsigmainstitute.org/>

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

### **Acerca del Programa SEMUJERES Ahome**

En respuesta a la discriminación y violencia de género, SEMUJERES integra políticas públicas con perspectiva de género, fomenta la igualdad sustantiva, y atiende la violencia de género, además de fortalecer los derechos sexuales y reproductivos. Se enfoca en la sensibilización y capacitación, ofreciendo servicios jurídicos, psicológicos y sociales. Su misión y visión se alinean con normativas locales y nacionales, buscando un cambio social y cultural en Ahome. El programa enfrenta desafíos como la necesidad de recursos adicionales y la mejora en la eficiencia de los servicios. Su enfoque integral y colaborativo es clave para avanzar hacia una sociedad más igualitaria y justa.

### **Acerca de esta Evaluación de Procesos**

La evaluación de procesos del Programa SEMUJERES en Ahome es una iniciativa meticulosa que utiliza un enfoque cualitativo para entender la eficacia de la gestión operativa. A través de entrevistas, grupos focales, y análisis documental, busca profundizar en las dinámicas y estructuras de los procesos sociales del programa. Este análisis es fundamental para validar que las acciones del programa estén alineadas con las necesidades de sus beneficiarias y para formular recomendaciones específicas para la mejora continua. La estrategia del trabajo de campo se caracteriza por su atención a la variedad de actores involucrados y por su metodología adaptativa, que asegura la inclusión de diversas perspectivas y contextos.

### **Identificación de los procesos del Programa**

La identificación de los procesos se lleva a cabo mediante un análisis profundo de la documentación normativa y operativa, complementada con datos obtenidos a través de trabajo de campo. El análisis documental incluye, entre otros, el Manual

de Organización y Funciones, Reglamentos Municipales, Programas Operativos y la Matriz de Indicadores para Resultados, esenciales para la construcción de un marco operativo congruente y transparente.

Una dificultad notoria es la ausencia de cierta documentación normativa clave, que ha requerido la adopción de metodologías especializadas para mapear los procesos operativos.

El desarrollo de un Diagrama General de Procesos para SEMujERES es crucial. Este diagrama se elabora considerando tanto la normativa como las observaciones prácticas, con el fin de representar de manera coherente los distintos procesos. Se enfoca en la clasificación lógica de procesos según su naturaleza y función dentro de la organización.

La evaluación detallada de los procesos se lleva a cabo mediante el uso de las herramientas especializadas, que permite un mapeo integral de los procedimientos clave. Este enfoque facilita la identificación de áreas de mejora y la factibilidad de aplicación de estrategias para incrementar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios.

### **Resumen de los hallazgos de los procesos del Programa**

A continuación, se presentan algunos de los hallazgos más relevantes:

- a) Capacidad de Respuesta Institucional: SEMujERES ha implementado una estructura de respuesta ágil a las necesidades emergentes de las mujeres en Ahome, aunque se sugiere reforzar la infraestructura para soporte en situaciones de alta demanda.
- b) Accesibilidad de Servicios: Los servicios ofrecidos por SEMujERES son altamente accesibles en áreas urbanas, pero se observa la necesidad de expandir la cobertura en zonas rurales y periféricas para asegurar una distribución equitativa de los recursos.

- c) Integración de Tecnología: El uso de tecnologías para agilizar la comunicación y gestión de citas es un ejemplo positivo de innovación, pero se identifica la necesidad de incorporar sistemas más robustos para la gestión de datos y seguimiento de casos.
- d) Estructura Organizacional: A pesar de una estructura bien alineada, se detectaron retrasos en los departamentos jurídico y psicológico, reflejando una posible sobrecarga laboral y necesidad de optimización de personal.
- e) Coordinación y Comunicación: La existencia de puntos de contacto en las sindicaturas ha sido positiva, pero se reveló la necesidad de una mayor coordinación para garantizar una atención integral y coherente.
- f) Actualización Normativa: Se enfrenta un desafío importante debido a la falta de actualización en los reglamentos municipales, lo que afecta la operatividad de sistemas clave para la igualdad y la erradicación de la violencia.
- g) Evolución Institucional: La transición de SEMUJERES a Secretaría en diciembre de 2021 marcó un avance, pero la expansión de personal se considera insuficiente frente a la magnitud de tareas a realizar.
- h) Operatividad de Sistemas Clave: La falta de evidencia sobre la operación efectiva de sistemas municipales críticos subraya un área de mejora inminente.
- i) Atención Especializada: Aunque SEMUJERES proporciona una atención integral, se recomienda fortalecer las capacidades de atención especializada en áreas como salud mental y asesoría legal, para abordar de manera más efectiva las complejas situaciones de las beneficiarias.
- j) Estrategias de Prevención: Las iniciativas de prevención del programa demuestran ser efectivas; sin embargo, se requiere una mayor inversión en programas educativos y campañas de concientización para aumentar su alcance e impacto.
- k) Protocolos de Emergencia: El programa ha establecido protocolos de emergencia eficaces, pero es crítico continuar con la actualización y práctica

regular de estos para garantizar la seguridad y bienestar continuos de las participantes y el personal.

- l) Evaluación de Riesgos y Respuesta a Emergencias: La capacidad de SEMUJERES para mapear y analizar patrones de violencia es destacable, aunque se sugiere mejorar la cobertura geográfica y la evaluación de riesgos.
- m) Gestión de Datos: SEMUJERES maneja eficientemente la recopilación y clasificación de datos, pero se recomienda una mayor transparencia al integrar estos datos en el Banco Estatal de Datos e Información sobre Violencia contra las Mujeres (BANEVIM).
- n) Capacitación y Desarrollo: Mientras que la Secretaría demuestra un fuerte compromiso con la actualización constante y la innovación en metodologías de intervención, se identifica la necesidad de expandir la diversidad de temas y participantes en los programas de capacitación.
- o) Servicios Directos: Los servicios de SEMUJERES son integrales y enfocados, sin embargo, la ubicación física y la colaboración con otras instituciones para ciertos servicios requieren mejoras para aumentar la accesibilidad y eficiencia.

### **Resumen de conclusiones y recomendaciones**

A continuación, se sintetizan las recomendaciones más relevantes:

- a) Actualizar los reglamentos municipales del “Sistema Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres” y el “Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres”, así como los manuales de procesos y procedimientos, para que reflejen las políticas públicas vigentes y efectivas.
- b) Integrar de manera más coherente prácticas como el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) para maximizar la eficiencia y la efectividad de las intervenciones.

- c) Revisar y enriquecer los materiales informativos utilizados para comunicar los servicios y programas de SEMUJERES, con el fin de mejorar la comprensión y el alcance de la información proporcionada.
- d) Emitir y publicar detalladas reglas de operación actualizadas que definan claramente los criterios y procedimientos para la selección de beneficiarios, asegurando una distribución equitativa y efectiva de los servicios.
- e) Enriquecer la gestión presupuestaria municipal con una perspectiva de género más integrada, asegurando una distribución de recursos que atienda de manera equitativa las necesidades de mujeres y niñas en la comunidad.
- f) Animar a una participación más activa en la obtención de recursos externos, lo que podría facilitar la expansión de los programas y servicios ofrecidos por SEMUJERES.
- g) Diseñar y ejecutar un plan para implantar y formalizar estructuras orgánico-funcionales de SEMUJERES, asegurando la claridad y eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- h) Crear descripciones de puesto detalladas que sirvan como guías fundamentales en el proceso de reclutamiento y evaluación del desempeño, contribuyendo a una gestión de talento más eficiente y alineada con las necesidades del programa.
- i) Fomentar la eficiencia a través de la implementación de metodologías de comunicación interna, tales como SCRUM y KANBAN, para agilizar los flujos de trabajo y facilitar la coordinación entre equipos.
- j) Desarrollar e implementar herramientas dinámicas para la evaluación y auditoría de procesos, con el fin de fomentar una cultura de rendición de cuentas y mejora continua.

## 2. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la entrega final de la Evaluación de Procesos del Programa SEMujERES del H. Ayuntamiento del Municipio de Ahome. Esta evaluación se ha realizado en concordancia con los estándares establecidos para programas sociales, alineándose con las metas y objetivos nacionales de equidad de género y empoderamiento de la mujer.

El análisis sistemático de la gestión operativa emprendido aquí busca no solo examinar la conformidad de las acciones actuales del programa con las expectativas y los objetivos establecidos sino también identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo. El objetivo primordial es proporcionar recomendaciones pragmáticas que mejoren la instrumentación de las políticas públicas y, por extensión, la calidad de vida de las mujeres en Ahome.

El capítulo de la metodología y diseño de la evaluación describe tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. Se explica la elección de métodos y técnicas para el análisis de procesos y las estrategias específicas de trabajo de campo. La inclusión de un diseño metodológico mixto permite la triangulación de los datos, asegurando así la validez y confiabilidad de los hallazgos y las conclusiones derivadas.

En los capítulos de descripción de procesos y hallazgos, se procede a detallar los procesos tal y como han sido registrados y observados. Se aprovechan los hallazgos del trabajo de campo para realizar una valoración integral de la operatividad del programa. Este apartado se centra en la presentación de los problemas de la normativa vigente, los cuellos de botella operativos, las áreas de oportunidad y las prácticas destacables que emergen de la investigación.

En la sección conclusiva, se sintetiza la evaluación en términos de su impacto potencial para la mejora de SEMUJERES. Se presentan recomendaciones estratégicas para optimizar tanto los procesos generales del programa como sus funciones específicas.

El documento se complementa con anexos que incluyen diversas tablas y gráficos que profundizan en el análisis de los procesos del programa, incluyendo la correlación de los procesos del Programa con el Modelo General de Procesos del CONEVAL, diagramas de flujo, evaluaciones de la consolidación operativa y herramientas analíticas como análisis FODA.

Este esfuerzo evaluativo no se concibe como un fin en sí mismo, sino como un punto de partida para una planificación estratégica informada y dinámica. Los resultados aquí contenidos deben servir como guía para la toma de decisiones prospectiva, orientando las acciones futuras del programa hacia una mayor eficacia, eficiencia y, sobre todo, hacia un impacto transformador en la comunidad que sirve.

### 3. ÍNDICE

#### Contenido

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	1
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>3. ÍNDICE</b> .....	8
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA</b> .....	10
4.1. Contexto Organizacional y Social en el que se Desarrolla el Programa .....	10
4.2. Objetivos .....	11
4.3. Problema o necesidad que busca atender .....	15
4.4. Población potencial, objetivo y atendida .....	18
4.5. Unidades que participan en la operación del Programa .....	22
4.6. Procesos Normativos del Programa .....	25
<b>5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DE TRABAJO DE CAMPO</b> .....	27
5.1. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo .....	27
5.2. Análisis de Gabinete .....	28
5.3. Trabajo de campo Cualitativo .....	31
5.4. Muestra propuesta .....	36
5.5. Cronograma de Actividades de Campo .....	40
5.6. Agenda .....	41
<b>6 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA</b> .....	42
6.1. Identificación de los Procesos .....	42
6.2. Análisis de los Procesos .....	52
6.3. Descripción detallada de los Procesos .....	59
6.4. Análisis y Descripción a profundidad de los Procedimientos Clave .....	73
<b>7. HALLAZGOS Y RESULTADOS</b> .....	102
7.1. Organización del Programa .....	102
7.2. Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación .....	107
7.3. Difusión – Comunicación Institucional .....	112
7.4. Prevención y Atención .....	116
7.5. Empoderamiento Económico de las Mujeres .....	119
7.6. Servicios Directos .....	122

7.7.	Respuesta a Emergencias.....	127
7.8.	Capacitación y Desarrollo.....	130
7.9.	Gestión de Datos.....	135
7.10.	Evaluación y Mejora.....	137
7.11.	Amenazas y Fortalezas del Programa.....	139
7.12.	Síntesis de Hallazgos y Resultados.....	141
<b>8.</b>	<b>RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>147</b>
8.1.	Recomendaciones sobre la organización del programa.....	147
8.2.	Recomendaciones sobre los procesos del programa.....	148
<b>9.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>166</b>
	ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA SEMUJERES .....	166
	ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA.....	169
	ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA.....	171
	ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA.....	172
	ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	174
	ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA.....	183
	ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA.....	186
	ANEXO VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA.....	188
	ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA.....	215
	ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO.....	229
	ANEXO XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA.....	231
	ANEXO XII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN.....	241

## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

### 4.1. Contexto Organizacional y Social en el que se Desarrolla el Programa

El municipio de Ahome, al igual que otras regiones del país, no está exento de los retos que enfrenta la sociedad contemporánea en términos de igualdad de género. La estructura sociocultural, con raíces arraigadas y patrones tradicionales, ha creado un contexto donde las desigualdades entre géneros se manifiestan de diversas formas.

#### **Sociodemografía de Ahome:**

Ahome, siendo una parte crucial del tejido social y económico de Sinaloa, alberga una población diversa, donde las mujeres, niñas y adolescentes desempeñan un papel central. Según las estadísticas, las mujeres conforman casi la mitad de la población total del municipio. Sin embargo, la representatividad numérica no se traduce necesariamente en igualdad de oportunidades.

#### **Desafíos:**

A pesar de los avances legislativos y de políticas públicas, las mujeres en Ahome enfrentan limitaciones en su acceso a oportunidades educativas, laborales y de liderazgo. La brecha salarial, la representación insuficiente en cargos públicos y privados de alto nivel y la vulnerabilidad ante la violencia, especialmente la doméstica y de género, son preocupaciones que persisten.

Adicionalmente, el contexto laboral para las mujeres en Ahome es complejo. A menudo, las mujeres se encuentran en trabajos informales, con pocas garantías laborales y salarios más bajos en comparación con sus contrapartes masculinas. Esto se refleja en los índices de pobreza y en las desigualdades económicas que afectan de manera desproporcionada a las mujeres.

**SEMUJERES: Una Respuesta Institucional:**

En este escenario, SEMUJERES no solo nace como una respuesta a estas problemáticas, sino como un intento proactivo de cambiar el paradigma social y económico para las mujeres de Ahome. Más allá de abordar las desigualdades existentes, el programa busca generar un ambiente donde las niñas, adolescentes y mujeres puedan florecer y desarrollarse plenamente, sin las restricciones que históricamente han limitado sus oportunidades y potencial.

La visión detrás de SEMUJERES es clara: no solo se trata de reparar las injusticias del pasado, sino de construir un futuro en el que todas las mujeres en Ahome puedan acceder a las mismas oportunidades, ser tratadas con el mismo respeto y vivir en un entorno donde sus derechos humanos sean inquebrantables.

**Integración y Acción:**

El programa SEMUJERES se erige como una plataforma integradora, uniendo esfuerzos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y comunidades para trabajar colectivamente hacia la igualdad de género. Mediante la creación de programas específicos, campañas de sensibilización y acciones concretas, SEMUJERES aspira a transformar el tejido social de Ahome, haciendo de la igualdad de género una realidad vivida y palpable para todas.

**4.2. Objetivos**

La creación de la Secretaría de Mujeres del municipio de Ahome el 7 de diciembre de 2021, marcó un hito en el compromiso gubernamental por abordar los desafíos relacionados con la igualdad de género en la localidad. La fundación de la Secretaría y el subsiguiente establecimiento del programa SEMUJERES se produjo en respuesta a la necesidad palpable de políticas públicas centradas en el empoderamiento y bienestar de las niñas, adolescentes y mujeres.

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

**Contexto de Creación:**

La promulgación del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Ahome fue un paso determinante. En él, específicamente en su artículo 59, se esbozan las responsabilidades y funciones de la Secretaría de las Mujeres. Esencialmente, la Secretaría fue creada para atender, asesorar, apoyar y promover los derechos de las mujeres en Ahome, además de garantizar su bienestar integral y asegurar la no discriminación e igualdad de oportunidades.

**Objetivo y Propósito del Programa:**

El programa SEMujERES, alineado con el marco normativo y los objetivos estratégicos de la Secretaría de Mujeres, tiene un fin claro: Contribuir en la mejora de las condiciones de vida de las niñas, adolescentes y mujeres mediante un bienestar integral, con estricto apego a sus derechos humanos. Su propósito definido en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2023, es garantizar que este grupo demográfico tenga acceso a una atención integral que defienda y promueva sus derechos humanos. El indicador principal que mide la eficacia de este propósito es la tasa de variación de niñas, adolescentes y mujeres atendidas por la Secretaría de las Mujeres en el año anterior.

**Alineación Estratégica:**

Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) - Agenda 2030: El Programa SEMujERES tiene una alineación clara con los ODS, particularmente en promover la igualdad de género, empoderar a todas las mujeres y niñas, y eliminar todas las formas de violencia. Estas metas se reflejan en acciones como la promoción de políticas públicas con perspectiva de género y programas educativos dirigidos a mujeres y niñas.

Marcos Normativos Estatal, Municipal y Nacional: La alineación con los marcos normativos a diferentes niveles garantiza que las acciones del Programa SEMUJERES sean coherentes con las leyes y reglamentos vigentes. Esto incluye la adherencia a leyes que promueven la igualdad de género, protegen los derechos de las mujeres y niñas, y sancionan la violencia de género en todas sus formas.

Políticas de Prevención, Atención y Erradicación de Violencia: Al alinearse con políticas a nivel estatal y municipal que buscan prevenir, atender y erradicar la violencia contra las mujeres, el programa enfatiza la creación de refugios, capacitación y sensibilización, y la gestión de redes de apoyo interinstitucional.

Promoción de Entornos Seguros: En alineación con el objetivo de crear entornos seguros y en paz para mujeres, niñas y adolescentes, el programa impulsa acciones que buscan transformar la cultura, sensibilizar y erradicar prácticas y comportamientos violentos.

Participación Ciudadana y Derechos Humanos: Al alinear sus estrategias con políticas que promueven la participación ciudadana y la protección de los derechos humanos, el Programa SEMUJERES refuerza su compromiso con la inclusión, la equidad y el respeto a la dignidad de todas las personas.

Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024: Las acciones y estrategias del Programa SEMUJERES están en sintonía con los objetivos trazados en el Plan Municipal, especialmente en lo que respecta a la calidad de vida, bienestar y la igualdad de género.

En resumen, la alineación estratégica del Programa SEMUJERES asegura que sus políticas, acciones y servicios no solo cumplan con la normativa vigente, sino que

también contribuyan activamente al logro de metas y objetivos trazados a nivel local, estatal y nacional, promoviendo una sociedad más justa, equitativa e inclusiva.

### **Políticas Emblemáticas:**

Las políticas centrales de SEMUJERES se articulan alrededor de tres ejes principales:

- Política de Igualdad Sustantiva: Busca establecer condiciones reales y tangibles de equidad entre géneros.
- Política de Prevención, Erradicación y Atención a la Violencia de Género: Enfocada en reducir y, eventualmente, erradicar todas las formas de violencia basada en género.
- Política de Atención Integral a los Derechos Sexuales y Reproductivos de las Mujeres: Asegurando que todas las mujeres tengan acceso a información y servicios relacionados con su salud sexual y reproductiva.

### **Acciones Centrales:**

SEMUJERES se dedica a brindar atención personalizada a mujeres que buscan apoyo, ofreciendo servicios jurídicos, psicológicos y de trabajo social. Además, promueve la formación, educación y capacitación con una perspectiva de género. Estas acciones reflejan el compromiso del programa de proporcionar una plataforma holística y de apoyo para las mujeres de Ahome.

### **Misión y Visión:**

La Misión de la Secretaría de Mujeres de Ahome es fortalecer una cultura de igualdad sustantiva, impulsando políticas públicas con perspectiva de género que respeten la dignidad e integridad de todas las mujeres. Su objetivo es consolidar la participación de las mujeres en un ambiente seguro y respetuoso de sus derechos humanos.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Por otro lado, su Visión es convertirse en un referente nacional en la incorporación de la perspectiva de género a través de programas y proyectos que mejoren el bienestar de las mujeres en Ahome, siempre en un marco de respeto a sus derechos humanos.

### 4.3. Problema o necesidad que busca atender

El problema que SEMUJERES pretende atender se centra en las niñas, adolescentes y mujeres del municipio de Ahome, que, independientemente de su ubicación geográfica o sector económico, enfrentan desigualdades, falta de representación y diversas formas de violencia de género.

#### **Estado actual del problema según diagnóstico del SEMUJERES:**

La Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres (AVGM) en Ahome es una señal alarmante de la magnitud de la problemática. Emitida por el INMUJERES y otros organismos gubernamentales, la AVGM busca proteger los derechos humanos de las mujeres. Esta declaratoria, única en el mundo, sirve como un llamado de atención urgente a las autoridades locales y nacionales para implementar medidas y políticas públicas que erradiquen cualquier forma de violencia y discriminación hacia las mujeres. A pesar de que la alerta de género ha estado activa desde 2017 en Ahome, no ha habido un impacto significativo en la disminución de la tasa de violencia, violaciones y abuso contra las mujeres.

Datos Estadísticos Relevantes:

- Solo en el mes de enero, se registraron un total de 21,375 incidencias relacionadas con la violencia familiar en Sinaloa.

- El estado de Sinaloa tiene 823 casos de violencia intrafamiliar, con los municipios de Culiacán, Ahome y Mazatlán concentrando el 71% de las denuncias.
- El 70% de las mujeres en México han experimentado algún tipo de violencia en sus vidas.
- Desde enero hasta la fecha de la publicación, se registraron cinco feminicidios en Sinaloa.
- Las cifras de violencia intrafamiliar y abuso sexual han aumentado en más del 100%.
- En 2022, se registraron 6,143 denuncias por violencia familiar en Sinaloa, siendo el delito de mayor incidencia en el estado. El 83% de las víctimas eran mujeres.

### **Desafíos y Áreas de Oportunidad**

El principal desafío de SEMUJERES es lograr un cambio significativo en la toma de consciencia de la sociedad. Las empresas, instituciones y la sociedad civil deben incorporar la perspectiva de género en sus actividades cotidianas. Además, se ha identificado la pérdida de orientación de la familia hacia los hijos e hijas como un factor crítico que agrava la problemática.

A pesar del crecimiento de SEMUJERES como secretaría, actualmente enfrentan desafíos relacionados con la atención que brindan a las usuarias, especialmente en departamentos jurídico y psicológico, donde las esperas pueden extenderse hasta dos meses. Esto resalta la urgencia de recursos adicionales, tanto humanos como financieros, para poder ofrecer una atención inmediata y adecuada a las mujeres en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, la justicia y la impunidad son temas centrales. La misma Ley, en ocasiones, limita la agilidad y eficiencia en los procesos, y hace falta más

penalización sobre los actos de agresores. Esta falta de justicia rápida y efectiva, a menudo, deja a las mujeres en situaciones de mayor riesgo y vulnerabilidad.

Las estrategias y programas de SEMUJERES buscan atender esta compleja trama de problemas y desafíos, con un enfoque integral y centrado en los derechos y bienestar de las mujeres de Ahome.

### **Cultura y Cambio Social**

La cultura y tradiciones en Ahome tienen una profunda influencia en la forma en que se perciben y practican los roles de género. La educación y sensibilización sobre igualdad y respeto son esenciales para fomentar un cambio cultural que promueva relaciones más igualitarias y saludables entre géneros.

### **Dinámicas Familiares y Bienestar Integral**

Dentro de la familia, se encuentran oportunidades para fortalecer las relaciones y promover un ambiente de cuidado y respeto. La familia es un pilar fundamental en la formación de valores y comportamientos, y puede ser el espacio ideal para inculcar prácticas de respeto y equidad.

### **Fortalecimiento Institucional**

SEMUJERES trabaja arduamente para apoyar y fortalecer las medidas que promuevan la igualdad de género en Ahome. Si bien han logrado avances significativos, siempre existen oportunidades para mejorar la coordinación, ampliar los servicios y fortalecer las acciones que benefician directamente a la comunidad.

### **Justicia y Protección**

El acceso a una justicia ágil y eficaz es fundamental para garantizar los derechos de todas las personas. Es esencial que todas las instancias involucradas trabajen en conjunto para proteger y apoyar a quienes buscan justicia y reparación.

## Perspectiva de Futuro

El objetivo es claro: lograr que Ahome sea un lugar donde cada individuo, sin importar género, origen o condición, pueda desarrollarse plenamente. SEMUJERES, con el apoyo de la comunidad y otras instituciones, está comprometido en trabajar para alcanzar este ideal. La colaboración, el diálogo y la acción conjunta son la clave para construir un futuro próspero y equitativo.

### 4.4. Población potencial, objetivo y atendida

La misión y visión de SEMUJERES enfatizan la creación de un Ahome donde las mujeres tengan igualdad de oportunidades, respeto y seguridad. Para materializar este objetivo, la Secretaría de Mujeres se ha esforzado en llegar a las poblaciones más necesitadas y afectadas por la desigualdad y la discriminación. A continuación, detallamos la población potencial, objetivo y atendida en base a los datos proporcionados:

#### **Población Potencial:**

La población potencial del programa está compuesta por todas las mujeres, adolescentes y niñas del Municipio de Ahome que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, desigualdad o que hayan experimentado cualquier forma de discriminación o violencia de género. Considerando el censo de población y vivienda del INEGI del año 2020, Ahome contaba con 459,310 habitantes, de los cuales 233,994 eran mujeres. Esta cifra, que representa el 50.9% de la población total, puede considerarse como la población potencial del programa, ya que SEMUJERES tiene como objetivo brindar apoyo a todas las mujeres, sin excepción, para garantizar sus derechos y mejorar su calidad de vida.

### **Población Objetivo:**

Dentro de la población potencial, existe un segmento específico que se encuentra en una situación de mayor riesgo o vulnerabilidad. Este grupo, identificado como la población objetivo, incluye:

- Mujeres que han sido víctimas de violencia doméstica o de género.
- Mujeres indígenas y extranjeras, quienes enfrentan desafíos adicionales relacionados con la discriminación étnica o xenofobia.
- Mujeres que trabajan en sectores económicos informales o precarizados.
- Mujeres en situación de pobreza o con bajos recursos económicos.
- Adolescentes y niñas que están expuestas a situaciones de riesgo en sus entornos familiares, escolares o comunitarios.

Según datos y estimaciones basadas en estadísticas nacionales y en el perfil demográfico de Ahome, la población objetivo del programa se estima en aproximadamente 138,056 mujeres.

La determinación de la población objetivo de un programa como el de SEMujERES en Ahome requiere una evaluación minuciosa de diversos factores y datos demográficos, socioculturales y económicos. A continuación, se detalla cómo se llegó a la estimación de la población objetivo para este programa:

1. Contexto demográfico: Con base en el censo de población y vivienda del INEGI de 2020, Ahome registró una población total de 459,310 habitantes. De este número, 233,994 eran mujeres, lo que representa el 50.9% de la población total.
2. Prevalencia de la violencia contra las mujeres: A nivel nacional, la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) ha revelado que el 66% de las mujeres mexicanas de 15 años y más han sido víctimas de violencia en algún momento de su vida. Si extrapolamos estos datos al contexto

de Ahome, podemos inferir que un porcentaje significativo de las mujeres en el municipio ha experimentado algún tipo de violencia.

3. Población indígena: El censo de INEGI del año 2020 indica que la población indígena femenina en Ahome es de 16,297 mujeres. Dado que las mujeres indígenas enfrentan desafíos adicionales relacionados con la discriminación étnica y otras formas de exclusión, se consideran como parte esencial de la población objetivo de SEMUJERES.

4. Datos específicos sobre violencia contra mujeres indígenas: El Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas (INPI) ha proporcionado datos que muestran que el 59% de las mujeres indígenas ha experimentado algún tipo de violencia a lo largo de su vida. Esta cifra es menor que el porcentaje nacional general, pero sigue siendo alarmante.

5. Factores socioculturales y económicos: Las mujeres que trabajan en sectores informales o precarizados, las que viven en áreas con altas tasas de criminalidad, o aquellas en situación de pobreza, tienen un mayor riesgo de enfrentar discriminación, desigualdad y violencia.

Considerando todo lo anterior y haciendo un análisis integral de las cifras y porcentajes mencionados, se llegó a la conclusión de que al menos el 59% de las mujeres de Ahome (indígenas y no indígenas) han experimentado algún tipo de violencia o discriminación, lo que nos da un total aproximado de 138,056 mujeres.

Es importante recalcar que esta cifra representa una estimación y no el número exacto de mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad. Sin embargo, proporciona una visión clara del alcance y la magnitud del desafío que enfrenta SEMUJERES en su misión de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todas las mujeres en Ahome.

**Población Atendida (Enero - Agosto 2023):**

- Se brindó atención a 862 casos que incluyen:
  - Asesoría a hombres víctimas de violencia familiar.
  - Obtención de órdenes de protección para mujeres víctimas de violencia.
  - Acompañamientos a juzgados familiares y tribunales laborales.
  - Atención a mujeres indígenas.
  - Atención a mujeres extranjeras.
  - Canalizaciones a refugios de mujeres.
- Se realizaron 1,140 acciones de asesoría psicológica y atención terapéutica, que abarcaron:
  - Canalizaciones a psiquiatría.
  - Canalizaciones para atención de adicciones.
  - Casos atendidos en zona urbana y rural.
- Se recibió a 774 usuarias y usuarios de primera vez a través de la ventanilla de trabajo social.
- Se impartieron conferencias y talleres, beneficiando a 784 personas.
- Se brindaron capacitaciones económicas para el empoderamiento a 263 personas.

SEMUJERES ha mostrado un compromiso constante en atender y beneficiar a una amplia gama de poblaciones dentro de Ahome, abarcando desde asesoría legal hasta intervenciones psicológicas. La Secretaría sigue trabajando en función de sus objetivos y visión, garantizando un enfoque de género integral y trabajando por un futuro más equitativo para todas las mujeres en Ahome.

#### 4.5. Unidades que participan en la operación del Programa

De acuerdo con el Artículo 59 del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Ahome, Sinaloa, la unidad responsable del programa SEMujERES es la “La Secretaría de las Mujeres del H. Ayuntamiento de Ahome”. Esta Secretaría tiene un papel fundamental en la promoción y protección de los derechos de las mujeres en el municipio, y sus atribuciones son amplias y diversas, abarcando desde la difusión de derechos hasta la atención directa a víctimas de violencia.

Las atribuciones de la Secretaría de las Mujeres del H. Ayuntamiento de Ahome son las siguientes:

- I. Proponer y ejecutar programas de difusión sobre los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia;
- II. Asesorar a las mujeres del Municipio que acudan a pedir orientación sobre problemas de violencia familiar, discriminación, acoso laboral y demás hechos que atenten contra el libre desarrollo de su persona;
- III. Proponer y ejecutar programas de participación política, social y liderazgo dirigido a las mujeres del Municipio, con el fin de contribuir en su desarrollo en la participación activa e igualitaria en todos los ámbitos de la administración pública;
- IV. Crear y realizar programas dirigidos a las jóvenes del Municipio con el fin de informar sobre la problemática de los embarazos a temprana edad, adicciones y deserción escolar;
- V. Orientar a las mujeres del Municipio que lo requieran para efectos de que acudan ante las autoridades competentes para denunciar hechos delictuosos que las afecten directa o indirectamente a ellas o sus hijos;

VI. Ofrecer conferencias, seminarios y cursos dirigidos a las mujeres del Municipio referentes a la familia, los derechos de las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, arte e historia, y todo aquello que las beneficie en su acervo cultural;

VII. Proporcionar consultas y terapias psicológicas gratuitas a todas las mujeres del Municipio que lo requieran ante la secretaría, de conformidad con la capacidad de atención de la misma;

VIII. A toda mujer que haya sido víctima de un hecho delictuoso se le pondrá a su disposición la terapia psicológica gratuita y, en el caso de no contar con medios económicos o trabajo, se le turnará al departamento que se encargue de la bolsa de trabajo para efectos de incorporarla al mercado laboral;

IX. Informar sobre enfermedades propias de la mujer y propondrá programas de prevención o detección temprana, mediante la auscultación personal o médica y los riesgos sobre dichas enfermedades;

X. Celebrar convenios con las universidades, empresas, centros de trabajo, pueblos y comunidades indígenas para llevar a cabo conferencias y cursos que promuevan una nueva cultura en salud y educación y todo tema de interés colectivo;

XI. Realizar conferencias y coadyuvará con la difusión de información entre los pueblos y comunidades indígenas del Municipio, sobre los derechos de la mujer y las conductas antisociales o hechos delictuosos derivados de la violencia familiar;

XII. Proponer y ejecutar programas para las mujeres indígenas respecto de la no discriminación e igualdad de géneros;

XIII. Celebrar convenios con la Federación, el Estado u otros Municipios para efectos de coadyuvar en la celebración de ferias, conciertos, cursos que se lleven a cabo con temas de la mujer o relacionados con las mismas y sus derechos;

XIV. Recibir apoyos económicos o en especie, de la Federación, otros Estados u otros Municipios, destinados o con el fin de llevar a cabo actividades o programas

en favor de la mujer y buscando el respeto de sus derechos. Para tales efectos deberá informar al Presidente Municipal, al Síndico Procurador y Órgano Interno de Control, sobre el apoyo que reciba y canalizarlos con la dependencia competente del H. Ayuntamiento para que su recepción y egreso se haga conforme a la normatividad;

XV. Obtener o recibir apoyos económicos o en especie de empresas, fideicomisos, asociaciones civiles o toda persona física o moral que intenta coadyuvar en el fortalecimiento y difusión de los derechos de la mujer en el Municipio. Para tales efectos deberá informar al Presidente Municipal, al Síndico Procurador y Órgano Interno de Control, sobre el apoyo que reciba y canalizarlos con la dependencia competente del H. Ayuntamiento para que su recepción y egreso se haga conforme a la normatividad; y,

XVI. Las demás que le encomiende el H. Ayuntamiento, el Presidente Municipal y las comisiones de Regidores encargadas de esa temática, así como también las que se prevean en las leyes de la materia en las que se establezcan derechos en favor de las mujeres.

Adicionalmente, el Artículo 60 del mismo reglamento establece que para el despacho de los asuntos competencia de la Secretaría de las Mujeres, se integrará y auxiliará directamente de las siguientes dependencias:

Dirección para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres: Esta dirección es la encargada de garantizar que las políticas y programas del municipio se desarrollen con una perspectiva de género.

Subdirección de Igualdad Sustantiva: Bajo esta subdirección se encuentran el Departamento de Acceso Equitativo al Desarrollo de Mujeres y Hombres y el Departamento de Transversalidad Municipal, que trabajan en la promoción de la igualdad de género en todos los ámbitos del municipio.

Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia: Esta subdirección cuenta con un Departamento Jurídico, un Departamento Psicológico y un Departamento de Capacitación. Estos departamentos ofrecen servicios integrales a las mujeres víctimas de violencia, desde asesoramiento legal hasta apoyo psicológico y capacitación.

#### 4.6. Procesos Normativos del Programa

Los Procesos Normativos establecidos para el Programa SEMujERES en el Municipio de Ahome están orientados hacia la identificación y ejecución de protocolos y directrices esenciales establecidos en la normativa vigente, enfocados en la generación y entrega de bienes y/o servicios que promueven la igualdad de género, la protección de los derechos de las mujeres y niñas, y la prevención y atención de la violencia. A continuación, se describen los procesos clave derivados de la normativa proporcionada:

**Políticas Públicas con Perspectiva de Género:** Basado en la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y el Plan Estatal de Desarrollo, se busca profundizar en la igualdad sustantiva a través de la transversalización de la perspectiva de género en la administración pública. Esto incluye impulsar políticas públicas que promuevan la inclusión de mujeres en la planificación y gestión del desarrollo estatal.

**Prevención y Atención a la Violencia de Género:** Derivado de la estrategia para combatir la violencia contra mujeres y niñas, se establecen líneas de acción como campañas de difusión, capacitación y sensibilización, así como la creación de refugios especializados y programas interdisciplinarios de intervención. Estas acciones están respaldadas por diversas leyes estatales y nacionales que combaten y sancionan todas las formas de violencia.

**Promoción de la Participación Ciudadana:** Con base en el Plan Estatal de Desarrollo y la estrategia de bienestar social sostenible, se busca impulsar la participación de la sociedad civil y de las mujeres en diversos roles, incluyendo promotoras de paz y liderazgo, para garantizar un enfoque inclusivo en la toma de decisiones a nivel estatal y municipal.

**Desarrollo Integral de Mujeres y Niñas:** A través de programas de empoderamiento, educativos y de capacitación, el Programa SEMujERES busca promover un desarrollo pleno y equitativo, respaldado por políticas de igualdad sustantiva y prevención de discriminación.

**Supervisión y Cumplimiento Normativo:** Con base en las leyes y reglamentos estatales y municipales, el Programa SEMujERES asegura la supervisión de acciones que erradiquen la discriminación en todas sus expresiones, promoviendo campañas de sensibilización y concientización.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DE TRABAJO DE CAMPO

### 5.1. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

La Evaluación de Procesos, esencial en el continuo perfeccionamiento de programas y servicios, se presenta como una herramienta vital en la determinación de la eficiencia y eficacia de la gestión operativa de SEMUJERES. Es un estudio de carácter cualitativo que, utilizando un conjunto de estrategias específicas, entre las que se encuentran entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participativa, y análisis documental, busca descifrar el engranaje interno del programa y su alineación con las expectativas y necesidades de sus beneficiarias.

El enfoque cualitativo adoptado en esta evaluación no se limita a identificar y describir prácticas; busca comprender en profundidad las dinámicas y estructuras de los procesos sociales inherentes a SEMUJERES. Este enfoque se centra en desentrañar cómo y por qué ciertos procesos y acciones llevadas a cabo por el programa tienen el impacto que tienen. Se analiza la relación intrínseca entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis y cómo estos interactúan y se relacionan con el contexto social, cultural, político e institucional en el que están inmersos.

Para profundizar en esta comprensión y garantizar una visión holística, esta evaluación emplea estrategias analíticas de estudio multicaso. La idea detrás de esta elección metodológica es recolectar evidencia empírica suficiente que permita entender el fenómeno en estudio desde múltiples perspectivas y contextos. Estos estudios multicaso ofrecen una vista panorámica del funcionamiento del programa y permiten identificar patrones, variabilidades y particularidades entre los diferentes escenarios en los que SEMUJERES opera.

La evaluación de procesos delinea con meticulosidad el proceso general del Programa, basándose tanto en la normatividad aplicable como en los hallazgos

concretos obtenidos del trabajo de campo. Este ejercicio involucra un minucioso análisis de gabinete, que implica la revisión y estudio de documentos oficiales, lineamientos, informes previos y otros materiales escritos que proporcionen una comprensión teórica y normativa del programa. Pero, igualmente crucial es el trabajo en campo, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, buscando captar una visión más amplia y diversa, desde datos masivos hasta observaciones y experiencias particulares.

Es esencial entender que las evaluaciones de procesos no son meramente descriptivas; requieren una amalgama entre análisis documental y trabajo de campo cualitativo. En este sentido, el diseño y aplicación de los instrumentos para recopilación de información se realizan considerando a todos los actores que intervienen en la gestión del programa, desde instancias centrales hasta las unidades operativas en terreno y, por supuesto, a la población beneficiaria. Esta metodología de trabajo de campo se articula alrededor de la identificación de actores clave y el tipo de instrumento más adecuado para cada uno, garantizando que la voz de todos sea escuchada y considerada en la evaluación final.

## 5.2. Análisis de Gabinete

La evaluación de procesos no puede concebirse sin un entendimiento claro y estructurado del contexto en el que el programa SEMujERES se ejecuta y del marco normativo que determina y orienta sus acciones. Esta necesidad nos lleva a sumergirnos en el análisis de gabinete, una etapa vital que consiste en el acopio, organización y valoración meticulosa de la información obtenida a través de registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, normativas y sistemas de información, entre otros.

El análisis de gabinete proporciona las bases sólidas sobre las cuales se construye el entendimiento del programa. Permite mapear el proceso general de implementación de SEMUJERES, discerniendo la información y productos que se generan en cada instancia o etapa, identificando sus responsables, las herramientas utilizadas y las interacciones entre los diferentes actores. También se destila información esencial sobre las estrategias, objetivos y expectativas del programa, así como sobre las dinámicas de implementación y las relaciones con otros programas o instituciones.

Para llevar a cabo este análisis en profundidad, el equipo evaluador ha considerado, de manera enunciativa pero no limitativa, la revisión de los siguientes documentos:

- **Normatividad aplicable:** Tales como leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos y manuales de procedimientos que delimitan las responsabilidades y funciones del programa.
- **Manual de organización:** De la dependencia encargada de SEMUJERES, lo que otorga una visión estructural del programa y sus unidades administrativas.
- **Diagnósticos y estudios:** Relativos a la problemática que el programa busca abordar, para entender la justificación y relevancia de este.
- **Matriz de indicadores para resultados:** Ofreciendo un panorama de los objetivos a alcanzar y cómo se miden.
- **Avances de indicadores de resultados:** Para comprender el progreso y logros hasta la fecha.
- **Documentos descriptivos de los sistemas de información:** Delineando las plataformas y herramientas que respaldan la implementación del programa.
- **Evaluaciones previas del programa:** Aportando un histórico de hallazgos, recomendaciones y áreas de mejora.

- **Documentos de trabajo e informes institucionales:** Que ofrecen una perspectiva sobre el día a día operativo y los resultados tangibles obtenidos.
- **Auditorías realizadas:** Junto con respuestas o solventaciones a observaciones, para entender áreas de riesgo y su manejo.
- **Documentos asociados al diseño del programa:** Ofreciendo una base sobre su concepción y objetivos iniciales.
- **Estrategias y documentos de integración de beneficiarios:** Entendiendo cómo se seleccionan y atienden.
- **Padrones de beneficiarios:** Junto con formatos de solicitud y entrega de apoyos, detallando la interacción directa con la población objetivo.
- **Guías operativas, manuales o diagramas de flujo:** Describiendo los procesos específicos del programa.
- **Convenios de colaboración:** Esclareciendo relaciones con otras instituciones o programas.
- **Documentos y materiales de difusión:** Mostrando cómo se comunica y promueve el programa.
- **Planeación estratégica y presupuesto basado en resultados:** Entendiendo cómo se asignan y gestionan los recursos.
- **Documentos de planeación:** Incluyendo programas operativos anuales que delinear las acciones a realizar.
- **Informes del presupuesto autorizado y ejercido:** Detallando la gestión financiera y el alineamiento con los resultados obtenidos.

La revisión y análisis de estos documentos no solo ofrecen un panorama amplio del programa SEMUJERES, sino que también establecen un punto de partida sólido para el trabajo de campo, garantizando que este se desarrolla con un entendimiento claro y basado en datos de las dinámicas y retos de la gestión operativa del programa.

### 5.3. Trabajo de campo Cualitativo

El análisis cualitativo es una metodología que considera un conjunto diverso de técnicas y herramientas enfocadas en una comprensión profunda y holística de la unidad bajo investigación. A diferencia de los enfoques cuantitativos, que se centran en medir y cuantificar, el análisis cualitativo busca comprender las experiencias, actitudes, comportamientos, relaciones, contextos y dinámicas que conforman y rodean a la unidad estudiada. Esto permite desentrañar no solo el qué, sino también el cómo y el porqué de las situaciones y fenómenos.

Una característica distintiva del enfoque cualitativo es que no solo se basa en lo que dicen los participantes, sino también en la observación directa, lo que ofrece una oportunidad única de revisar in situ la implementación del programa, dándole vida a la información y proporcionando un panorama completo y detallado de las dinámicas y desafíos en el terreno.

Dentro del trabajo cualitativo desarrollado para la evaluación de SEMujERES, se han considerado los siguientes elementos:

- **Entrevistas a profundidad:** Realizadas con los actores responsables de la dirección, planeación y diseño del programa a nivel central. Estas entrevistas buscan desentrañar las visiones, decisiones y retos estratégicos del programa desde una perspectiva de alto nivel.
- **Entrevistas semiestructuradas:** Llevadas a cabo con actores clave involucrados en la operación del programa, tanto a nivel central como en una selección cualitativa de las unidades de servicio. Estas entrevistas ofrecen una visión detallada de las prácticas, procedimientos y experiencias en el terreno.
- **Encuesta en línea:** Se realiza mediante cuestionarios enviados por correo electrónico a través de una aplicación digital. Esta encuesta está dirigida a recabar la opinión sobre los procesos del programa por parte de funcionarios

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

y operadores en las oficinas centrales y unidades de servicio. La ventaja de este instrumento es que permite obtener información rápida y amplia de un número mayor de participantes, ofreciendo una vista panorámica de las percepciones y opiniones generales sobre el programa.

- **Grupos focales:** Estos se realizan con diversos participantes, tales como beneficiarios del programa, psicólogas, participantes activos en diversas áreas del programa, personal del área jurídica y otros actores relevantes. Los grupos focales permiten entender dinámicas de grupo, percepciones compartidas y divergentes y construir una visión colectiva del impacto y retos del programa.
- **Observación directa:** En esta etapa, se efectúa un seguimiento de los procesos del programa, observando cómo estos se llevan a cabo en la práctica, identificando áreas de mejora, buenas prácticas y desafíos en tiempo real.

El diseño y aplicación de los instrumentos para el levantamiento de información de campo se ha desarrollado considerando tanto a actores a nivel central como a una muestra representativa de unidades que prestan servicios del programa. Esta estrategia dual asegura que se captura una imagen completa y multifacética de SEMUJERES, permitiendo identificar tanto fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión centralizada como en las dinámicas y retos específicos que enfrentan las unidades de servicio en diferentes contextos.

### Identificación de actores

La identificación adecuada de los actores clave en cualquier evaluación es esencial para garantizar que todas las voces relevantes sean escuchadas y que se obtenga una comprensión completa del programa en cuestión. Los actores representan no solo las diversas partes interesadas y beneficiarias del programa, sino también aquellos que, desde sus diferentes ámbitos de responsabilidad, inciden en la gestión, operación y resultados de este. Al comprender quiénes son estos actores,

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

se pueden diseñar estrategias específicas para recabar información y entender desde múltiples perspectivas la dinámica de SEMUJERES.

A partir de la revisión documental, del acercamiento con los responsables del programa y del análisis de las estructuras operativas, se identifica la participación de los siguientes actores:

A nivel central:

- **Secretaría de la Mujer:** Es la máxima autoridad y principal ente encargado de la coordinación y supervisión de todas las actividades relacionadas con la promoción de los derechos de las mujeres y la igualdad de género en el ámbito municipal.
- **Dirección de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres:** Responsable de diseñar, dirigir y supervisar las políticas y acciones para garantizar la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres.
- **Subdirección de Igualdad Sustantiva:** Se encarga de operativizar las políticas y acciones que garantizan la igualdad sustantiva, supervisando su adecuada implementación.
- **Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia:** Tiene la función de diseñar, coordinar y supervisar las acciones dirigidas a prevenir, atender y erradicar todo tipo de violencia contra las mujeres.
- **Subdirección de Administración:** Esta subdirección gestiona los recursos, tanto humanos como financieros, necesarios para el adecuado funcionamiento de SEMUJERES y garantizar la eficacia en la entrega de sus servicios.

A nivel municipal:

- **Unidades de Servicio:** Estas unidades son las encargadas de brindar atención directa y servicios a la población beneficiaria. Tienen un papel fundamental en la ejecución y operatividad diaria del programa.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Programas de Perspectiva de Género: Diversos programas municipales que, aunque no pertenezcan directamente a SEMujERES, trabajan en acciones y estrategias que contribuyen a fortalecer y promover la igualdad de género y la protección de los derechos de las mujeres en el municipio.

Estos actores juegan un papel crucial en el funcionamiento y éxito de SEMujERES. Su involucramiento y participación en la evaluación permiten no solo obtener una visión completa del programa, sino también identificar áreas de mejora, oportunidades y retos específicos desde cada una de sus perspectivas y responsabilidades.

### **Análisis de casos**

El análisis de casos se configura como una metodología profunda y detallada que permite abordar fenómenos en su contexto real. En contraste con otros enfoques que buscan generalizar a partir de muestras estadísticas, el estudio de casos se centra en el entendimiento detallado y contextualizado de situaciones específicas. Algunas de las características principales de los estudios de casos son:

- Marco Teórico en Construcción: A diferencia de otras investigaciones que parten de teorías consolidadas, los estudios de casos suelen desarrollar su marco teórico conforme avanza la investigación, lo que permite una mayor flexibilidad y adaptación al objeto de estudio.
- Elección Teórica: La selección del caso no busca representatividad estadística, sino relevancia teórica. Es decir, se elige un caso no por cuántos otros casos representan, sino por lo que puede aportar al entendimiento del fenómeno.

Modalidades del Estudio de Casos:

- Intrínseco: El interés está centrado en el caso mismo. El caso es de interés en sí mismo y no como una representación de otros casos.

- Instrumental: Se estudia un caso particular para proporcionar una visión más amplia sobre un problema o fenómeno.
- Colectivo: Implica el estudio de múltiples casos para investigar algún fenómeno, población o generalización.

La metodología de estudio de casos sigue generalmente los siguientes pasos:

- Diseño del Estudio:
  - Preguntas del estudio
  - Propositiones del estudio
  - Unidad de análisis
  - Lógica que vincula los datos con las proposiciones
  - Criterios para interpretar los hallazgos
- Realización del Estudio: En esta fase, se describe el contexto, los participantes, la recolección de datos y las fuentes de evidencia. Se sumergen en el caso y su entorno para obtener una comprensión detallada.
- Análisis y Conclusiones: Aquí se organizan los datos, se categorizan, se tabulan y se reordenan según patrones, temas o casos específicos. Se establece una narrativa para ilustrar los hallazgos.

Cabe resaltar que los pasos del estudio de caso se integran en las actividades del proyecto. El diseño del estudio se articula con el diseño metodológico y la estrategia de trabajo de campo. Las etapas de análisis de gabinete y levantamiento de campo dan vida a la realización del estudio. En el informe final de hallazgos y resultados del programa, se desplegarán detalladamente los análisis y conclusiones del estudio de casos.

Para garantizar la robustez y la validez del estudio, se contemplan las siguientes medidas:

- Construcción de Validez del Estudio: Asegurar que lo que se está investigando es representativo del caso real y no refleja malinterpretaciones.

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Validez Interna: Garantizar que los hallazgos del estudio sean una verdadera representación del caso y no producto de otras variables no consideradas.
- Validez Externa: Establecer la posibilidad de generalizar los hallazgos del estudio de caso a otros casos o situaciones.
- Confiabilidad: Garantizar que, si el estudio se repitiese, bajo las mismas condiciones, se llegaría a los mismos resultados.

El enfoque del estudio de casos, con su naturaleza detallada y contextual, es una herramienta poderosa para obtener una comprensión profunda y rica de los fenómenos en su entorno real, proporcionando perspectivas valiosas y aportaciones únicas a la investigación.

#### **5.4. Muestra propuesta**

La definición de una muestra apropiada para la evaluación es esencial para asegurar la relevancia y aplicabilidad de los hallazgos. Para ello, se configura una matriz analítica basada en una serie de criterios de selección. Estos criterios no emergen de la nada, sino que son cuidadosamente delineados por el equipo evaluador, tomando en cuenta aspectos clave relacionados con las problemáticas más relevantes, los objetivos del programa y el marco normativo y de actuación establecido en el manual de organización, entre otros documentos de referencia.

Algunos de los criterios centrales son:

- Problema: En el Municipio de Ahome, Sinaloa, se enfrentan desafíos persistentes relacionados con la igualdad de género, tales como brechas salariales, falta de representación política y social de las mujeres, y preocupantes tasas de violencia de género. A ello se suma la intersección de factores geográficos y socioeconómicos que agravan las condiciones de

vulnerabilidad de ciertos grupos de mujeres, especialmente aquellas en zonas rurales o pertenecientes a comunidades indígenas.

- Objetivo: El programa busca fortalecer una cultura de igualdad sustantiva, promoviendo y consolidando programas y proyectos que impulsen políticas públicas con perspectiva de género. El enfoque radica en respetar y promover la dignidad e integridad de las mujeres, consolidando su participación en un entorno de seguridad y paz social. La meta última es que todas las mujeres en el Municipio de Ahome tengan igualdad de oportunidades, reconocimiento y pleno goce de sus derechos humanos.

El Municipio de Ahome, situado en el noroeste de México, posee características geográficas y económicas singulares que influyen en las dinámicas de género. Su economía, centrada en actividades agrícolas, pesqueras y comerciales, presenta desigualdades estructurales que afectan de manera desproporcionada a las mujeres, especialmente en áreas rurales. Estas particularidades geográficas y económicas son fundamentales al definir los perfiles y la población potencial del programa, considerando la diversidad de necesidades y realidades que enfrentan las mujeres en diferentes zonas y contextos socioeconómicos.

A la hora de profundizar en escalas territoriales, se consideran tanto zonas urbanas con mayor densidad poblacional y dinámicas económicas variadas, como zonas rurales donde la economía suele centrarse en actividades agrícolas o pesqueras y donde las mujeres enfrentan retos distintos.

Por todo lo anterior, el equipo evaluador ha considerado que factores como la situación geográfica, la estructura económica y las problemáticas específicas de género en Ahome son elementos cruciales que deben ser tomados en cuenta para asegurar que las intervenciones y las evaluaciones estén alineadas con el objetivo principal del programa: promover una cultura de igualdad sustantiva en todos los rincones del municipio.

## Matriz Analítica

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Justificación</b>
<b>Geográfico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zonas urbanas del Municipio de Ahome</li> <li>• Zonas rurales del Municipio de Ahome</li> </ul>	Diferentes zonas poseen distintas problemáticas y oportunidades relacionadas con la igualdad de género.
<b>Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres involucradas en actividades agrícolas</li> <li>• Mujeres en el sector pesquero</li> <li>• Mujeres en actividades comerciales</li> </ul>	Las brechas económicas de género varían según el sector, y es esencial abordar cada uno para una comprensión holística.
<b>Problemáticas de Género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brechas salariales</li> <li>• Falta de representación política y social</li> <li>• Tasas de violencia de género</li> </ul>	Identificar y atender las principales problemáticas de género en el municipio es esencial para una evaluación efectiva.
<b>Objetivo del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la igualdad sustantiva</li> <li>• Impulso a políticas públicas con perspectiva de género</li> <li>• Consolidación de la participación de mujeres en un entorno de seguridad y paz social</li> </ul>	La muestra debe reflejar y abordar directamente los objetivos clave del programa para garantizar su relevancia y aplicabilidad.
<b>Participación Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de la Secretaría de la Mujer y dependencias en el Municipio de Ahome</li> </ul>	Asegurar que las instituciones clave estén representadas garantiza que las evaluaciones sean comprensivas y reflejen la realidad institucional.

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Justificación</b>
<b>Grupos Vulnerables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres en zonas rurales</li> <li>• Mujeres pertenecientes a comunidades indígenas</li> <li>• Mujeres en situación de pobreza</li> <li>• Mujeres víctimas de violencia</li> </ul>	Es crucial que la evaluación aborde las realidades de los grupos más vulnerables para garantizar intervenciones inclusivas y efectivas.
<b>Tipos de Programa /Intervención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de empoderamiento económico</li> <li>• Intervenciones contra la violencia de género</li> <li>• Programas educativos con perspectiva de género</li> </ul>	La variedad de programas e intervenciones ofrece diferentes ángulos para entender la situación de género en el municipio.

Esta matriz analítica proporciona una estructura clara y sistemática para seleccionar una muestra que refleje la diversidad y complejidad del Municipio de Ahome en términos de género. A través de este enfoque, se espera que la evaluación resultante sea tanto representativa como relevante, proporcionando datos valiosos para mejorar la implementación y eficacia del programa en cuestión.

### 5.5. Cronograma de Actividades de Campo

ACTIVIDADES TRABAJO DE CAMPO	SEPTIEMBRE									
	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29
Entrevista a profundidad a la Funcionaria Titular de la Secretaría de la Mujer										
Entrevista a profundidad a la Funcionaria Titular de la Dirección de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres										
Entrevista a profundidad a la Funcionaria Titular de la Subdirección de Administración										
Entrevista semiestructurada con la Funcionaria Titular de la Subdirección de Igualdad Sustantiva										
Entrevista semiestructurada con la Funcionaria Titular de la Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación de la										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento de Acceso equitativo al desarrollo de mujeres										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento de transversalidad municipal										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento Jurídico										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento Psicológico										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento de Capacitación										
Entrevista semiestructurada con el personal adscrito al Departamento de Trabajo social										
Trabajo de campo										
Aplicación de encuesta en línea										
Preparación, análisis y sistematización de información del trabajo de campo										
Construcción de la base de datos y análisis de la información de la encuesta en línea										

## 5.6. Agenda

Fecha / hora	Actor	Instrumento	Duración aproximada
19-Sep / 9:00	Funcionaria Titular de la Secretaría de la Mujer	Entrevista a profundidad	1 hora
19-Sep / 10:00	Funcionaria Titular de la Dirección de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres	Entrevista a profundidad	1 hora
19-Sep / 11:00	Funcionaria Titular de la Subdirección de Administración	Entrevista a profundidad	1 hora
19-Sep / 12:00	Funcionaria Titular de la Subdirección de Igualdad Sustantiva	Entrevista semiestructurada	45 minutos
19-Sep / 12:45	Funcionaria Titular de la Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 9:00	Personal adscrito al Departamento de Acceso equitativo al desarrollo de mujeres y hombres	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 9:45	Personal adscrito al Departamento de transversalidad municipal	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 10:30	Personal adscrito al Departamento Jurídico	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 11:15	Personal adscrito al Departamento Psicológico	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 12:00	Personal adscrito al Departamento de Capacitación	Entrevista semiestructurada	45 minutos
20-Sep / 12:45	Personal adscrito al Departamento de Trabajo social	Entrevista semiestructurada	45 minutos
21-Sep al 26-Sep	Equipo evaluador	Trabajo de campo	Diversas horas
25-Sep al 26-Sep	Funcionarios y operadores en oficinas centrales y otras unidades de servicio	Aplicación de encuestas en línea	Diversas horas
27-Sep al 29-Sep	Equipo evaluador	Construcción de la base de datos y análisis de la información de la encuesta en línea	Diversas horas

## 6 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

### 6.1. Identificación de los Procesos

Esta sección se inicia contextualizando la estructura y dinámica del Programa SEMUJERES, fundamentada en un análisis exhaustivo de la normatividad y documentación que guía su operación. Este análisis preliminar se realiza sin prejuicio de la información obtenida del trabajo de campo. Posteriormente, se profundizará en el entendimiento de los procesos al integrar los hallazgos derivados del trabajo de campo, conformando así una visión holística y actual de las operaciones del programa.

Para la construcción del diagrama general de los procesos de SEMUJERES, se hace un reconocimiento pormenorizado de las fuentes normativas, operativas y de campo, reflejando en ellas la estructura y los procesos específicos del programa.

Entre los documentos clave que delinear la actuación de SEMUJERES se encuentran:

- La normativa municipal que estipula el derecho de las mujeres a una existencia sin violencia, así como las políticas de igualdad de género en el ámbito local.
- El Manual de Organización y Funciones, que especifica el marco operativo y las responsabilidades de la Secretaría de las Mujeres de Ahome.
- La Matriz de Indicadores para Resultados, que proporciona los parámetros para evaluar la efectividad y el impacto del programa.
- Los Programas Operativos Anuales, que detallan las iniciativas y proyectos dirigidos a fortalecer la autonomía económica de las mujeres, a promover la equidad en el trabajo doméstico y de cuidados, a garantizar el bienestar y la salud sin discriminación, a asegurar un entorno libre de violencia y

respetuoso de los derechos humanos, a empoderar la participación femenina en la toma de decisiones, y a crear entornos seguros para las mujeres.

- Documentos específicos sobre los servicios de asesoría jurídica y psicológica, que son fundamentales en la atención directa a las mujeres que acuden al programa.

En la elaboración de este documento descriptivo y analítico de los procesos del programa SEMUJERES, resulta imperativo reconocer la relevancia de disponer de una documentación normativa completa y actualizada que respalde la estructura operativa y administrativa de cualquier programa gubernamental. La documentación normativa es fundamental para establecer un marco de acción claro y coherente que asegure la efectividad y eficiencia de los servicios prestados a la comunidad, así como para garantizar la transparencia y rendición de cuentas en todas las actividades realizadas.

En el caso particular del programa SEMUJERES del Municipio de Ahome, es preciso mencionar que no se recibió la totalidad de la documentación requerida de la dependencia responsable. Esta circunstancia nos ha conducido a aplicar metodologías especializadas, tales como técnicas de la metodología Lean Six Sigma, para identificar y mapear los procesos y procedimientos operativos a partir de la información proporcionada.

Es importante subrayar que, aunque no se ha señalado ningún incumplimiento específico ni se ha atribuido una falta de documentación normativa a la dependencia, la ausencia de documentos tales como reglas de operación, lineamientos y manuales de procedimientos, y documentos de integración de beneficiarios, entre otros, sugiere una oportunidad de mejora en la consolidación de la base documental que respalda el programa. La inexistencia de padrones de beneficiarios y guías operativas, así como de manuales o diagramas de flujo que detallen el diagrama general de procesos o macroprocesos, representa un área de

mejora potencial para fortalecer la cultura organizacional en materia de control interno y administración de riesgos.

Estos documentos no solo son importantes, sino que son esenciales para garantizar la consecución de los objetivos del programa, alinearse con la normativa aplicable y asegurar la transparencia en la gestión del programa. Un sistema de control interno robusto, integrado con los procesos institucionales, permite no sólo el cumplimiento normativo sino también una gestión eficaz orientada hacia la autoevaluación y la mejora continua.

El Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Ahome, en su artículo 37, fracciones XVI, XVIII y XXII, explicita la necesidad de contar con estos elementos documentales. Estos artículos enfatizan la importancia de disponer de procedimientos claramente establecidos para la ejecución de las actividades de la administración pública y para la interacción efectiva con la ciudadanía, asegurando así servicios públicos que respondan a las necesidades de la población y que promuevan la igualdad y la no discriminación.

La ausencia de dicha documentación normativa ha requerido que nuestro equipo de consultoría aplique un enfoque analítico y reconstructivo para identificar los procesos operativos y administrativos del programa SEMujERES. Este enfoque se ha basado en la experiencia y en las mejores prácticas en la gestión de programas similares, considerando siempre los objetivos fundamentales de equidad de género y apoyo a las mujeres en situaciones de vulnerabilidad.

A través del análisis de las fuentes documentales proporcionadas, hemos logrado desarrollar una comprensión detallada de las actividades, componentes y actores involucrados en cada uno de los procesos que integran el programa. Este ejercicio de mapeo de procesos no solo permite visualizar la estructura operativa actual del programa, sino que también brinda la base para identificar oportunidades de mejora

y para la formulación de recomendaciones que contribuyan a su optimización y al fortalecimiento de su impacto social.

Para profundizar en la comprensión del Programa SEMUJERES y sentar las bases para un análisis detallado de sus procesos, se presenta a continuación la información sintetizada de las distintas fuentes documentales. Este apartado tiene como objetivo establecer un diagnóstico preciso del estado actual del programa — una instantánea que capture su esencia y funcionamiento— antes de proceder a un examen más exhaustivo.

La información recopilada de cada documento normativo y operativo ofrece una perspectiva multidimensional de SEMUJERES, detallando desde los lineamientos generales hasta las acciones específicas. Esta recopilación es el punto de partida para:

- Ajustar y precisar la redacción de los objetivos, elementos y pasos que configuran cada proceso dentro del programa.
- Elaborar o refinar los diagramas de flujo que representan la secuencia y la interrelación de las actividades.
- Identificar hallazgos significativos y áreas de oportunidad que puedan surgir a lo largo del análisis.

Este enfoque es crucial para asegurar que cualquier recomendación o intervención propuesta esté bien fundamentada y sea pertinente a la realidad operativa de SEMUJERES. Además, el diagnóstico contribuirá a entender cómo las políticas y prácticas actuales se alinean con las metas y objetivos del programa y revelará cualquier desviación o incongruencia que requiera atención.

### **Reglamento Municipal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia:**

En el análisis del Reglamento Municipal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el municipio de Ahome, se observa que, aunque no se especifican

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

de manera explícita los procesos operativos dentro del documento, la aplicación de técnicas de la metodología Lean Six Sigma nos permite discernir y definir una serie de procesos implícitos. A continuación, se presenta una matriz que detalla cada uno de estos procesos implícitos, proporcionando una descripción y datos claves extraídos del reglamento:

<b>Proceso</b>	<b>Descripción</b>
Banco de Datos	Alimentar y mantener actualizado el Banco Estatal de Datos sobre casos de violencia contra las mujeres, incluyendo investigaciones y evaluaciones de medidas adoptadas.
Diseño y Evaluación de Modelos de Atención	Colaborar en la creación y evaluación de modelos de atención a víctimas de violencia.
Canalización de Víctimas	Dirigir a las víctimas a programas reeducativos que faciliten su participación en la vida pública y social.
Especialización de Atención	Asegurar que la atención brindada sea por personal capacitado y especializado en la materia.
Fomento de Respeto y Equidad	Impulsar acciones y programas que promuevan la equidad y respeto a los derechos humanos de las mujeres.
Apoyo y Orientación a Víctimas	Brindar apoyo y orientación necesarios a mujeres víctimas de violencia en el marco de sus competencias.
Promoción de la Cultura de Denuncia	Fomentar la denuncia activa de casos de violencia contra las mujeres.
Creación de Refugios y Centros de Rehabilitación	Impulsar la creación de refugios y centros de rehabilitación para mujeres víctimas y agresores.

### **Reglamento Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:**

Del Reglamento Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Municipio de Ahome, en su contenido no se enlistan procesos de manera explícita, por lo que, mediante la aplicación de herramientas Lean Six Sigma, es posible deducir procesos inherentes que se desprenden de sus estipulaciones. A continuación, se presenta una matriz que define cada uno de estos procesos y su descripción:

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

<b>Proceso</b>	<b>Descripción</b>
Integración de la Perspectiva de Género	Aseguramiento de que la planeación presupuestal incorpore la perspectiva de género en todas las áreas de gobierno municipal.
Promoción de la Participación Equitativa	Promover la participación equitativa de mujeres y hombres en cargos de todos los niveles de la administración pública municipal.
Fomento de la Eliminación de Discriminación	Promover la eliminación de toda forma de discriminación y contribuir a la erradicación de estereotipos que fomentan la violencia de género.
Coordinación de Acciones Interinstitucionales	Coordinar acciones entre el Municipio y los sectores sociales y privados mediante convenios para la operación adecuada en la promoción de igualdad de género.
Desarrollo de Acciones para Igualdad Económica	Desarrollar acciones para fomentar la integración de políticas públicas con perspectiva de género en materia económica.
Promoción de Derechos y Legislación	Evaluar y promover los derechos específicos de las mujeres como derechos humanos universales y erradicar las distintas modalidades de violencia de género.
Eliminación de Estereotipos de Género	Desarrollar actividades de concientización para eliminar estereotipos que fomentan la discriminación y la violencia contra las mujeres.

## **El Manual de Organización y Funciones**

El Manual de Organización de la Secretaría de las Mujeres del H. Ayuntamiento de Ahome proporciona un marco operativo integral que contempla las directrices y funciones para la promoción y protección de los derechos de las mujeres dentro del municipio. Aunque el documento no describe explícitamente, la aplicación de la metodología Lean Six Sigma permite identificar una serie de procesos subyacentes. Estos procesos derivan de las responsabilidades asignadas y de las actividades programáticas que se orientan a cumplir con los objetivos de igualdad de género y empoderamiento femenino. Al desglosar las funciones del manual, se revelan procesos clave que son esenciales para la operación eficiente de la Secretaría y para el logro de sus metas estratégicas, como se muestra en la matriz subsiguiente:

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Proceso	Descripción
Asesoramiento sobre Violencia y Discriminación	Ofrecer orientación a las mujeres que enfrentan violencia familiar, discriminación o acoso laboral.
Prevención de Embarazos y Adicciones en Jóvenes	Crear programas informativos dirigidos a jóvenes para abordar temas como embarazos tempranos, adicciones y deserción escolar.
Orientación para Denuncias	Guiar a las mujeres para denunciar delitos ante las autoridades competentes.
Educación Cultural	Organizar eventos educativos como conferencias y cursos que enriquezcan el acervo cultural de las mujeres.
Servicios Psicológicos	Proveer terapia psicológica gratuita y accesible para las mujeres que lo requieran.
Apoyo Laboral para Víctimas de Delitos	Facilitar el acceso al mercado laboral para mujeres víctimas de delitos que carecen de recursos económicos.
Información sobre Salud Femenina	Informar y proponer programas de prevención y detección temprana de enfermedades femeninas.
Derechos de Mujeres Indígenas	Difundir información sobre derechos de la mujer y programas de no discriminación entre comunidades indígenas.
Ferias y Eventos Culturales	Coordinar y ejecutar ferias y eventos que destaquen temas relacionados con la mujer.
Recepción de Fondos para Programas de Mujeres	Administrar apoyos económicos o en especie destinados a programas en favor de los derechos de la mujer.

### Matriz de Indicadores para Resultados

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) es una herramienta de gestión clave dentro de SEMUJERES, la cual permite el seguimiento y evaluación del desempeño de los procedimientos operativos del programa. A través de esta matriz, se cuantifican los resultados de las acciones implementadas, proporcionando una visión clara del avance y eficacia de los servicios ofrecidos. En este contexto, la MIR

no identifica procesos per se, sino que identificamos procedimientos específicos que son parte integral de los procesos previamente definidos.

La siguiente matriz detalla los procedimientos que han sido identificados con la aplicación de técnicas de la metodología Lean Six Sigma, a partir de la MIR, incluyendo una descripción concisa de cada uno:

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
Ejecución de sesiones de apoyo psicológicos	Realización de sesiones terapéuticas para apoyar el bienestar emocional de las mujeres.
Asesoría psicológica	Proporcionar orientación y asesoramiento psicológico a las usuarias del servicio.
Acompañamientos para atender denuncias o audiencias	Asistencia en el proceso legal y apoyo durante las audiencias relacionadas con casos de violencia.
Programación de Conferencias, capacitaciones y talleres	Organización y ejecución de eventos educativos enfocados en la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia.
Ejecución de concursos y acciones de promoción y difusión	Implementación de concursos y actividades para aumentar la conciencia y visibilidad de los derechos y la igualdad de género.
Coordinación con dependencias públicas y privadas	Colaboración con entidades para la efectiva canalización y seguimiento de casos de violencia hacia la mujer.
Reunión con mujeres empresarias	Encuentros con mujeres líderes empresariales para promover la igualdad y el empoderamiento económico.
Bolsa de Trabajo para mujeres	Desarrollo de oportunidades laborales para las mujeres, facilitando su inserción en el mercado de trabajo.
Actividades con redes de mujeres y hombres para la igualdad sustantiva	Promoción de la igualdad de género a través de la colaboración con redes comunitarias y organizaciones.

<p>Diagnóstico para identificar distribución de tareas domésticas en las familias</p>	<p>Análisis orientado a equilibrar las responsabilidades familiares y promover la corresponsabilidad en el hogar.</p>
---	---

## Programas Operativos Anuales

En el contexto de los Programas Operativos Anuales (POA), de igual manera que la fuente anterior, se reconocen procedimientos más que procesos, que buscan contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de SEMujERES. Estos procedimientos son pasos concretos dentro de los procesos identificados previamente. A continuación, se presenta una matriz con los procedimientos identificados y su descripción, derivados de los POA, que nos permiten visualizar las acciones prácticas y concretas de SEMujERES:

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
Revisión de reglamentos municipales	Actualizar el marco regulatorio para integrar la perspectiva de género en todas las dependencias municipales.
Promoción de la certificación de igualdad de género	Fomentar la certificación de empresas en la norma NMX-R-025-SCFI-2015.
Capacitación en perspectiva de género	Proporcionar formación en igualdad de género a las dependencias de la administración pública municipal.
Sensibilización sobre embarazos adolescentes	Organizar programas dirigidos a jóvenes para la prevención de embarazos a temprana edad y sus implicaciones.
Concientización sobre el trabajo doméstico y cuidados	Implementar talleres para la concientización sobre la distribución equitativa del trabajo doméstico y de cuidados.
Campañas de salud para mujeres	Desarrollar campañas de sensibilización y prevención de enfermedades específicas de la mujer.
Colaboraciones para la educación y cultura	Establecer convenios con universidades y centros culturales para ofrecer programas educativos y culturales.
Programas para mujeres indígenas	Desarrollar iniciativas enfocadas en la igualdad de género y no discriminación para mujeres indígenas.

Campañas de sensibilización sobre violencia de género	Ejecutar campañas para concientizar sobre la violencia contra la mujer y promover la igualdad.
Estrategias para el empoderamiento económico	Crear y ejecutar programas para fomentar la autonomía económica y el desarrollo productivo de las mujeres.
Desarrollo de espacios seguros y libres de violencia	Planificar y ejecutar estrategias para la creación de entornos seguros para las mujeres.
Asesoría jurídica y acompañamiento	Brindar asesoramiento legal y acompañamiento a mujeres víctimas de violencia y discriminación.
Fomento de la participación política y liderazgo femenino	Impulsar la participación de las mujeres en la política y en puestos de liderazgo.
Integración de la perspectiva de género en la administración	Incorporar la perspectiva de género en las operaciones y servicios de la administración municipal.
Promoción de la igualdad laboral	Incentivar prácticas laborales que promuevan la igualdad y la no discriminación en el trabajo.
Formación en derechos humanos y políticas públicas	Diseñar y ofrecer diplomados y cursos en derechos humanos y políticas públicas para la igualdad.
Cursos y talleres para el desarrollo personal	Organizar actividades formativas centradas en la toma de decisiones y el empoderamiento personal de las mujeres.
Programas de sensibilización y formación en salud y educación	Implementar acciones educativas que promuevan una vida saludable y libre de discriminación.
Promoción de la igualdad en el ámbito laboral	Desarrollar estrategias para la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres.
Prevención y atención de la violencia de género	Ejecutar programas que aborden la prevención y atención integral de la violencia contra las mujeres.

## 6.2. Análisis de los Procesos

Esta sección es el resultado entre el estudio documental profundo y las valiosas percepciones obtenidas durante el trabajo de campo. Este análisis se ha realizado con el fin de comprender a fondo la estructura y la dinámica operativa del programa. Hemos aplicado técnicas sistemáticas, como el Análisis de la Cadena de Valor, una metodología que nos permite visualizar el flujo de actividades y detectar tanto las eficiencias como las posibles interrupciones en los procedimientos establecidos.

Un aspecto central de nuestro estudio ha sido escuchar y recoger la Voz del Cliente. Esta práctica ha resultado ser una fuente inagotable de información, que nos ofrece una perspectiva auténtica sobre las expectativas y necesidades de los usuarios del programa. Esta retroalimentación es crucial, ya que proporciona indicadores esenciales para medir la efectividad del programa y su alineación con los objetivos de los beneficiarios.

Como parte de esta evaluación, se compila la siguiente lista detallada de necesidades basadas en las expectativas y requerimientos de los clientes (beneficiarios) del programa.

Número	Necesidad Identificada
1	Acceso a recursos y educación sobre igualdad de género y derechos.
2	Comunicación efectiva sobre los temas de género y violencia de género.
3	Concientización sobre la importancia de cerrar la brecha de género y reducir la violencia de género.
4	Protección inmediata contra la violencia física y la intimidación.
5	Apoyo emocional para recuperarse de la violencia y el abuso.

6	Educación sobre las diferentes formas de abuso y cómo identificarlas.
7	Asistencia para solicitar órdenes de restricción u otras medidas legales de protección.
8	Orientación sobre cómo denunciar el abuso a las autoridades competentes.
9	Información sobre los derechos legales y opciones disponibles.
10	Refugio temporal o vivienda segura para las mujeres y sus hijos en situación de violencia doméstica.
11	Acceso a servicios básicos como comida, ropa y atención médica.
12	Ayuda para acceder a recursos financieros y oportunidades de empleo o capacitación.
13	Apoyo para superar la dependencia económica de los abusadores.
14	Conexiones con otros sobrevivientes y grupos de apoyo.
15	Ayuda para reconstruir relaciones familiares y sociales dañadas
16	Atención médica y atención psicológica para tratar lesiones físicas y problemas de salud mental relacionados con la violencia.
17	Servicios de cuidado infantil.
18	Programas de capacitación y desarrollo personal para que las mujeres recuperen su independencia y autoestima.
19	Garantía de que su información y casos se manejarán de manera confidencial para proteger su seguridad y privacidad.
20	Ofrecer servicios en varios idiomas para garantizar que todas las mujeres tengan acceso a la ayuda, independientemente de su idioma.
21	Educación y recursos relacionados con la salud sexual y reproductiva.

### Diagrama General de Procesos (MACROPROCESO SEMUJERES)

En esta sección, presentamos el "Diagrama General de Procesos" del Programa SEMUJERES, una representación que agrupa de manera lógica y coherente los

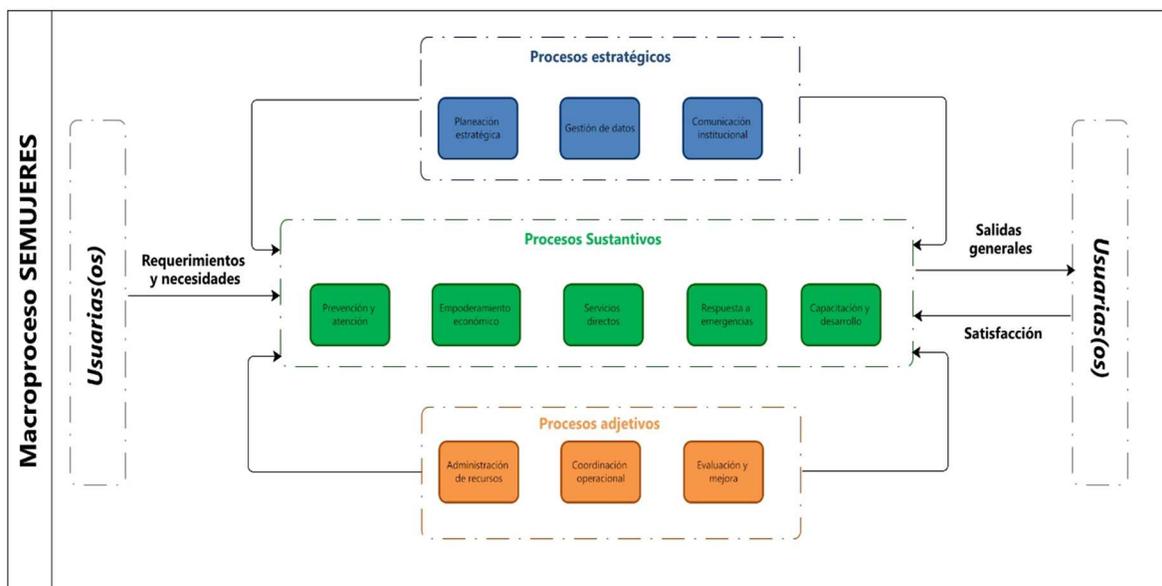
<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

distintos procesos del programa. Este diagrama se ha elaborado tomando en cuenta tanto la documentación normativa del programa como las observaciones realizadas en el trabajo de campo. A continuación, se detallan las consideraciones clave para su desarrollo:

1. **Modelo de Referencia:** Para la construcción del diagrama, se consideraron procesos equivalentes basados en el modelo general de procesos establecido en los Términos de Referencia (TdR) para esta evaluación, adaptándolos al contexto específico de SEMujERES.
2. **Integración de la Normativa:** Todos los procesos identificados en la documentación normativa del programa, como el Reglamento Municipal, Manuales de Organización y Programas Operativos Anuales, se han integrado en el diagrama para garantizar una representación completa y precisa.
3. **Observaciones de Campo:** Las observaciones realizadas durante el trabajo de campo han sido fundamentales para comprender cómo opera SEMujERES en la práctica. Esto ha permitido identificar procesos adicionales o ajustes necesarios para reflejar la realidad operativa del programa.
4. **Agrupación Lógica de Procesos:** El diagrama no sigue una secuencia cronológica, sino que agrupa los procesos según su naturaleza y función dentro de la organización. Esta agrupación lógica facilita la comprensión del funcionamiento integral del programa.
5. **Coincidencia y Diferenciación de Documentación:** Si bien hay una gran coincidencia entre nuestra propuesta de agrupación de procesos y cómo se organizan las tareas en los documentos oficiales del programa, es importante señalar que las lógicas de organización pueden variar. Nuestro enfoque busca sintetizar y clarificar la estructura de procesos de SEMujERES de una manera que sea tanto fiel a la documentación como reflejo de las operaciones reales en el campo.

Este Diagrama General de Procesos constituye un marco esencial para nuestro análisis, proporcionando una base sólida y coherente para identificar áreas de mejora y proponer optimizaciones en la gestión y ejecución del Programa SEMUJERES:



El Diagrama General de Procesos del Programa SEMUJERES se estructura en tres grupos principales, con el objetivo de ofrecer una visión clara y lógica de la operación del programa. Esta clasificación permite una comprensión integral de cómo los distintos componentes del programa interactúan y contribuyen a sus objetivos generales. A continuación, se detalla cada grupo, sus procesos y procedimientos asociados, así como las entradas y salidas generales que definen el flujo de trabajo en SEMUJERES.

### 1. Procesos Estratégicos:

Los procesos estratégicos son la columna vertebral del programa, enfocados en la planificación, gestión de datos y comunicación institucional. Estos procesos establecen las directrices y estrategias que guían todas las actividades de SEMUJERES.

- **Planificación Estratégica:**

- Desarrollo de políticas y estrategias: Se enfoca en la creación de políticas y la definición de estrategias para abordar la igualdad de género y la prevención de la violencia.
- Alineación de objetivos: Este procedimiento se encarga de alinear las metas del programa con las políticas nacionales y locales para una coherencia estratégica.

- **Gestión de Datos:**

- Recolección de datos: Incluye la compilación y organización de datos sobre incidentes y servicios ofrecidos.
- Análisis y reporte: Procesa la información recopilada para generar reportes que informen las decisiones estratégicas.

- **Comunicación Institucional:**

- Estrategias de comunicación y marketing: Desarrolla y ejecuta campañas de comunicación y marketing para sensibilizar y promover los objetivos del programa.
- Manejo de plataformas digitales y medios tradicionales: Gestiona la presencia del programa en diferentes canales de comunicación, tanto digitales como convencionales.

## 2. Procesos Sustantivos:

Los procesos sustantivos son el núcleo operativo de SEMujERES, abarcando actividades directas de prevención, atención, empoderamiento y servicios.

- **Prevención y Atención:**

- Recepción de casos y primer contacto: Este procedimiento es crucial, ya que representa el primer punto de contacto con las víctimas.

- Terapias y atención psicológica: Brinda apoyo emocional y psicológico a las víctimas de violencia.
- Asesoría jurídica y acompañamiento: Ofrece asesoramiento legal y acompañamiento en procesos judiciales.
- Trabajo social y seguimiento de casos: Asegura el seguimiento y la coordinación de servicios para las víctimas.
- **Empoderamiento de las Mujeres:**
  - Capacitaciones y desarrollo de habilidades: Fomenta el desarrollo de habilidades y la independencia económica.
  - Programas de apoyo a emprendimientos: Incentiva y apoya proyectos productivos y emprendimientos femeninos.
- **Servicios Directos:**
  - Provisión de asistencia básica y refugio: Ofrece recursos esenciales y alojamiento seguro a las víctimas.
  - Acceso a atención médica y psicológica: Proporciona servicios de salud esenciales.
  - Servicios de cuidado infantil: Asegura el cuidado y apoyo de los niños afectados por situaciones de violencia.
- **Respuesta a Emergencias:**
  - Atención de llamadas del 911 y protocolos de respuesta: Maneja eficientemente las emergencias y activa los protocolos de respuesta.
  - Valoración de riesgo y asignación de recursos: Evalúa los casos y distribuye los recursos necesarios.

- **Capacitación y Desarrollo:**

- Formación continua para la igualdad entre mujeres y hombre y violencia de género: Educa y sensibiliza en temas de género y prevención de violencia.
- Desarrollo de nuevas metodologías de intervención: Innova en técnicas y estrategias de intervención.

### 3. Procesos Adjetivos:

Los procesos adjetivos proporcionan el soporte administrativo y operacional necesario para el funcionamiento efectivo del programa.

- **Administración de Recursos:**

- Asignación y gestión de recursos humanos y financieros: Garantiza el uso eficiente y efectivo de los recursos disponibles.
- Comprobaciones de gastos y seguimiento de presupuestos: Supervisa las finanzas y asegura la transparencia en la gestión de fondos.

- **Coordinación Operacional:**

- Coordinación interdepartamental: Facilita la colaboración entre los diferentes departamentos de SEMujERES.
- Planeación y ejecución de eventos y campañas: Organiza eventos y campañas que promueven los objetivos del programa.

- **Evaluación y Mejora:**

- Retroalimentación y evaluaciones de servicio: Recoge opiniones y evalúa la calidad de los servicios prestados.
- Implementación de mejoras basadas en retroalimentación: Aplica los hallazgos para mejorar continuamente los servicios y procesos.

Entradas y Salidas Generales del Macroproceso

- **Entradas Generales:**
  - Solicitudes de servicio (llamadas, oficios, presenciales).
  - Informes de incidentes (911, denuncias).
  - Datos de seguimiento de casos.
  
- **Salidas Generales:**
  - Servicios entregados (asesoría, terapia, capacitación).
  - Informes de gestión y evaluación.
  - Acciones preventivas y de sensibilización ejecutadas.
  
- **Flujos de Información Clave:**
  - Informes diarios, semanales y mensuales de atención.
  - Registro de usuarios y seguimiento de casos.
  - Bases de datos de servicios y recursos.

### 6.3. Descripción detallada de los Procesos

Para el análisis detallado de los procesos y procedimientos que integran el Diagrama General de Procesos del Programa SEMUJERES, se ha elegido utilizar la herramienta SIPOC (**Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes**). Esta herramienta, proveniente de la metodología Lean Six Sigma, resulta especialmente efectiva para mapear procesos de una manera integral, identificando claramente los elementos clave de cada proceso. SIPOC nos permite entender cómo cada proceso interactúa con distintos actores y qué recursos son necesarios y generados en cada etapa. A continuación, se describen los procesos del programa SEMUJERES:

#### 1) Prevención y Atención

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

**Objetivo:** El principal objetivo del proceso "Prevención y Atención" es ofrecer una respuesta integral y empática a las mujeres víctimas de violencia, proporcionando servicios que abarcan desde la recepción y la evaluación inicial de las necesidades hasta la asesoría jurídica, terapia psicológica y seguimiento social.

**Alcance:** El alcance de este proceso incluye todas las actividades desde el primer contacto con la víctima hasta la conclusión del seguimiento del caso, asegurando que se aborden todas sus necesidades inmediatas y a largo plazo.

**Descripción:** El proceso "Prevención y Atención" comienza con la recepción de casos y el primer contacto, donde se evalúan las necesidades de las víctimas y se les proporciona orientación inicial. A continuación, se ofrecen servicios especializados como terapias psicológicas, asesoría jurídica y apoyo social, adaptándose a las necesidades individuales de cada víctima. El proceso se enfoca en una respuesta holística que incluye apoyo emocional, legal y social, garantizando un enfoque de atención integral y centrado en la víctima.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Tiempo de respuesta desde el primer contacto; Satisfacción de las víctimas con la atención recibida; Número de casos atendidos y cerrados con éxito; Eficacia de las terapias psicológicas y asesorías jurídicas proporcionadas; Calidad y efectividad del seguimiento de casos.

**Principales procedimientos e interacciones:**

<b>Procedimiento</b>	<b>Proveedores (Suppliers)</b>	<b>Entradas (Inputs)</b>	<b>Actividades Clave (Procedures)</b>	<b>Salidas (Outputs)</b>	<b>Clientes (Customers)</b>
Recepción de Casos y Primer Contacto	Víctimas de violencia, autoridades, otros servicios de ayuda	Datos personales de las víctimas, detalles del incidente	Registro de la víctima, evaluación inicial, determinación de necesidades	Ficha de registro, plan de acción inmediato	Víctimas de violencia, otros departamentos de SEMUJERES

Terapias y Atención Psicológica	Personal de recepción, trabajadores sociales, médicos	Referencia de la recepción, información del estado emocional de la víctima	Evaluación psicológica, sesiones de terapia individual/grupal	Plan de tratamiento psicológico, informes de progreso	Víctimas de violencia, departamentos internos para seguimiento
Asesoría Jurídica y Acompañamiento	Personal de recepción, organismos de aplicación de la ley	Datos de la víctima, información legal necesaria	Consultas legales, representación, trámite de órdenes de protección	Asesoramiento legal, documentación legal	Víctimas de violencia, instituciones legales
Trabajo Social y Seguimiento de Casos	Personal de recepción, psicólogos, abogados	Referencias interdepartamentales, informes de casos	Evaluación social, planeación de intervenciones, coordinación con servicios	Informe de caso social, plan de seguimiento	Víctimas de violencia, departamentos de apoyo continuo

## 2) Empoderamiento económico de las Mujeres

**Objetivo:** El objetivo de este proceso es fomentar el empoderamiento económico y personal de las mujeres a través de la capacitación y el desarrollo de habilidades, y el apoyo a emprendimientos. Este proceso busca proporcionar a las mujeres las herramientas y conocimientos necesarios para mejorar su independencia económica.

**Alcance:** El alcance abarca desde la identificación de necesidades formativas y de emprendimiento hasta la implementación de programas de capacitación y apoyo a proyectos empresariales, incluyendo el seguimiento de los resultados y el impacto en las beneficiarias.

**Descripción:** Este proceso comienza con la identificación de las necesidades de formación y emprendimiento de las mujeres en la comunidad. Se desarrollan y ejecutan programas de capacitación que pueden incluir cursos, talleres y seminarios en diversas áreas. Además, se proporciona asesoramiento y apoyo a las mujeres que desean iniciar sus propios negocios o emprendimientos, ayudándolas a desarrollar sus ideas y a acceder a recursos financieros. El proceso se completa

con la evaluación del impacto de estas iniciativas en la autonomía económica y el empoderamiento de las mujeres.

Indicadores Clave de Desempeño: Número de mujeres participantes en los programas de capacitación y desarrollo de habilidades; Tasa de finalización y éxito de los programas de capacitación; Número de emprendimientos iniciados y apoyados; Impacto en la independencia económica y autoestima de las participantes; Retroalimentación y satisfacción de las mujeres con los programas ofrecidos.

Principales procedimientos e interacciones:

Procedimiento	Proveedores (Suppliers)	Entradas (Inputs)	Actividades Clave (Procedures)	Salidas (Outputs)	Clientes (Customers)
Capacitaciones y Desarrollo de Habilidades	Entrenadores especializados, instituciones educativas	Información sobre el mercado laboral, necesidades de habilidades	Desarrollo e implementación de programas de capacitación	Programas de capacitación completados, certificaciones	Participantes de los programas, empresas locales
Programas de Apoyo a Emprendimientos	Entidades financieras, consultores de negocios	Ideas de negocios, propuestas de proyectos	Asesoramiento para el desarrollo de negocios, apoyo financiero	Empresas iniciadas, empleo generado	Emprendedoras, comunidad económica local

### 3) Servicios Directos

Objetivo: Brindar apoyo integral y asistencia básica a víctimas de violencia y sus hijos, incluyendo alojamiento seguro, atención médica y psicológica, y cuidado infantil, para garantizar su seguridad, bienestar y recuperación.

Alcance: Desde la solicitud inicial hasta la provisión de recursos básicos, alojamiento, tratamiento médico y psicológico y provisión de un entorno seguro y educativo para los niños.

Descripción: Este proceso incluye la evaluación de necesidades, distribución de recursos básicos como comida y ropa, y la provisión de refugio temporal. Comprende también la coordinación y el acceso a servicios médicos y psicológicos para las víctimas de violencia, asegurando su salud física y emocional. Así mismo, ofrece cuidado y atención a los hijos de las víctimas, proporcionando un entorno seguro y estimulante mientras sus madres reciben los servicios necesarios.

Indicadores Clave de Desempeño: Tiempo de respuesta a solicitudes; cantidad de recursos y alojamientos proporcionados; Número de víctimas que reciben atención médica y psicológica; Eficacia de los tratamientos; Número de niños atendidos; Impacto en el bienestar emocional y educativo de los niños.

Principales procedimientos e interacciones:

Procedimiento	Proveedores (Suppliers)	Entradas (Inputs)	Actividades Clave (Procedures)	Salidas (Outputs)	Clientes (Customers)
Provisión de Asistencia Básica y Refugio	Proveedores de servicios básicos, albergues	Solicitudes de ayuda, evaluación de necesidades básicas	Distribución de comida, ropa, refugio temporal	Necesidades básicas satisfechas, alojamiento seguro	Víctimas de violencia, niños afectados
Acceso a Atención Médica y Psicológica	Profesionales médicos y de la salud mental	Referencias de SEMUJERES, informes médicos	Exámenes médicos, tratamiento, terapia	Cuidados médicos prestados, recuperación de la salud	Víctimas de violencia con necesidades de salud
Servicios de Cuidado Infantil	Educadores infantiles, centros de cuidado	Niños de víctimas, necesidades de cuidado	Provisión de cuidado infantil durante el día	Ambiente seguro y educativo para los niños	Víctimas de violencia, niños en cuidado

#### 4) Respuesta a Emergencias

Objetivo: Proporcionar una respuesta rápida y eficiente a situaciones de emergencia relacionadas con la violencia de género, asegurando una atención adecuada y la seguridad de las víctimas.

**Alcance:** El alcance del proceso "Respuesta a Emergencias" abarca desde la recepción de llamadas de emergencia hasta la implementación de acciones concretas para asistir y proteger a las víctimas.

**Descripción:** Este proceso se compone de dos componentes clave: la Atención de Llamadas del 911 y Protocolos de Respuesta, y la Valoración de Riesgo y Asignación de Recursos. En el primero, se manejan las llamadas de emergencia, asegurando una respuesta coordinada y efectiva. En el segundo, se evalúa el riesgo de las víctimas y se asignan los recursos necesarios para su protección y apoyo.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Tiempo de respuesta a las llamadas de emergencia; Eficacia en la evaluación de riesgos; Rapidez y adecuación en la asignación de recursos.

**Principales procedimientos e interacciones:**

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Atención de Llamadas del 911 y Protocolos de Respuesta	Servicio de emergencia 911, comunidad	Llamadas de emergencia, informes de incidentes	Recepción de llamadas, activación de protocolos de respuesta inmediata	Respuesta de emergencia coordinada, reportes de situación	Víctimas en crisis, autoridades de respuesta a emergencias
Valoración de Riesgo y Asignación de Recursos	Trabajo social, psicología, servicios jurídicos	Información de la valoración inicial, datos de riesgo	Evaluación de riesgo, determinación de necesidades, asignación de recursos	Plan de seguridad y recursos asignados, documentación de evaluación de riesgo	Víctimas de violencia, equipos de intervención

## 5) Capacitación y Desarrollo

**Objetivo:** El proceso tiene como objetivo principal proporcionar formación continua y desarrollo de competencias en género y violencia de género, así como el desarrollo e implementación de nuevas metodologías de intervención.

**Alcance:** Este proceso abarca desde la identificación de necesidades formativas hasta la aplicación práctica de nuevas metodologías y programas de capacitación, enfocándose en colaboradores de SEMujERES y otras instituciones relacionadas.

**Descripción:** El proceso se divide en dos áreas principales: Formación Continua en Género y Violencia de Género, donde se diseñan e implementan programas educativos actualizados para capacitar al personal, y Desarrollo de Nuevas Metodologías de Intervención, que implica la creación y prueba de nuevos enfoques y técnicas para mejorar las intervenciones en situaciones de violencia de género.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Número de colaboradores capacitados y la efectividad de la formación; Desarrollo y validación de nuevas metodologías de intervención; Impacto de las capacitaciones y metodologías en la práctica profesional; Retroalimentación y satisfacción con los programas de formación.

**Principales procedimientos e interacciones:**

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Formación Continua en Género y Violencia de Género	Expertos en género, instituciones académicas, ONGs	Investigaciones actualizadas, tendencias en género y violencia	Diseño y ejecución de programas de formación, talleres y seminarios	Personal capacitado, materiales educativos	Colaboradores de SEMujERES, otras instituciones
Desarrollo de Nuevas Metodologías de Intervención	Investigadores, prácticas de referencia internacional	Evidencia basada en investigaciones, feedback de intervenciones anteriores	Innovación de métodos de intervención, pruebas piloto, evaluación de efectividad	Nuevas metodologías validadas, recomendaciones de implementación	Departamentos de SEMujERES, comunidad profesional de servicios sociales

## 6) Administración de Recursos

**Objetivo:** El objetivo de este proceso es garantizar una administración eficiente y efectiva de los recursos humanos y financieros dentro de SEMUJERES, incluyendo la correcta asignación y seguimiento de presupuestos, así como la gestión adecuada de los gastos.

**Alcance:** Este proceso cubre desde la planificación de los recursos y aprobación de presupuestos hasta el seguimiento y comprobación de los gastos, enfocándose en optimizar el uso de recursos financieros y humanos para el mejor funcionamiento de SEMUJERES.

**Descripción:** El proceso de Administración de Recursos se divide en dos áreas principales: Asignación y Gestión de Recursos Humanos y Financieros, que se ocupa de la planificación y distribución de personal y presupuestos, y Comprobaciones de Gastos y Seguimiento de Presupuestos, centrado en la revisión y validación de los gastos y el seguimiento presupuestario.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Eficacia en la asignación y uso de recursos humanos y financieros; Cumplimiento de los presupuestos asignados; Exactitud y transparencia en los informes financieros y de gastos; Eficiencia en la gestión de los recursos para apoyar las actividades de SEMUJERES.

**Principales procedimientos e interacciones:**

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Asignación y Gestión de Recursos Humanos y Financieros	Dirección de SEMUJERES, departamentos financieros, RRHH	Presupuestos aprobados, requerimientos de personal, políticas de RRHH	Planificación de recursos, asignación de presupuestos, contratación y distribución de personal, seguimiento financiero	Equipos bien dotados, uso efectivo de fondos, informes financieros	Departamentos de SEMUJERES, empleados, entidades financieras, auditores

Comprobaciones de Gastos y Seguimiento de Presupuestos	Contabilidad, proveedores, gestores de proyectos	Facturas, informes de gastos, registros de presupuestos	Revisión y validación de gastos, actualización de registros financieros, informes de seguimiento presupuestario	Informes de gastos validados, actualizaciones presupuestarias, documentación de auditoría	Dirección financiera, auditores externos, gestores de fondos
--	--	---	---	---	--

## 7) Coordinación Operacional

**Objetivo:** El objetivo principal del proceso de Coordinación Operacional es asegurar una colaboración efectiva y eficiente entre los diferentes departamentos de SEMUJERES, así como la planificación y ejecución exitosa de eventos y campañas.

**Alcance:** Este proceso abarca la coordinación interdepartamental para el alineamiento de actividades y la gestión integrada de calendarios de eventos, así como la planificación, diseño y ejecución de eventos y campañas de comunicación.

**Descripción:** El proceso de Coordinación Operacional se divide en dos áreas principales, la Coordinación Interdepartamental, que implica la realización de reuniones de coordinación, la definición de roles y responsabilidades entre departamentos, y la gestión de calendarios de eventos para garantizar una ejecución sincronizada de las tareas, y la planeación y Ejecución de Eventos y Campañas, que incluye el diseño y la planificación logística de eventos, la ejecución de campañas de comunicación y el análisis de los resultados para asegurar que los eventos y campañas sean exitosos y alineados con los objetivos de SEMUJERES.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Nivel de coordinación y sincronización entre departamentos; Número de eventos y campañas exitosamente ejecutados; Satisfacción de los participantes y la comunidad con los eventos y campañas; Eficacia en la comunicación y el marketing de las actividades de SEMUJERES.

Principales procedimientos e interacciones:

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Coordinación Interdepartamental	Todos los departamentos de SEMUJERES, dirección ejecutiva, socios estratégicos	Planes de trabajo departamentales, calendarios de eventos, iniciativas estratégicas	Reuniones de coordinación, definición de roles interdepartamentales, gestión de calendarios de eventos	Coordinación mejorada, ejecución sincronizada de tareas, cronogramas consolidados	Departamentos involucrados, equipos de proyecto, liderazgo de SEMUJERES
Planeación y Ejecución de Eventos y Campañas	Departamento de marketing y comunicaciones, organizadores de eventos	Estrategias de comunicación, planes de eventos, recursos de marketing	Diseño de eventos, planificación logística, ejecución de campañas, análisis de resultados	Eventos exitosos, campañas completadas, informes de retroalimentación	Participantes del evento, comunidad, dirección de SEMUJERES

## 8) Evaluación y Mejora

**Objetivo:** El objetivo del proceso de Evaluación y Mejora es recopilar y analizar retroalimentación de los usuarios de los servicios de SEMUJERES para identificar áreas de mejora y poner en práctica cambios que optimicen la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos.

**Alcance:** El proceso abarca desde la recopilación de feedback y evaluaciones de los servicios hasta la implementación efectiva de mejoras basadas en esa retroalimentación.

**Descripción:** El proceso se compone de dos procedimientos clave, la retroalimentación y evaluaciones de Servicio que involucra la recolección sistemática de opiniones y experiencias de los usuarios mediante encuestas y otras herramientas de feedback. Los datos recogidos se analizan para identificar tendencias, problemas comunes y oportunidades de mejora; y la implementación de mejoras basadas en retroalimentación, una vez identificadas las áreas de mejora, se desarrollan e implementan iniciativas para mejorar los servicios. Esto puede

incluir la actualización de procedimientos, la formación del personal y la adaptación de los servicios a las necesidades emergentes de los usuarios.

Indicadores Clave de Desempeño: Nivel de satisfacción del usuario con los servicios de SEMUJERES; Cantidad y calidad de la retroalimentación recogida; Número de mejoras implementadas como resultado de la retroalimentación; Impacto de las mejoras en la eficiencia y efectividad de los servicios;

Principales procedimientos e interacciones:

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Retroalimentación y Evaluaciones de Servicio	Usuarios de servicios, encuestas de satisfacción, herramientas de feedback	Opiniones de usuarios, formularios de evaluación, datos de encuestas	Recopilación y sistematización de feedback, análisis de datos de servicio	Informes de feedback, hallazgos de evaluaciones, identificación de áreas de mejora	Gestión de calidad, dirección de SEMUJERES, proveedores de servicios
Implementación de Mejoras Basadas en Retroalimentación	Equipos de evaluación, gestión de calidad, investigación y desarrollo	Informes de evaluaciones, retroalimentación de usuarios, análisis de tendencias	Identificación de oportunidades de mejora, desarrollo de iniciativas de mejora, implementación de cambios	Mejoras implementadas, procedimientos actualizados, comunicación de cambios	Usuarios de servicios, personal de SEMUJERES, dirección ejecutiva

## 9) Planificación Estratégica

Objetivo: El objetivo del proceso de Planificación Estratégica en SEMUJERES es desarrollar políticas y estrategias eficaces que aborden de manera integral las cuestiones de género y violencia, alineándolas con objetivos nacionales y locales para asegurar un impacto significativo y coherente en la comunidad.

Alcance: El proceso abarca desde el análisis inicial del contexto social y legal hasta la creación y aprobación de políticas y estrategias, incluyendo la alineación de estos esfuerzos con los planes y objetivos nacionales y locales.

Descripción: El proceso se compone de dos procedimientos principales, el Desarrollo de Políticas y Estrategias, que implica la recopilación de información relevante, la identificación de necesidades específicas en el ámbito de género y violencia, y el desarrollo de políticas y estrategias para abordar estas necesidades; y la Alineación de Objetivos con Estrategias Nacionales y Locales, que se enfoca en asegurar que las políticas y estrategias desarrolladas estén en consonancia con los lineamientos nacionales y locales, buscando sinergias y asegurando que las acciones de SEMUJERES contribuyan a los objetivos más amplios en materia de género y equidad.

Indicadores Clave de Desempeño: Conformidad de las políticas con la legislación y directrices nacionales y locales; Número de políticas y estrategias desarrolladas y aprobadas; Grado de alineación con los objetivos estratégicos nacionales y locales; Retroalimentación de las partes interesadas sobre la eficacia de las políticas.

Principales procedimientos e interacciones:

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Desarrollo de Políticas y Estrategias	Gobierno, socios estratégicos, comunidad, expertos en género	Legislación vigente, investigaciones sobre violencia de género, recomendaciones de políticas	Identificación de necesidades, desarrollo de políticas, creación de estrategias, revisión y aprobación por los interesados	Documentos de políticas y estrategias, guías operativas	SEMUJERES, partes interesadas, beneficiarios de políticas
Alineación de Objetivos con Estrategias Nacionales y Locales	Organismos nacionales de género, administraciones locales	Directrices nacionales, planes de desarrollo local, objetivos estratégicos de SEMUJERES	Comparación de objetivos, identificación de sinergias, adaptación de estrategias, definición de KPIs	Estrategias alineadas, planes de acción ajustados, informes de alineación	SEMUJERES, entidades gubernamentales, beneficiarios de programas

## 10) Gestión de Datos

**Objetivo:** El proceso de Gestión de Datos en SEMUJERES tiene como objetivo recopilar, clasificar y analizar datos relevantes de incidencias y servicios para facilitar una toma de decisiones informada y basada en evidencias que mejore la eficacia de los programas y servicios ofrecidos.

**Alcance:** El alcance de este proceso incluye la recolección de datos de diversas fuentes internas y externas, su adecuada clasificación y análisis, y la generación de informes y paneles de control que apoyen la toma de decisiones estratégicas y operativas en SEMUJERES.

**Descripción:** El proceso se divide en dos áreas principales, la Recolección de Datos de Incidencias y Servicios, que implica la recopilación sistemática de información sobre incidencias de violencia y los servicios prestados, asegurando que los datos sean precisos y actualizados; y el Análisis y Reporte para Toma de Decisiones, que se centra en el análisis de los datos recopilados para identificar tendencias, patrones y áreas de mejora, culminando en la creación de informes y paneles de control para apoyar decisiones estratégicas.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Calidad y actualización de las bases de datos; Eficiencia en el proceso de recopilación y clasificación de datos; Utilidad y relevancia de los informes y paneles de control para la toma de decisiones; Nivel de satisfacción de los usuarios internos con la información proporcionada.

**Principales procedimientos e interacciones:**

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Recolección de Datos de Incidencias y Servicios	Departamentos internos de SEMUJERES, sistemas de información, colaboradores	Reportes de incidencias, registros de servicios, feedback de usuarios	Recopilación de datos, clasificación, entrada en sistemas de gestión de datos	Bases de datos actualizadas, informes preliminares de datos	Analistas de datos, gestores de programas, decisores políticos

Análisis y Reporte para Toma de Decisiones	Analistas de datos, sistemas de inteligencia de negocios	Bases de datos, informes de incidencias, tendencias de datos	Análisis estadístico, interpretación de tendencias, creación de informes de inteligencia	Informes analíticos, dashboards, recomendaciones para la toma de decisiones	Dirección de SEMujERES, departamentos de planificación, Presidencia, Comisiones
--	--	--	--	---	---

### 11) Comunicación Institucional

**Objetivo:** El proceso de Comunicación Institucional en SEMujERES tiene como objetivo desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación efectivas y manejar adecuadamente las plataformas digitales y medios tradicionales para mejorar la visibilidad, el alcance y el impacto de las iniciativas de la organización.

**Alcance:** Este proceso abarca desde el desarrollo de estrategias de comunicación y marketing, la creación de campañas, hasta la gestión de la presencia en línea y la interacción con los medios tradicionales, enfocado en llegar a una amplia audiencia y fomentar una comunicación efectiva sobre los programas y servicios de SEMujERES.

**Descripción:** El proceso se divide en dos áreas principales, las Estrategias de Comunicación y Marketing, que incluye la planificación y desarrollo de campañas de comunicación, la creación de materiales de marketing y el seguimiento de su efectividad; y el Manejo de Plataformas Digitales y Medios Tradicionales, que se centra en la publicación y gestión de contenido en plataformas digitales y medios tradicionales, monitoreando la interacción y ajustando las estrategias según sea necesario.

**Indicadores Clave de Desempeño:** Alcance y efectividad de las campañas de comunicación; Nivel de compromiso y participación en plataformas digitales; Calidad y actualización de la presencia en línea; Satisfacción del público y los medios con la información proporcionada.

Principales procedimientos e interacciones:

Procedimiento	Proveedores	Entradas	Actividades Clave	Salidas	Clientes
Estrategias de Comunicación y Marketing	Equipo de comunicaciones , consultores de marketing, tendencias de la industria	Información institucional, objetivos de comunicación, retroalimentación del público	Desarrollo de estrategias, diseño de campañas, ejecución y seguimiento de actividades de marketing	Campañas lanzadas, materiales de marketing, informes de alcance y compromiso	Público general, medios de comunicación , comunidad en línea
Manejo de Plataformas Digitales y Medios Tradicionales	Proveedores de servicios de Internet, plataformas de redes sociales, medios de comunicación	Contenidos digitales, planes de comunicación, cronogramas de publicación	Publicación y manejo de contenidos, monitoreo de interacciones , ajuste de estrategias de comunicación	Presencia en línea actualizada, interacciones con usuarios, análisis de métricas digitales	Audiencia digital, comunidad de SEMujERES , socios de medios

#### 6.4. Análisis y Descripción a profundidad de los Procedimientos Clave

En el proceso de evaluación del Programa SEMujERES, se llevó a cabo una detallada identificación y análisis de varios procedimientos operativos clave que juegan un rol fundamental en la eficacia y calidad de los servicios proporcionados. Esta selección de procedimientos se realizó considerando su interacción directa con los usuarios y su capacidad para impactar significativamente en la prestación de servicios. Para llevar a cabo este análisis, se emplearon diversas herramientas y técnicas de la metodología Lean Six Sigma, incluido el mapeo de funciones cruzadas, conocido como Value Stream Mapping en inglés. Esta herramienta permitió realizar una evaluación completa de los procesos y ayudó a identificar áreas prioritarias para la implementación de mejoras.

El enfoque de Lean Six Sigma es crucial para comprender cómo cada procedimiento contribuye al funcionamiento global del programa y cómo puede ser optimizado para

mejorar tanto la experiencia del cliente como la eficiencia operativa. Mediante el análisis detallado de estos procedimientos clave y la aplicación de mejoras basadas en los hallazgos, se busca incrementar la eficiencia, mejorar la calidad de los servicios y garantizar la consistencia en las prestaciones que ofrece SEMUJERES. Procedemos también a la elaboración de los diagramas de funciones cruzadas. Estos diagramas son herramientas clave dentro de la metodología Lean Six Sigma, utilizadas para mapear de manera exhaustiva los procesos y procedimientos identificados. Su aplicación en este análisis busca proporcionar una visión clara y estructurada de cómo se desarrolla cada procedimiento, identificando puntos clave de interacción, responsabilidades departamentales y oportunidades para la mejora.

La utilización de los diagramas de funciones cruzadas es justificada por varias razones:

**Visibilidad Completa del Proceso:** Estos diagramas permiten visualizar cada etapa del procedimiento, desde su inicio hasta su conclusión, resaltando las interacciones entre los diferentes departamentos o áreas involucradas en SEMUJERES.

**Identificación de Cuellos de Botella:** Facilitan la detección de cuellos de botella, retrasos y puntos de ineficiencia que puedan estar incidiendo negativamente en la calidad del servicio o en la satisfacción del cliente.

**Mejora de la Comunicación Interna:** El mapeo de los procesos fomenta una mejor comprensión y comunicación entre los distintos equipos y departamentos, aspecto crucial para la eficiencia operativa y la entrega efectiva de servicios.

**Base para la Mejora Continua:** Estos diagramas no solo ayudan a comprender el estado actual de los procesos, sino que también funcionan como punto de partida para la implementación de mejoras continuas y la optimización de los procedimientos.

A continuación, se detallan los procedimientos operativos clave seleccionados:

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

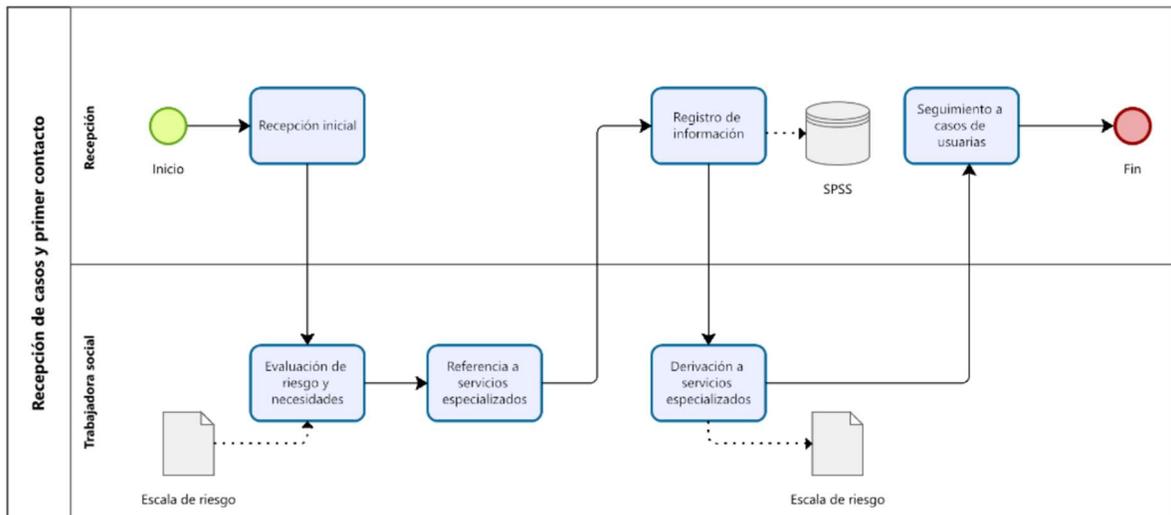
### 1. Recepción de casos y primer contacto:

- Objetivo: Establecer un primer contacto eficaz y empático con las víctimas de violencia.
- Alcance: Desde la llegada o contacto de la víctima hasta la derivación al servicio correspondiente.
- Responsable: Subdirección de administración.
- Indicadores Clave de Desempeño: Tiempo de espera, satisfacción de la víctima con el primer contacto, número de derivaciones efectivas.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Recepción	Recepción inicial	Cuando una mujer víctima de violencia se acerca a la Secretaría de las Mujeres o a una de las instancias relacionadas, es recibida por personal especializado en la atención a víctimas de violencia de género. Se brinda un primer contacto, se escuchan sus necesidades y se le proporciona apoyo emocional.
2	Trabajadora Social	Evaluación de riesgo y necesidades	Se realiza una evaluación de la situación de la víctima para determinar el riesgo en el que se encuentra y cuáles son sus necesidades específicas. Esta evaluación ayuda a definir la respuesta adecuada.
3	Trabajadora Social	Referencia a servicios especializados	Dependiendo de la evaluación de riesgo y necesidades, la víctima puede ser referida a servicios especializados como refugios para mujeres en situación de violencia, asesoría legal, atención médica, asesoría psicológica o programas de empoderamiento. En caso de requerirse atención psicológica inmediata, la víctima es dirigida al departamento psicológico. Cuentan con un documento para la derivación de área.

4	Recepción	Registro de información	Se registran datos personales de la víctima, como nombre, teléfono y edad. En caso de ser solicitud de algún programa de apoyo, se realiza el registro de los datos pertinentes.
5	Trabajadora Social	Derivación a servicios especializados	Dependiendo de la naturaleza de la violencia y las necesidades de la usuaria, se procede a derivarla a servicios especializados. Esto puede incluir derivaciones a centros de atención a víctimas de violencia doméstica, asesoría legal, asesoría psicológica, atención médica, refugios temporales, programas de prevención de violencia, entre otros. Trabajo social es quien deriva.
6	Recepción	Seguimiento a casos de las usuarias	Se maneja un control de agenda para confirmar asistencias y/o reagendar para la continuidad de los casos, evitando cuellos de botella en su atención. Si no se confirma la asistencia, se toma un lugar de la lista de espera.

- Diagrama de funciones cruzadas:



## 2. Atención de reportes del 911 y protocolos de respuesta:

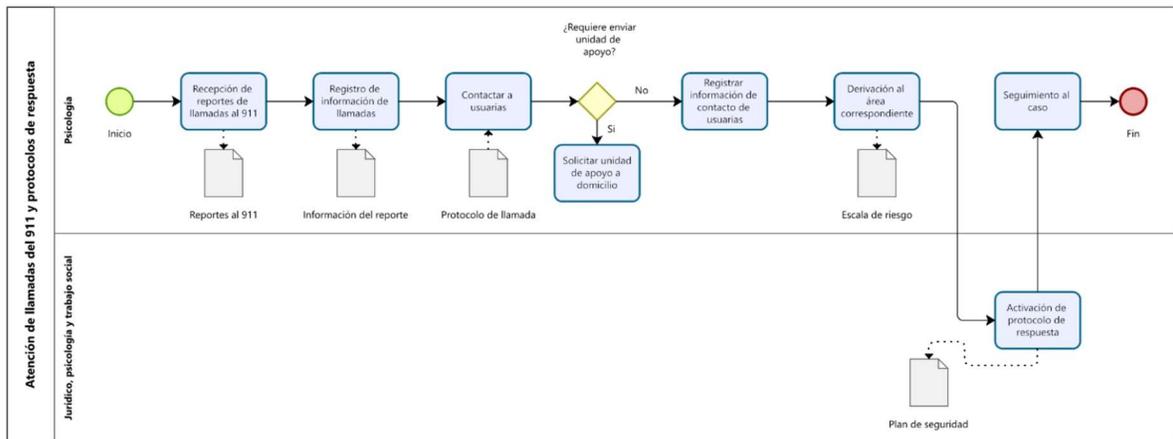
<https://leansixsigmainstitute.org/>  
2024 Todos los derechos reservados.

- **Objetivo:** Responder de manera efectiva y coordinada a emergencias relacionadas con la violencia.
- **Alcance:** Desde la recepción del resumen de llamadas al 911 hasta la activación del protocolo de emergencia.
- **Responsable:** Operadores del 911, coordinadores de emergencia, subdirección de administración.
- **Indicadores Clave de Desempeño:** Tiempo de respuesta, adecuación de la respuesta a la emergencia, satisfacción de la persona que llama.
- **Descripción del procedimiento:**

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Psicología	Recepción de llamada	Diariamente se recibe un resumen de las llamadas del día anterior enviadas por C4 seguridad pública. Se atiende cada llamada con la debida urgencia y atención.
2	Psicología	Registro de información de llamadas	La información de cada llamada se registra siguiendo un protocolo establecido para garantizar la precisión y el detalle necesario para la toma de decisiones.
3	Psicología	Contactar a usuarias	Se contacta a las usuarias, priorizando aquellas que tienen registradas llamadas previas. Se evalúa la necesidad de enviar una unidad de apoyo al domicilio y se toman en cuenta factores como la presencia de menores.
4	Psicología	Registrar los datos de las usuarias	Se registran datos personales de las usuarias como nombre, edad, domicilio, así como detalles específicos de la situación, mediante preguntas específicas.
5	Psicología	Derivación al área correspondiente	Según la necesidad identificada, se canaliza el caso al departamento correspondiente, que puede variar desde atención psicológica hasta asesoría legal.

6	Departamento Jurídico, Departamento Psicológico y Trabajadora Social	Activación de protocolo de respuesta	Participación de todo el equipo de la subdirección (jurídico, psicología, trabajo social) para activar el protocolo correspondiente y adecuado a las circunstancias de cada caso.
7	Psicología	Seguimiento	Se ofrece seguimiento integral a cada caso, adaptándose al contexto específico de la usuaria. Incluye reportes basados en llamadas anteriores y, de ser necesario, canalización a refugios o programas de apoyo como becas para centros de rehabilitación y apoyo económico.

• Diagrama de funciones cruzadas:



**3. Evaluación de riesgo y asignación de recursos:**

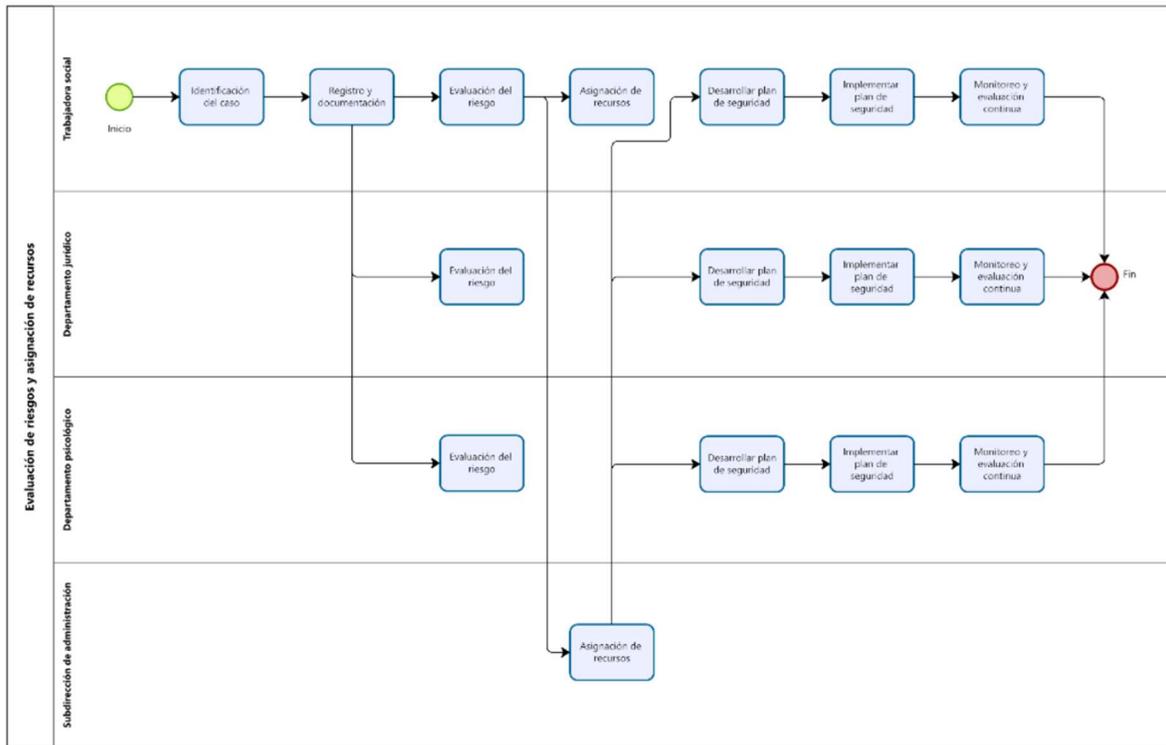
- Objetivo: Valorar el nivel de riesgo y asignar recursos de forma adecuada y oportuna.

- Alcance: Desde la identificación del caso hasta la asignación de recursos y plan de seguridad.
- Responsable: Subdirección de Administración y Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia.
- Indicadores Clave de Desempeño: Exactitud en la evaluación de riesgo, tiempo de asignación de recursos, cobertura de necesidades identificadas.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Trabajadora Social	Identificación del Caso	Establece procedimientos para la recepción de casos de violencia de género. Capacita al personal en identificación de riesgos y atención sensible a género.
2	Trabajadora Social	Registro y Documentación	Implementa un sistema de registro para documentar cada caso, recopilando información relevante y garantizando la confidencialidad.
3	Departamento Jurídico, Psicológico y Trabajadora Social	Evaluación de Riesgos	Desarrolla y utiliza herramientas de evaluación de riesgos adaptadas a situaciones de género, clasificando los casos según el nivel de riesgo.
4	Subdirección de Administración y Trabajadora Social	Asignación de Recursos	Coordina recursos y apoyos necesarios para satisfacer las necesidades identificadas. Gestiona colaboraciones con otras agencias y organizaciones.
5	Departamento Jurídico, Psicológico y Trabajadora Social	Desarrollo de Plan de Seguridad	Colabora con las mujeres afectadas para crear planes de seguridad personalizados, incluyendo medidas como órdenes de restricción y refugios seguros.

6	Departamento Jurídico, Psicológico y Trabajadora Social	Implementación del Plan de Seguridad	Coordina la implementación efectiva del plan de seguridad, proporcionando seguimiento y ajustando según sea necesario. Gestiona apoyos y recursos de otras dependencias.
7	Departamento Jurídico, Psicológico y Trabajadora Social	Monitoreo y Evaluación Continua	Realiza un seguimiento continuo para evaluar la efectividad de las intervenciones y mejora los procesos de asignación de recursos. Establece mecanismos de monitoreo y evaluación respetando la confidencialidad.

- Diagrama de funciones cruzadas:



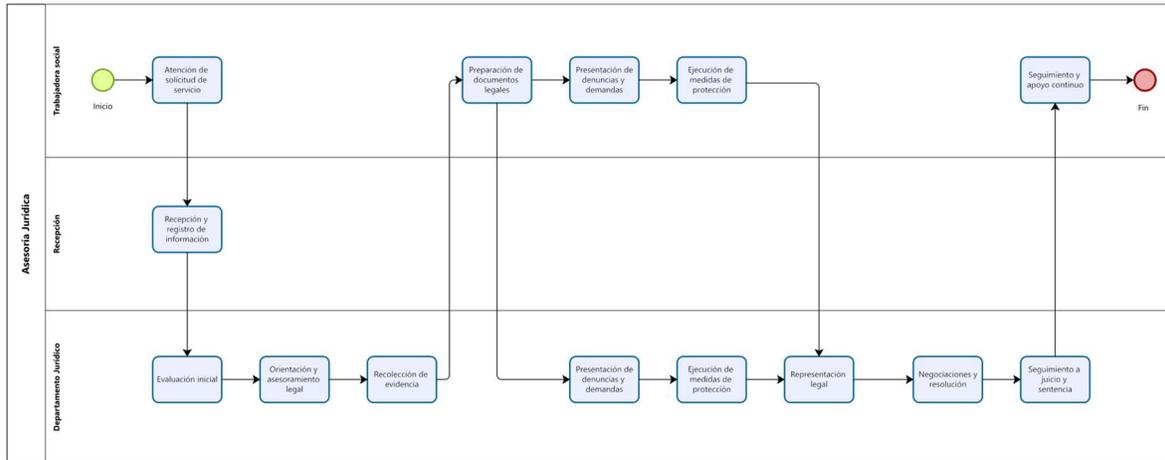
#### 4. Asesoría jurídica y acompañamiento:

- **Objetivo:** Proveer asesoría legal integral y acompañamiento durante procesos jurídicos.
- **Alcance:** Desde la solicitud de asesoría hasta la conclusión del proceso legal.
- **Responsable:** Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia.
- **Indicadores Clave de Desempeño:** Satisfacción de la víctima con la asesoría, número de procesos legales apoyados, resultados de las acciones legales.
- **Descripción del procedimiento:**

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Trabajadora Social	Solicitud de asesoría jurídica	La usuaria contacta a la Secretaría para obtener orientación y apoyo legal en relación a su situación de violencia.
2	Recepción	Recepción y registro de información	Registro de información clave sobre el caso de la víctima, incluyendo detalles sobre la violencia, el agresor y evidencia disponible.
3	Departamento Jurídico	Evaluación inicial	Entrevista inicial con la usuaria para comprender la naturaleza y circunstancias de la violencia sufrida.
4	Departamento Jurídico	Orientación y asesoramiento legal	Asesoramiento sobre derechos legales y opciones disponibles. Discusión de estrategias legales según las necesidades del caso.
5	Departamento Jurídico	Recolección de evidencia	Recopilación de pruebas y testimonios para fortalecer el caso de la usuaria.
6	Trabajadora Social	Preparación de documentos legales	Preparación de documentos legales necesarios, como denuncias y solicitudes de órdenes de protección.

7	Departamento Jurídico y Trabajadora Social	Presentación de denuncias y demandas	Asistencia en la presentación de denuncias formales ante las autoridades y demandas legales en casos civiles.
8	Departamento Jurídico, Trabajadora Social y Seguridad Pública	Medidas de protección	Implementación de medidas de protección para la seguridad de la usuaria, incluyendo la solicitud de órdenes de protección.
9	Departamento Jurídico	Representación legal	Representación de la usuaria en procedimientos legales y defensa de sus intereses ante el sistema de justicia.
10	Departamento Jurídico	Negociaciones y resolución	Manejo de negociaciones para resolver el caso, si es posible, fuera de los tribunales.
11	Departamento Jurídico y Juez	Juicio y sentencia	Representación en el juicio y presentación de pruebas y argumentos. Emisión de la sentencia por parte del juez.
12	Departamento Jurídico y Trabajadora Social	Seguimiento y apoyo continuo	Apoyo continuo en asuntos de cumplimiento y otras cuestiones legales tras la conclusión del proceso.
13			Nota: El proceso legal es complejo y varía según la jurisdicción y la gravedad de la violencia. La asistencia legal es clave para proteger los derechos de la víctima y buscar justicia acorde con las leyes locales.

- Diagrama de funciones cruzadas:



### 5. Terapias y atención psicológica:

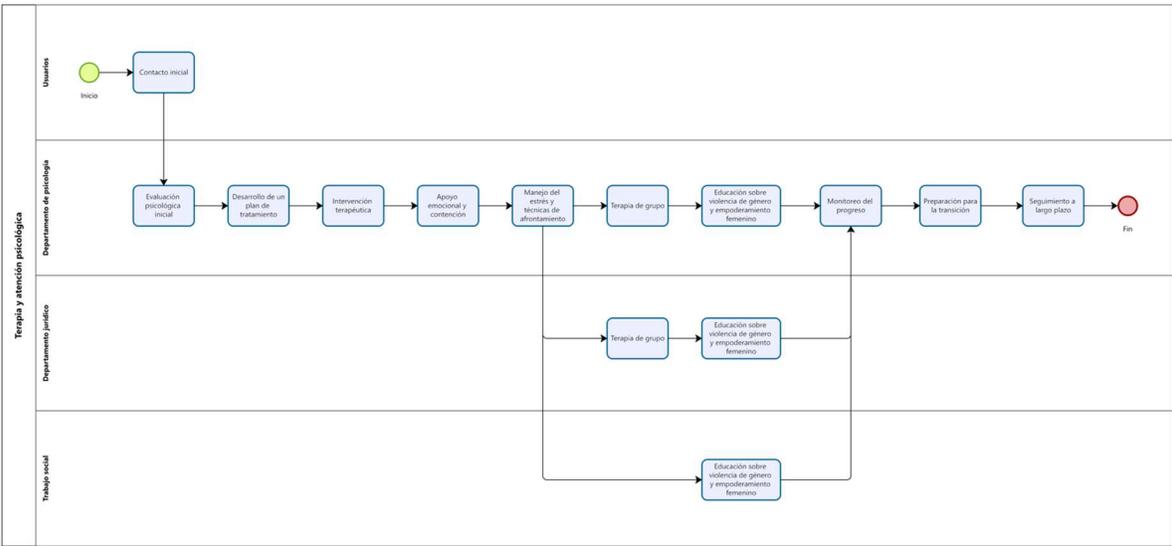
- **Objetivo:** Brindar apoyo psicológico para la recuperación emocional y psicológica de las víctimas.
- **Alcance:** Desde la evaluación psicológica hasta el seguimiento terapéutico.
- **Responsable:** Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia.
- **Indicadores Clave de Desempeño:** Mejora en el bienestar psicológico, cumplimiento del plan de tratamiento, frecuencia y calidad de las sesiones de terapia.
- **Descripción del procedimiento:**

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Usuaría	Contacto Inicial	Contacta con la Secretaría de las Mujeres o un servicio afiliado para solicitar asesoramiento psicológico.
2	Departamento Psicológico	Evaluación Psicológica Inicial	Realizan una evaluación para entender la situación emocional y psicológica de la víctima, recopilando información sobre el impacto de la violencia y síntomas de trauma.

3	Departamento Psicológico y Usuaría	Desarrollo de un Plan de Tratamiento	Establecen metas y desarrollan un plan de tratamiento adaptado a las necesidades de la víctima, que puede incluir terapia individual, grupal o familiar.
4	Departamento Psicológico	Intervención Terapéutica	Implementan intervenciones especializadas, como terapia cognitivo-conductual, para abordar síntomas específicos y promover la salud mental.
5	Departamento Psicológico	Apoyo Emocional y Contención	Proporcionan un espacio seguro para que la víctima exprese sus emociones, ofreciendo apoyo emocional continuo durante la terapia.
6	Departamento Psicológico	Manejo del Estrés y Técnicas de Afrontamiento	Enseñan técnicas para gestionar el estrés y mejorar la resiliencia emocional.
7	Departamento Psicológico, y Jurídico	Terapia de Grupo	Facilitan sesiones de grupo para compartir experiencias y fomentar el apoyo mutuo entre víctimas.
8	Departamento Psicológico, Jurídico y Trabajadora social	Educación sobre Violencia de Género	Ofrecen información educativa sobre la violencia de género y promueven el empoderamiento femenino.
9	Departamento Psicológico	Monitoreo del Progreso	Realizan seguimiento regular para evaluar el progreso y ajustar el plan de tratamiento según sea necesario.
10	Departamento Psicológico	Preparación para la Transición	Preparan a la víctima para la transición fuera de la atención terapéutica, proporcionando estrategias para mantener el bienestar emocional.
11	Departamento Psicológico	Seguimiento a Largo Plazo	Ofrecen seguimiento a largo plazo para apoyar a la víctima después de finalizar el tratamiento.

12		<p>Nota: Estas actividades pueden variar y adaptarse según las necesidades específicas de cada persona y las políticas y servicios particulares proporcionados por la Secretaría de las Mujeres o las organizaciones afiliadas. La confidencialidad y el respeto hacia la autonomía de la persona son principios fundamentales en la prestación de servicios de salud mental.</p>
----	--	---

• Diagrama de funciones cruzadas:



**6. Trabajo social y seguimiento de casos:**

- **Objetivo:** Realizar el seguimiento integral del caso, garantizando la conectividad con los servicios necesarios.
- **Alcance:** Desde la evaluación social inicial hasta la conclusión del seguimiento.
- **Responsable:** Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia.

- Indicadores Clave de Desempeño: Número de casos gestionados, efectividad del plan de intervención, satisfacción de las víctimas con el seguimiento.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Recepción	Recepción y orientación	Recepción inicial y orientación a las usuarias que contactan la Secretaría. Registro de datos personales y de contacto.
2	Trabajadora Social	Entrevista y evaluación social	Realización de entrevistas y evaluaciones sociales utilizando un formato de ficha única de registro, recopilación de datos personales, socioeconómicos y del agresor.
3	Departamento Psicológico	Intervención en crisis y apoyo emocional	Intervención en crisis y provisión de apoyo emocional para víctimas en situaciones de emergencia. Actuación según protocolos de atención y contención psicológica.
4	Trabajadora Social	Establecimiento del plan de apoyo	Desarrollo de un plan de apoyo personalizado basado en las necesidades identificadas durante la evaluación.
5	Trabajadora Social	Derivación a servicios especializados	Derivación de víctimas a servicios especializados dentro y fuera de la Secretaría, incluyendo asesoría legal, atención médica, servicios psicológicos y refugios temporales. Cuentan con un documento para la derivación de área.
6	Trabajadora Social	Seguimiento de casos	Realización de seguimiento constante de los casos, incluyendo visitas domiciliarias, comunicación regular y coordinación con otros servicios.
7	Departamento Jurídico	Asesoría jurídica	Provisión de asesoría jurídica y apoyo en trámites legales, incluyendo denuncias y obtención de órdenes de protección.
8	Trabajadora Social	Apoyo en trámites legales	Acompañamiento y seguimiento en trámites legales relacionados con los casos de violencia.

<https://leansixsigmainstitute.org/>

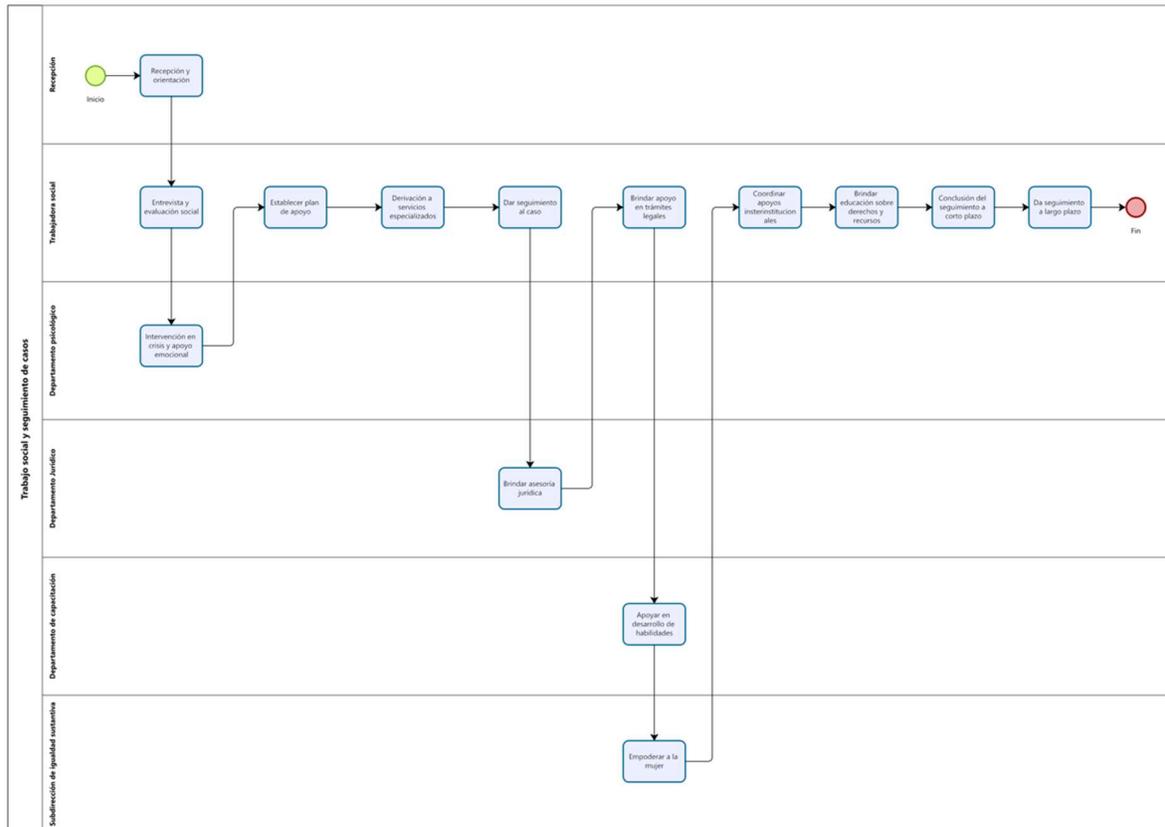
2024 Todos los derechos reservados.

9	Departamento de Capacitación	Desarrollo de habilidades	Participación en el desarrollo de habilidades de las víctimas, incluyendo capacitación y sensibilización comunitaria para la prevención de la violencia y promoción de la igualdad de género.
10	Subdirección de Igualdad Sustantiva	Empoderamiento a la mujer	Empoderamiento de las víctimas, promoviendo su autonomía y toma de decisiones informadas. Canalización a instancias de apoyo como ICATSIN y bolsa de trabajo AMMJE.
11	Trabajadora Social	Coordinación interinstitucional	Coordinación con otras instituciones y servicios para una respuesta integral y efectiva a la violencia de género.
12	Trabajadora Social	Educación sobre derechos y recursos	Brindar información educativa sobre derechos, recursos y opciones de apoyo, mediante programas de pláticas y conferencias en diversos entornos.
13	Trabajadora Social	Conclusión del seguimiento	Conclusión del seguimiento de casos cuando se alcanzan las metas establecidas, aunque es difícil concluir casos de violencia. Continuidad a casos según necesidad de las usuarias.
14	Trabajadora Social	Seguimiento a largo plazo	Ofrecimiento de seguimiento a largo plazo para asegurar apoyo continuo y manejo de desafíos futuros.
15			Nota: Este proceso se centra en un enfoque integral y personalizado para abordar la violencia de género, respetando la sensibilidad y perspectiva de género, y enfocándose en la empatía hacia las víctimas.

- Diagrama de funciones cruzadas:

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.



### 7. Capacitaciones y desarrollo de habilidades:

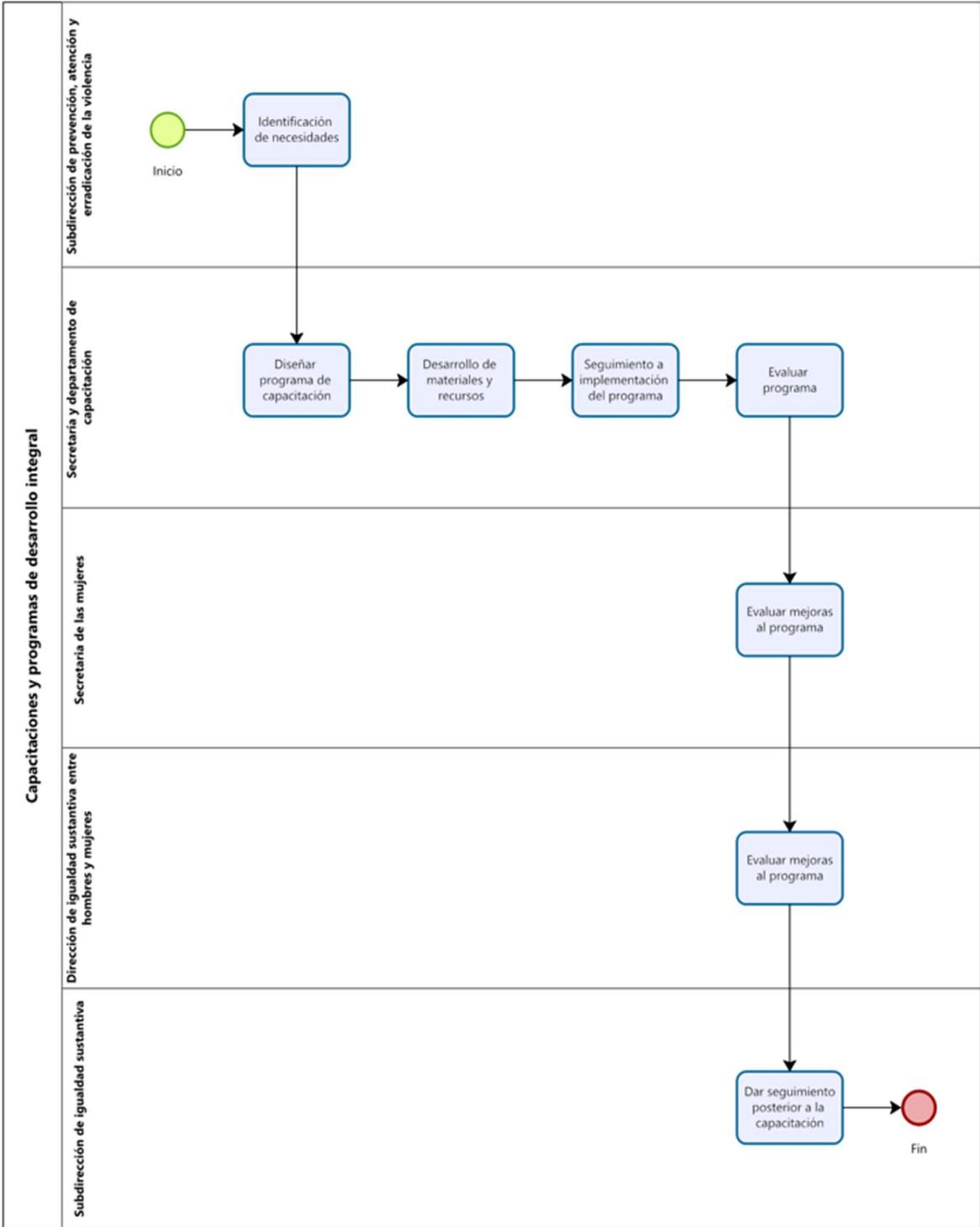
- Objetivo: Fortalecer las habilidades y capacidades para el empoderamiento de las mujeres.
- Alcance: Desde la identificación de necesidades de formación hasta la implementación y evaluación de los programas de capacitación.
- Responsable: Subdirección de igualdad sustantiva.
- Indicadores Clave de Desempeño: Número de mujeres capacitadas, tasas de finalización de programas, integración laboral post-capacitación.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
-----	-------	-----------	-----------------------

1	Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia	Identificación de Necesidades	Identificación de necesidades de capacitación a partir de diversos entornos y contextos, incluyendo el sector público y privado, y la Red de Mujeres Constructoras de Paz. Trabajo colaborativo a nivel nacional para detectar áreas de oportunidad.
2	Todo el equipo	Diseño del Programa de Capacitación	Desarrollo de objetivos claros y medibles para programas de capacitación, integrando perspectivas de género y enfoques feministas. Involucramiento de todo el personal en la aportación de ideas y en la aprobación de contenidos por la dirección.
3	Todo el equipo	Desarrollo de Materiales y Recursos	Creación de materiales didácticos y recursos de aprendizaje adaptados a las necesidades de SEMUJERES. Garantizar la inclusión de perspectivas de género y derechos humanos en los materiales. Solicitud y gestión de recursos a través de la subdirección administrativa.
4	Todo el equipo	Implementación del Programa	Ejecución de sesiones de capacitación, talleres, conferencias y otras actividades de desarrollo. Proporcionar apoyo y recursos durante el proceso de aprendizaje. Trabajo conjunto de todo el personal en la ejecución de las actividades.
5	Secretaría y Departamento de Capacitación	Evaluación del Programa	Recolección y análisis de datos para evaluar el impacto del programa. Uso de encuestas, evaluaciones y retroalimentación para medir la eficacia del programa. Evaluación de la participación, satisfacción de los usuarios y aplicación práctica de las habilidades adquiridas.

6	Secretaría y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Ajuste y Mejora Continua	Análisis de resultados de evaluación para mejorar el programa. Implementación de ajustes y mantenimiento de un ciclo de retroalimentación y mejora continua.
7	Subdirección de Igualdad Sustantiva	Seguimiento Post-Capacitación	Seguimiento no estructurado y sumativo de las actividades post-capacitación. Consideración de la subdirección de igualdad sustantiva a nivel escolar en el seguimiento de las capacitaciones.
8			Nota: Este procedimiento se enfoca en garantizar que las actividades de capacitación estén alineadas con las metas y objetivos de SEMUJERES, promoviendo el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para abordar eficazmente los retos relacionados con la igualdad de género.

- Diagrama de funciones cruzadas:



## 8. Desarrollo de políticas y estrategias:

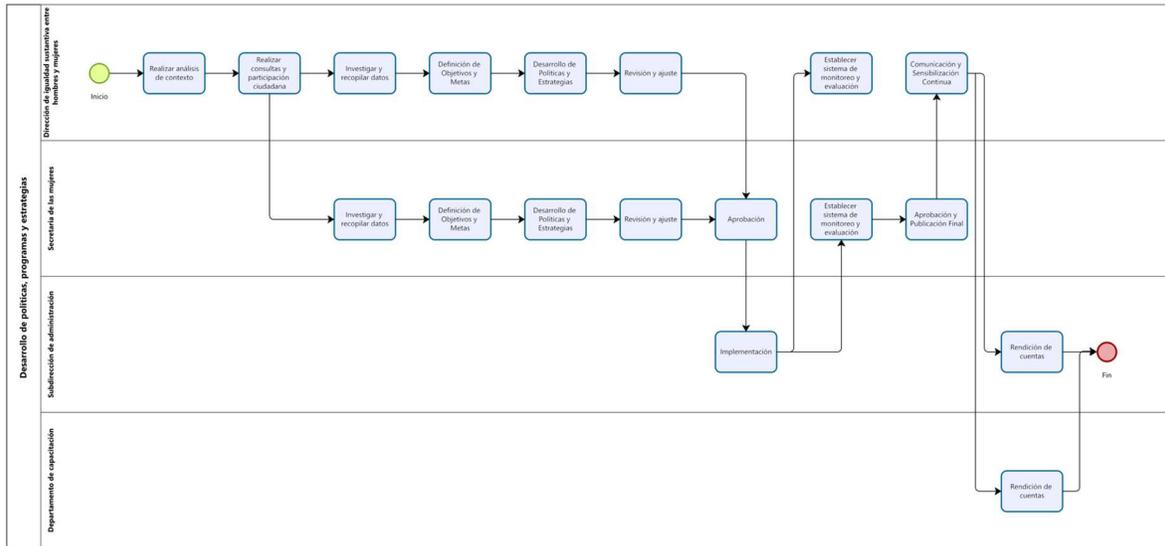
- Objetivo: Crear políticas y estrategias que guíen la operación y objetivos de SEMUJERES.
- Alcance: Desde el análisis de contexto hasta la aprobación y publicación de políticas.
- Responsable: Dirección de igualdad sustantiva entre hombre y mujeres.
- Indicadores Clave de Desempeño: Nivel de actualización de políticas, coherencia con estrategias nacionales, tasa de implementación.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Dirección de Igualdad Sustantiva Entre Hombres y Mujeres	Análisis de Contexto	Examen detallado de la situación actual de las mujeres en la sociedad. Análisis de datos demográficos y estadísticos para identificar desafíos y oportunidades específicas en materia de género.
2	Dirección de Igualdad Sustantiva Entre Hombres y Mujeres	Consultas y Participación Ciudadana	Involucramiento activo de la comunidad y organizaciones de mujeres en el desarrollo de políticas. Realización de talleres y encuestas para recoger diversas perspectivas y experiencias.
3	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Investigación y Recopilación de Datos	Investigaciones detalladas para apoyar la creación de políticas. Recopilación de datos existentes y estudios sobre cuestiones de género para una base de decisión informada.

4	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Definición de Objetivos y Metas	Establecimiento de objetivos claros y metas mensurables. Identificación de áreas prioritarias para la intervención de políticas. Desarrollo de un marco para evaluar el progreso.
5	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Desarrollo de Políticas y Estrategias	Formulación de políticas y estrategias específicas centradas en igualdad de género. Integración de principios de igualdad en la redacción de políticas y estrategias. Consultas con expertos y partes interesadas.
6	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Revisión y Ajuste	Revisión exhaustiva de las políticas por expertos y partes interesadas. Recolección de comentarios y ajustes necesarios. Pruebas piloto cuando sea posible.
7	Secretaría de Mujeres	Aprobación	Presentación de políticas para revisión y aprobación por autoridades competentes. Aseguramiento de alineación con leyes y regulaciones vigentes.
8	Subdirección de Administración	Implementación	Asignación de recursos para la puesta en marcha de políticas. Capacitación sobre nuevas políticas y coordinación con entidades relevantes.
9	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Monitoreo y Evaluación	Establecimiento de sistemas para evaluar el impacto y progreso de las políticas. Recolección de datos sobre la implementación y efectividad. Evaluaciones periódicas para realizar ajustes necesarios.

10	Secretaría de Mujeres	Aprobación y Publicación Final	Obtención de aprobación final y preparación de documentación para publicación. Difusión accesible de las políticas a la comunidad y partes interesadas.
11	Subdirección de Igualdad Sustantiva, Comunicación Social del Ayuntamiento	Comunicación y Sensibilización Continua	Comunicación efectiva de políticas a la comunidad. Campañas de sensibilización para fomentar la comprensión y apoyo comunitario. Involucramiento de medios de comunicación para la difusión de contenido.
12	Subdirección de Administración y Departamento de Capacitación	Rendición de Cuentas	Establecimiento de mecanismos de rendición de cuentas para la implementación efectiva de políticas. Informes regulares sobre el progreso y ajustes de políticas según sea necesario. Rendición de cuentas de recursos utilizados por el Departamento de Capacitación.
13			Nota: Este procedimiento busca asegurar que las políticas sean inclusivas, basadas en evidencia y se implementen de manera responsable, reflejando las necesidades y desafíos específicos de las mujeres en el contexto de la Secretaría de Mujeres.

- Diagrama de funciones cruzadas:



### 9. Gestión de datos y análisis para la toma de decisiones:

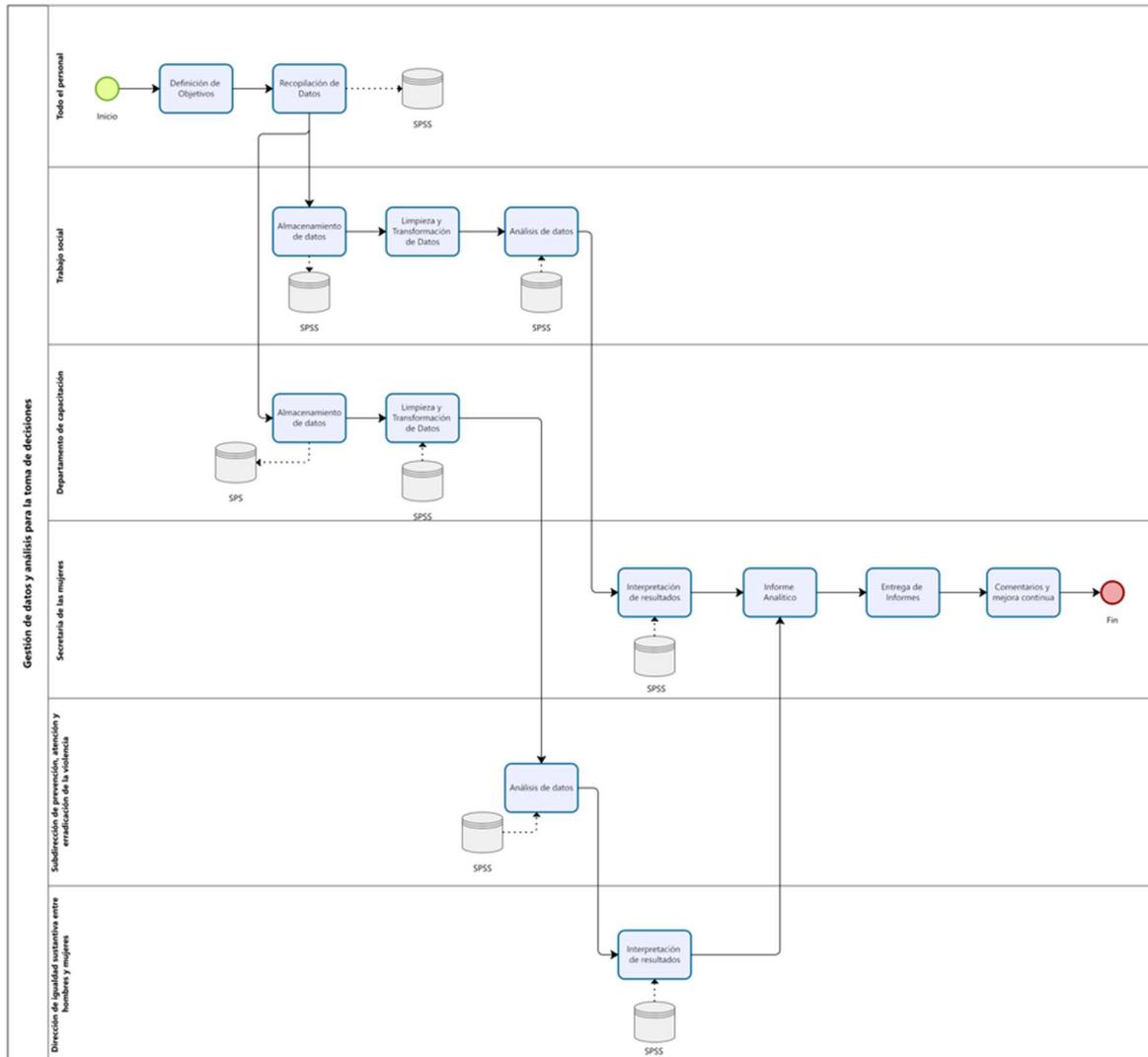
- Objetivo: Recoger y analizar datos para mejorar la toma de decisiones basada en evidencias.
- Alcance: Desde la recopilación de datos hasta la entrega de informes analíticos.
- Responsable: Dirección y subdirecciones de SEMUJERES.
- Indicadores Clave de Desempeño: Calidad y precisión de los datos recopilados, utilidad de los informes para la toma de decisiones.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Todo el equipo	Definición de Objetivos	Identificar objetivos estratégicos y operativos que requieren análisis de datos y establecer metas específicas para toma de decisiones informadas.

2	Todo el equipo	Recopilación de Datos	Identificar fuentes de datos relevantes y establecer procesos para recopilar datos de manera efectiva y precisa (cada uno de su área correspondiente).
3	Trabajo social y Departamento de capacitación	Almacenamiento de Datos	Diseñar y mantener un sistema de gestión de bases de datos para almacenar y asegurar los datos recopilados, actualmente se trabaja con SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences)
4	Trabajo social y Departamento de capacitación	Limpieza y Transformación de Datos	Realizar la corrección de errores, eliminación de duplicados y transformación de datos para análisis.
5	Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia y Trabajo social	Análisis de Datos	Utilizar herramientas analíticas como SPSS ( Statistical Package for the Social Sciences) y técnicas estadísticas para identificar patrones, tendencias y relaciones en los datos.
6	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Visualización de Datos	Crear visualizaciones claras para comunicar resultados del análisis, como gráficos y tablas.
7	Secretaría de Mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres	Interpretación de Resultados	Interpretar los resultados en el contexto de los objetivos establecidos y identificar conclusiones relevantes.

8	Secretaria de las Mujeres	Informe Analítico	Preparar informes detallados que resuman los hallazgos y recomendaciones basadas en los análisis.
9	Secretaria de las Mujeres	Entrega de Informes	Presentar informes a los responsables de la toma de decisiones y facilitar la discusión sobre los resultados.
10	Secretaria de las Mujeres	Comentarios y Mejora Continua	Obtener retroalimentación y mejorar los procesos de gestión y análisis de datos basados en la retroalimentación.

- Diagrama de funciones cruzadas:



## 10. Evaluación y mejora continua:

- Objetivo: Retroalimentación para identificar y aplicar mejoras en los servicios de SEMUJERES.
- Alcance: Desde la recopilación de evaluaciones hasta la implementación de acciones de mejora.
- Responsable: Dirección de igualdad sustantiva entre hombre y mujeres.

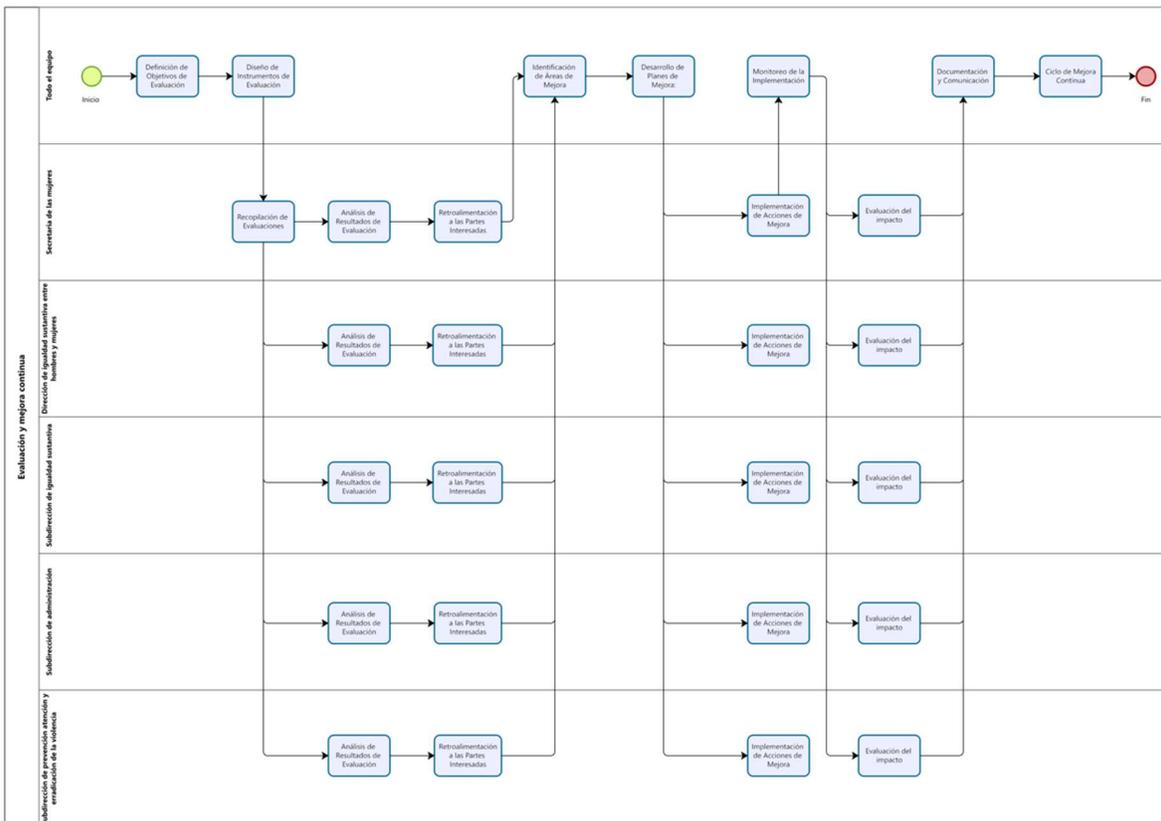
- Indicadores Clave de Desempeño: Número de mejoras implementadas, impacto de las mejoras en la satisfacción del cliente, eficacia del proceso de retroalimentación.
- Descripción del procedimiento:

No.	Actor	Actividad	Descripción Detallada
1	Todo el equipo	Definición de Objetivos de Evaluación	Identificación de aspectos clave a evaluar y mejorar. Establecimiento de metas y criterios de rendimiento.
2	Todo el equipo	Diseño de Instrumentos de Evaluación	Desarrollo de encuestas y métodos de evaluación relevantes, asegurando claridad y objetividad.
3	Secretaria SEMUJERES	Recopilación de Evaluaciones	Implementación sistemática de evaluaciones, recopilación de datos y asegurar participación relevante.
4	Secretaria SEMUJERES, Dirección de Igualdad Sustantiva y Subdirecciones	Análisis de Resultados de Evaluación	Análisis de datos para identificar fortalezas y debilidades, empleando herramientas estadísticas para obtener indicadores.

5	Secretaria SEMUJERES, Dirección de Igualdad Sustantiva y Subdirecciones	Retroalimentación a Partes Interesadas	Comunicación de resultados de evaluaciones, facilitación de discusiones y obtención de perspectivas adicionales.
6	Todo el equipo	Identificación de Áreas de Mejora	Identificación de oportunidades de mejora y priorización de áreas que requieren atención inmediata.
7	Todo el equipo	Desarrollo de Planes de Mejora	Formulación de planes de mejora con objetivos claros y acciones específicas para implementación.
8	Secretaria SEMUJERES, Dirección de Igualdad Sustantiva y Subdirecciones	Implementación de Acciones de Mejora	Ejecución de acciones de mejora, coordinación con equipos para implementación efectiva.
9	Todo el equipo	Monitoreo de la Implementación	Supervisión continua de la ejecución de acciones de mejora y ajustes según sea necesario.
10	Secretaria SEMUJERES, Dirección de Igualdad Sustantiva y Subdirecciones	Evaluación del Impacto	Evaluación del impacto de las acciones de mejora, medición del progreso y ajuste de estrategias.

11	Equipo SEMUJERES	Documentación y Comunicación	Documentación del proceso de evaluación y mejora, comunicación de logros y lecciones aprendidas.
12	Equipo SEMUJERES	Ciclo de Mejora Continua	Retroalimentación en la planificación estratégica y adaptación continua a cambios y necesidades.

- Diagrama de funciones cruzadas:



## 7. HALLAZGOS Y RESULTADOS

### 7.1. Organización del Programa

La Secretaría de las Mujeres, como eje del programa SEMUJERES, refleja la alineación estratégica del programa con el Plan Municipal, enmarcando sus acciones dentro de los lineamientos y objetivos municipales. La centralización ofrece coherencia y una dirección unificada, pero presenta retos en flexibilidad y adaptación a necesidades locales variables. Operando bajo la Presidencia Municipal, la estructura está liderada por la "Secretaría de las Mujeres", teniendo como subalterno a la "Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres". Esta dirección se divide en tres subdirecciones principales:

- Subdirección de igualdad sustantiva: Bajo esta subdirección hay dos departamentos que sugieren un enfoque en la equidad de acceso y la integración de la perspectiva de género en las políticas públicas:
  - Departamento de acceso equitativo al desarrollo de mujeres y hombres.
  - Departamento de transversalidad municipal:
- Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia: Esta subdirección se enfoca en la lucha contra la violencia de género y cuenta con cuatro departamentos especializados:
  - Departamento jurídico.
  - Departamento psicológico.
  - Departamento de capacitación.
  - Trabajadora social.
- Subdirección de administración: Esta subdirección se encarga de los aspectos administrativos y operativos de la Secretaría y cuenta con dos puestos específicos:
  - Secretaría ejecutiva.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Recepcionista.
- Adicionalmente, hay una posición de “Asistente y responsable de comunicación” que brinda servicio directo a la Secretaria, encargada de las comunicaciones internas y externas, así como de la difusión de las actividades y servicios que se ofrecen.

A pesar de una estructura alineada con los objetivos del programa, se han identificado demoras significativas en los departamentos jurídico y psicológico, resultando en tiempos de espera que pueden extenderse varios meses; Así también en los cuatro departamentos especializados se identifica una carga laboral que supera el horario convencional, indicativo de una posible insuficiencia de personal o de apoyo con terceros para servicios especializados. Estos retrasos en la atención pueden tener un impacto negativo en la eficacia del programa y en la confianza de las usuarias hacia los servicios ofrecidos.

La existencia de puntos de contacto en las sindicaturas del municipio ha sido un paso positivo hacia la ampliación de la accesibilidad de los servicios del programa. Estas ventanillas facilitan a las usuarias la conexión con los recursos disponibles, aunque también revelan la necesidad de una mayor coordinación y comunicación para garantizar una atención integral y consistente.

El programa enfrenta el reto significativo de la falta de actualización en los reglamentos municipales, lo que afecta la operatividad de figuras clave como el “Sistema Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres” y el “Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres”. La desactualización y la falta o débil aplicación de estos reglamentos puede llevar a desajustes entre las políticas públicas y las prácticas operativas del programa.

A pesar de los desafíos, el programa SEMUJERES muestra una alineación coherente con los marcos normativos superiores, lo que refuerza la legitimidad y

estructura de sus acciones. Sin embargo, es crítico que las políticas y la operatividad interna continúen evolucionando para reflejar los cambios sociales y normativos.

La transición de SEMUJERES a Secretaría en diciembre de 2021 fue un paso significativo hacia la mejora de las políticas públicas en Ahome, enfocándose en la igualdad de género y el bienestar femenino. A pesar del incremento de personal de 10 a 14 empleados, los hallazgos sugieren que esta expansión ha sido mínima en comparación con la magnitud de las tareas a realizar. La evolución de SEMUJERES refleja una respuesta directa a las necesidades de empoderamiento y bienestar de las mujeres en la comunidad, indicando un compromiso gubernamental que, sin embargo, aún tiene áreas clave que requieren atención para maximizar su impacto y eficiencia operativa.

La falta de evidencia sobre la operación del Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y el Sistema Municipal para la Igualdad es particularmente alarmante. Estos sistemas representan los pilares centrales de la estrategia integral para abordar la igualdad de género y la violencia contra las mujeres en el ámbito municipal.

El Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres tiene como objetivo la creación de un marco colaborativo entre varias entidades gubernamentales y organizaciones civiles. Este sistema debería operar como un ente coordinador que asegure la implementación de políticas y procedimientos uniformes para la prevención y atención de la violencia, así como para la aplicación efectiva de sanciones y medidas de erradicación.

Por otro lado, el Sistema Municipal para la Igualdad está destinado a fomentar una sociedad más equitativa promoviendo la igualdad de género y contribuyendo a la eliminación de la discriminación. Este sistema debería servir como un mecanismo de cambio cultural y estructural.

La estructura de estos sistemas requiere una coordinación efectiva entre diferentes entidades gubernamentales y civiles. Sin la operación evidente de un sistema unificado, es probable que los esfuerzos sean fragmentados, lo que conduce a ineficiencias y a la duplicación de esfuerzos.

Por otra parte, se identifica un aspecto fundamental en la gestión eficiente de cualquier organización: la existencia y actualización de manuales de procesos y procedimientos. La carencia de estos elementos en SEMUJERES presenta no solo un desafío en términos de estandarización y claridad operativa, sino también una oportunidad significativa de mejora en la eficiencia y efectividad de la Secretaría.

La implementación de manuales de procesos y procedimientos conlleva múltiples beneficios. Primero, proporciona una guía clara y detallada para las operaciones diarias, asegurando que todas las actividades se realicen de manera consistente y alineada con los objetivos del programa. Además, facilita la inducción y capacitación de nuevos empleados, proporcionando un recurso valioso para entender rápidamente las funciones y responsabilidades de sus roles.

Asimismo, la ausencia de diagramas de flujo actualizados en SEMUJERES limita la capacidad de la organización para visualizar y comprender sus procesos internos. Los diagramas de flujo son herramientas cruciales para mapear y optimizar los procesos, permitiendo identificar cuellos de botella, redundancias o ineficiencias. Al representar visualmente los pasos de un proceso, se facilita la identificación y corrección de problemas, mejorando así la eficiencia operativa y la productividad.

Por otro lado, aunque se cuenta con un Manual de Organización, la falta de descripciones de puesto detalladas en SEMUJERES puede ser un obstáculo para el reclutamiento efectivo y el desarrollo profesional de los empleados. Una descripción de puesto detallada, que incluya habilidades y conocimientos específicos, es esencial para atraer a candidatos calificados y para la evolución de

los roles dentro de la organización. Además, proporciona una base para la evaluación del desempeño y el desarrollo profesional continuo.

### **Resumen de los principales hallazgos en la organización del programa:**

#### Buenas Prácticas Actuales:

- Alineación estratégica del programa con el Plan Municipal.
- Estructura organizacional clara.
- Manual de Organización publicado.
- Existencia de puntos de contacto en sindicaturas para ampliar la accesibilidad de los servicios.

#### Obstáculos Identificados:

- Falta de actualización en reglamentos municipales que afecta la operatividad de sistemas clave.
- Ausencia de operación evidente de sistemas municipales para la igualdad y la erradicación de la violencia.

#### Áreas de Oportunidad:

- Revisión y actualización de reglamentos municipales para alinear las prácticas operativas con políticas públicas.
- Mejora en la coordinación y comunicación para garantizar una atención integral y consistente.
- Desarrollo de manuales de procesos y procedimientos para estandarizar y clarificar la operativa interna.
- Implementación de diagramas de flujo para optimizar los procesos y mejorar la eficiencia operativa.
- Creación de descripciones de puesto detalladas para facilitar el reclutamiento y desarrollo profesional.

La estructura y organización de SEMUJERES, a pesar de sus desafíos, muestra un compromiso con los objetivos de empoderamiento y bienestar de las mujeres en la comunidad de Ahome. Sin embargo, es esencial que la Secretaría continúe evolucionando y adaptándose para maximizar su impacto y eficiencia operativa.

## **7.2. Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación**

En el marco de la evaluación del programa SEMUJERES del Ayuntamiento de Ahome, se ha constatado que la Secretaría de las Mujeres ha sentado bases sólidas en la planeación estratégica y programática, mostrando un compromiso claro y efectivo con la mejora de las condiciones de vida de las niñas, adolescentes y mujeres. Este compromiso se refleja en la adopción de una metodología de planificación integral que aborda de manera efectiva las cuestiones de género y violencia, asegurando que las acciones se alineen con objetivos estratégicos tanto nacionales como locales. Este enfoque garantiza que el impacto en la comunidad no solo sea significativo sino también coherente con las políticas más amplias en materia de igualdad y equidad.

Un aspecto destacado de la operación de SEMUJERES es la implementación de reuniones semanales dedicadas al monitoreo. Esta práctica evidencia una capacidad de adaptación rápida, crucial para responder a los cambios dinámicos en las necesidades de la población atendida. Además, la accesibilidad de la documentación estratégica para todos los miembros de la secretaría es una práctica loable que promueve una cultura de transparencia y participación en el proceso de mejora continua de las estrategias.

Es también digno de mención que las políticas desarrolladas por SEMUJERES están en plena conformidad con la legislación y las directrices nacionales y locales, reforzando la legitimidad y efectividad de sus programas. Este alineamiento

legislativo es un indicativo de la seriedad con la que se toman las directrices y marcos normativos, y cómo estos se traducen en acciones concretas y programas bien fundamentados.

Sin embargo, la evaluación también ha puesto de manifiesto ciertos desafíos que requieren atención. A pesar de la existencia de documentos estratégicos y operativos, se identifica la necesidad de fortalecer la difusión y socialización de los programas, apuntando a deficiencias en los canales de comunicación externa. Esta situación subraya la importancia de desarrollar estrategias de comunicación más efectivas para asegurar que el conocimiento y la comprensión de los programas y su impacto permeen todos los niveles del H. Ayuntamiento del Municipio de Ahome y lleguen a la comunidad en su conjunto.

Otro reto observado es la comprensión y adopción de nuevos procesos y metodologías, como el Presupuesto basado en Resultados (PbR). Se ha notado que existe una curva de aprendizaje entre algunos miembros de la Secretaría, lo que puede retrasar la adaptación y aplicación efectiva de estas estrategias innovadoras. Además, la tendencia a la rigidez en la planeación anual, establecida en diciembre y a menudo considerada como definitiva, podría limitar la capacidad de respuesta a necesidades emergentes a lo largo del año, sugiriendo la necesidad de una mayor flexibilidad en la planificación.

A pesar de los avances significativos en la estructuración y metodología de planeación en SEMujERES, se identifica un área crítica que aún requiere una transformación estratégica: la presupuestación. Aunque la metodología del Presupuesto basado en Resultados (PbR) ha sido adoptada en teoría y se refleja en el marco lógico, en la narrativa descriptiva y en la definición de indicadores, la práctica presupuestaria en sí todavía se rige por un enfoque más inercial, siguiendo los Programas Operativos Anuales. Esta disociación entre la intención estratégica y la implementación práctica resalta una oportunidad significativa para SEMujERES

de alinear completamente su presupuestación con los resultados esperados del programa.

La matriz de indicadores para resultados (MIR) de SEMÚJERES, un instrumento diseñado para medir la eficacia, eficiencia y calidad actualmente no cumple con su propósito más elevado de reflejar el verdadero impacto del programa. Los indicadores empleados, si bien cuantitativos, no proporcionan una medida sustancial del éxito en el alcance de los objetivos principales del programa. Esto subraya la necesidad de una revisión crítica y un rediseño de la MIR para asegurar que los indicadores sean no solo relevantes sino también impactantes, reflejando fielmente la efectividad de los servicios y productos entregados.

La brecha entre la estrategia y la ejecución en la presupuestación y gestión de recursos señala un punto crítico de intervención. La capacitación y el desarrollo profesional continuos son esenciales para garantizar que todo el personal de SEMÚJERES no solo entienda los principios del PbR sino que también esté capacitado para implementar estas prácticas en su trabajo diario.

En el análisis de la gestión de SEMÚJERES, se ha demostrado una habilidad para gestionar ciertos recursos en especie, sin embargo, se identifica una valiosa área de oportunidad en la participación y captación de apoyos externos. En el marco de la gestión y participación en fondos dirigidos a la promoción de los derechos de la mujer, se reconoce la necesidad de robustecer los mecanismos de documentación que evidencien la obtención de recursos económicos. Este enfoque permitirá no solo evidenciar los esfuerzos realizados sino también optimizar la utilización de canales de financiamiento existentes.

Un ejemplo de estos recursos es el Programa para el Adelanto, Bienestar e Igualdad de las Mujeres (PROABIM), una iniciativa que tiene como objetivo impulsar proyectos y acciones que fomenten la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. La ausencia de evidencia de participación de SEMÚJERES en este tipo

de programas sugiere que se están desaprovechando canales críticos de financiamiento y apoyo que podrían potenciar significativamente sus operaciones y alcance.

Del mismo modo, el Fondo para el Bienestar y el Avance de las Mujeres (Fobam) representa otra vía potencial para fortalecer las iniciativas de la Secretaría. Este fondo, diseñado para apoyar proyectos que contribuyan al progreso social y económico de las mujeres, parece estar fuera del alcance actual de SEMUJERES, pese a ser un recurso alineado con sus objetivos fundamentales.

Además, el Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género ofrece recursos para incorporar la perspectiva de género de manera transversal en las políticas y programas gubernamentales. La participación en este programa es fundamental para asegurar que las acciones de SEMUJERES estén en sintonía con los enfoques contemporáneos en materia de género. Sin embargo, nuevamente, no se han encontrado indicadores de que SEMUJERES haya accedido a estos fondos concursables.

En este contexto, se presenta un área de oportunidad sustancial: la participación en programas y fondos que proporcionan recursos específicos para el avance de las mujeres. La búsqueda proactiva y la gestión estratégica de estos fondos podrían traducirse en un beneficio tangible para la comunidad dentro del municipio de Ahome, ampliando el impacto de las políticas y programas de la Secretaría.

Por otra parte, la incorporación de la perspectiva de género en los presupuestos públicos es una práctica que ha ganado terreno como herramienta para la igualdad. Los presupuestos con perspectiva de género no solo buscan la asignación equitativa de recursos entre hombres y mujeres, sino que también procuran transformar aquellas condiciones que perpetúan la desigualdad. La falta de evidencia de la aplicación de un enfoque de género en los presupuestos de

SEMUJERES representa una oportunidad de crecimiento y alineación con las mejores prácticas a nivel internacional en materia de política fiscal y de género.

### **Resumen de los principales hallazgos en los procesos de planeación, programación y presupuestación:**

#### Buenas Prácticas Actuales:

- Adopción de una metodología de planificación integral.
- Alineación de acciones con objetivos estratégicos nacionales y locales.
- Implementación de reuniones semanales para el monitoreo y ajuste de indicadores.
- Accesibilidad y transparencia de la documentación estratégica para todos los miembros de la Secretaría.
- Conformidad de las políticas con legislación y directrices nacionales y locales.

#### Obstáculos Identificados:

- Necesidad de fortalecer la difusión y socialización de los programas.
- Retos en la comprensión y adopción de nuevos métodos como el Presupuesto basado en Resultados (PbR).
- Tendencia a la rigidez en la planeación anual que limita la capacidad de respuesta a necesidades emergentes.
- Prácticas presupuestarias guiadas por un enfoque inercial y no completamente alineadas con los resultados esperados del programa.
- Indicadores de la MIR que no reflejan adecuadamente el impacto y calidad de los servicios y productos entregados.

#### Áreas de Oportunidad:

- Integración completa del enfoque del PbR en la práctica presupuestaria para reflejar los resultados esperados del programa.

- Revisión crítica y rediseño de la MIR para incluir indicadores relevantes y de impacto.
- Capacitación y desarrollo profesional continuo en planificación basada en resultados y gestión financiera.
- Participación en programas y fondos como PROABIM, Fobam y el Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.
- Incorporación de la perspectiva de género en los presupuestos públicos como herramienta para la igualdad.

Estas áreas presentan oportunidades significativas para SEMUJERES de mejorar sus estrategias y operaciones financieras, y de acceder a recursos adicionales que podrían beneficiar de manera sustancial a la comunidad que sirven.

### **7.3. Difusión – Comunicación Institucional**

La eficacia en la difusión de un programa como SEMUJERES es crucial para alcanzar y beneficiar a su población objetivo. La Secretaría de las Mujeres enfrenta limitaciones significativas en su capacidad para difundir sus mensajes de manera masiva. Estas restricciones, han llevado a SEMUJERES a buscar alternativas como radios universitarias y otros medios gratuitos para comunicar sus mensajes. Si bien esta adaptabilidad es encomiable, también se percibe como una debilidad en términos de alcance y visibilidad.

Además, un desafío notable en la difusión del programa es la apatía observada en la población. Este fenómeno resalta la necesidad de desarrollar estrategias de comunicación que no solo informen, sino que también involucren y motiven a la audiencia.

Otro aspecto importante es la difusión en lenguas indígenas. A pesar de contar con traductores para casos particulares, la falta de mensajes en lenguas indígenas limita

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

la accesibilidad de los servicios para una parte significativa de la población objetivo. Esta situación resalta la importancia de desarrollar un enfoque más inclusivo y accesible en la comunicación del programa.

SEMUJERES ha implementado programas integrales en distintas sindicaturas para alcanzar áreas rurales y no urbanas. Esta estrategia es vital para asegurar que los servicios lleguen a una audiencia más amplia y diversa. Sin embargo, la Secretaría todavía enfrenta el desafío de mejorar la coordinación y la comunicación para garantizar una atención integral y consistente en todas las áreas del municipio.

En el ámbito de la comunicación institucional, SEMUJERES ha establecido procesos para desarrollar y ejecutar estrategias de comunicación efectivas. Sin embargo, la gestión de estas estrategias y la interacción con los medios tradicionales y plataformas digitales necesitan ser evaluadas y ajustadas continuamente para mejorar la visibilidad y el impacto del programa. Aunque se han lanzado campañas y se ha mantenido una presencia en línea, el nivel de compromiso y participación en estas plataformas es un aspecto crucial que requiere atención constante.

Un área de oportunidad crucial en este proceso es el fortalecimiento de la cultura de denuncia dentro de la comunidad. Es esencial fomentar y facilitar la denuncia activa de casos de violencia contra las mujeres, creando canales accesibles y seguros que empoderen a las víctimas y testigos a dar el paso hacia adelante. Esto no solo ayudará a abordar los incidentes de manera más efectiva, sino que también contribuirá a la construcción de un entorno social que no tolere la violencia de género y aliente la responsabilidad colectiva. Implementar estrategias que eduquen y sensibilicen sobre la importancia de denunciar puede cambiar dinámicas sociales y ser un catalizador para la reducción de la violencia contra las mujeres.

En la estrategia de difusión de SEMUJERES, un aspecto destacado ha sido el diseño y la socialización de trípticos informativos. Estos materiales, que abarcan

una amplia gama de temas relacionados con la igualdad de género y la prevención de la violencia, han demostrado ser una herramienta efectiva para comunicar información crucial a la población objetivo de una manera accesible y comprensible.

Los trípticos de SEMUJERES abordan temas como el buen trato, la prevención de la violencia obstétrica, la lactancia, la igualdad de género en las tareas domésticas, y la educación sobre sexualidad, entre otros. Estos materiales son diseñados no solo para informar, sino también para educar y empoderar a la audiencia. Por ejemplo, el tríptico sobre la igualdad en las tareas domésticas busca fomentar la corresponsabilidad en el hogar, mientras que el material sobre la violencia obstétrica proporciona información vital para que las mujeres conozcan sus derechos durante el embarazo y el parto.

La eficacia de estos trípticos reside en su capacidad para presentar información compleja de manera sencilla y visualmente atractiva. Al utilizar un lenguaje claro y gráficos informativos, estos materiales logran llegar a una audiencia amplia, incluyendo aquellas personas que pueden tener limitaciones en cuanto a lectura o acceso a información digital. Además, la distribución de estos trípticos en eventos comunitarios, centros de salud, y otras instituciones clave asegura que la información llegue directamente a las personas que más la necesitan.

Sin embargo, se observa una oportunidad para expandir y diversificar aún más el alcance de estos trípticos. Aunque la distribución actual es efectiva, ampliar los canales de distribución y explorar formatos digitales podría aumentar significativamente su alcance. Asimismo, la inclusión de versiones en lenguas indígenas y la adaptación del contenido a diferentes contextos culturales y demográficos podría mejorar la accesibilidad y relevancia de la información para diversos segmentos de la población.

Además, la integración de métodos de retroalimentación y evaluación de la efectividad de estos trípticos podría proporcionar información valiosa para futuras

mejoras. Por ejemplo, encuestas breves o grupos focales podrían ayudar a entender cómo el público recibe y utiliza la información proporcionada, permitiendo así ajustes en el contenido y diseño para maximizar su impacto.

### **Resumen de los principales hallazgos en materia de difusión:**

#### Buenas Prácticas Actuales:

- Puntos de difusión en distintas sindicaturas para alcanzar áreas rurales y no urbanas.
- Diseño y distribución de trípticos informativos sobre una variedad de temas relevantes para la igualdad de género y la prevención de la violencia.
- Uso de un lenguaje claro y gráficos informativos en los trípticos para facilitar la comprensión del mensaje.

#### Obstáculos Identificados:

- Limitaciones en la capacidad para difundir mensajes de manera masiva, recurriendo a medios alternativos como radios universitarias.
- Apatía observada en la población hacia los mensajes difundidos, lo que resalta la necesidad de estrategias de comunicación más atractivas y motivadoras.
- Falta de difusión en lenguas indígenas, lo que limita la accesibilidad de los servicios para segmentos significativos de la población objetivo.

#### Áreas de Oportunidad:

- Mejora en la coordinación y la comunicación para garantizar una atención integral y consistente en todas las áreas del municipio.
- Evaluación y ajuste continuo de estrategias de comunicación para mejorar la visibilidad y el impacto del programa.
- Expansión en los canales de distribución y exploración de formatos digitales para los trípticos informativos.

- Inclusión de versiones en lenguas indígenas y adaptación del contenido a diferentes contextos culturales y demográficos.
- Implementación de métodos de retroalimentación y evaluación para medir la efectividad de los materiales de comunicación.
- Fomentar y facilitar la denuncia activa de casos de violencia contra las mujeres, creando canales accesibles y seguros que empoderen a las víctimas y testigos a dar el paso hacia adelante.

En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de una estrategia de difusión bien planificada y ejecutada para SEMujERES.

#### **7.4. Prevención y Atención**

SEMujERES, en su esfuerzo por prevenir y atender la violencia de género, ha desarrollado un proceso de "Prevención y Atención" que pone de manifiesto la importancia de una respuesta integral y empática hacia las mujeres víctimas de violencia. A través de servicios que van desde la recepción inicial y la evaluación de riesgos y necesidades, hasta la asesoría jurídica, terapia psicológica y el seguimiento social, la Secretaría busca abordar las necesidades inmediatas y a largo plazo de las víctimas.

Desde el primer contacto, las víctimas son recibidas por personal especializado que ofrece apoyo emocional y orientación inicial. Una evaluación detallada de la situación de la víctima permite determinar el riesgo y las necesidades específicas, lo que es crucial para definir una respuesta adecuada. Este es un paso crucial en la intervención, permitiendo que los servicios especializados como terapias psicológicas, asesorías legales y apoyo social sean adaptados a las necesidades individuales de cada víctima.

La terapia grupal, como una de las intervenciones implementadas, se ha revelado como una estrategia terapéutica valiosa. Facilitando un entorno seguro y de apoyo, la terapia grupal permite a las mujeres compartir experiencias y aprender estrategias de afrontamiento. Esta modalidad de terapia fomenta la solidaridad y el sentido de comunidad, siendo eficaz para abordar las complejidades emocionales asociadas con la violencia de género.

No obstante, a pesar de los esfuerzos, se enfrentan obstáculos significativos. Los tiempos de espera para la asesoría jurídica y psicológica pueden extenderse hasta 2 o 3 meses, lo cual plantea un desafío considerable para la eficacia de la atención. La estructura administrativa y operativa requiere una mayor fortaleza y la capacidad de movilidad es limitada.

Se ha identificado que hay apoyos ofrecidos por otras dependencias que debieran ser proporcionados directamente por la Secretaría, o habilitar la operación de los sistemas municipales para la igualdad y la erradicación de la violencia, lo que sugiere una oportunidad para la optimización de los recursos. Además, se enfrentan dificultades al atender a mujeres violentadas que necesitan ser remitidas a otros estados, donde el apoyo es insuficiente.

La Secretaría ha buscado mejorar su alcance, con la implementación de programas integrales en sindicaturas y colaboraciones con instituciones educativas como Cobaes y Conalep, que funcionan también como puntos de recepción de solicitudes. Sin embargo, estos esfuerzos aún no son suficientes para la magnitud del problema, y la necesidad de más puntos de acceso, especialmente en las sindicaturas, es evidente.

En cuanto a la prevención, se han realizado esfuerzos para adecuar espacios para conferencias y eventos, aunque la asistencia y participación de la comunidad sigue siendo un desafío, en parte debido a la falta de recursos para incentivar la participación, como la provisión de despensas. La Secretaría considera esencial

hacer un compromiso con la sociedad y las usuarias para superar la apatía y fomentar una participación más activa.

La metodología para la selección de beneficiarios y proyectos se centra en evitar la duplicación de solicitudes en varias dependencias municipales y en buscar comprender las razones subyacentes que llevan a las usuarias a buscar apoyo, asegurando que nunca se niega un servicio o beneficio.

Para fortalecer la eficacia de la atención y reducir la pérdida de tiempo en trámites burocráticos, se ha establecido un protocolo claro y se ha utilizado la tecnología, como WhatsApp, para facilitar la solicitud de citas y servicios. El proceso legal, aunque complejo, se maneja de manera que protege los derechos de la víctima y busca justicia de acuerdo con las leyes locales.

### **Resumen de los principales hallazgos en Prevención y Atención:**

#### Buenas Prácticas:

- Implementación de un enfoque integral y empático para abordar las necesidades de las víctimas de violencia de género.
- Establecimiento de un protocolo de primer contacto con personal especializado para proporcionar apoyo emocional y orientación.
- Evaluaciones detalladas de riesgo y necesidad que permiten una respuesta personalizada.
- Utilización de terapia grupal como estrategia terapéutica para fomentar la solidaridad y la resiliencia entre las víctimas.
- Uso de tecnología para agilizar la programación de citas y servicios.

#### Obstáculos:

- Extensos tiempos de espera para asesorías jurídicas y psicológicas, llegando hasta 2 o 3 meses.

- Necesidad de fortalecer la estructura administrativa y operativa, o tercerizar los servicios especializados.
- Retos para atender a víctimas que requieren ser remitidas a otros estados.

#### Áreas de Oportunidad:

- Optimización de recursos y servicios para proporcionar apoyos más efectivos y directos.
- Ampliación de puntos de acceso y recepción de solicitudes, en particular en sindicaturas.
- Mejora del alcance y eficacia de programas integrales y colaboraciones con instituciones educativas.
- Incremento de recursos para incentivar la participación comunitaria en eventos de prevención.
- Optimización de la metodología de selección de beneficiarios para evitar duplicación de solicitudes y entender mejor las necesidades de las usuarias.
- Continuar fortaleciendo el compromiso con la comunidad y las usuarias para superar la apatía y promover mayor participación.
- Fortalecimiento de la eficacia y seguimiento de los servicios legales para garantizar la protección de los derechos de las víctimas.
- Habilitar la operación de los sistemas municipales para la igualdad y la erradicación de la violencia.

### **7.5. Empoderamiento Económico de las Mujeres**

Se ha desarrollado un proceso integral para fomentar el empoderamiento económico y personal de las mujeres a través de la capacitación y el desarrollo de habilidades, así como el apoyo a emprendimientos. Este proceso se centra en proporcionar a las mujeres herramientas y conocimientos necesarios para mejorar su independencia económica, y tiene un alcance que abarca desde la identificación

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

de necesidades formativas y de emprendimiento hasta la implementación de programas de capacitación y apoyo a proyectos empresariales.

El proceso comienza con la identificación meticulosa de las necesidades de formación y emprendimiento de las mujeres, teniendo en cuenta diversos entornos y contextos, incluyendo el sector público y privado y la colaboración a nivel nacional para detectar áreas de oportunidad. Se ha observado que este paso es crucial para asegurar que los programas de capacitación sean pertinentes y efectivos.

A continuación, se desarrollan y ejecutan programas de capacitación que pueden incluir cursos, talleres y seminarios en diversas áreas. Estos programas se diseñan con objetivos claros y medibles y se enriquecen con perspectivas de género y enfoques feministas. La creación de materiales didácticos y recursos de aprendizaje adaptados a las necesidades específicas de SEMujERES garantiza la inclusión de perspectivas de género y derechos humanos, lo que es fundamental para el éxito del programa.

La implementación del programa implica la ejecución de sesiones de capacitación, talleres, conferencias y otras actividades de desarrollo. Se brinda apoyo y recursos durante todo el proceso de aprendizaje, y se realiza un trabajo conjunto del personal en la ejecución de las actividades. Este enfoque colaborativo es esencial para el empoderamiento de las participantes y la eficacia del programa.

El impacto de estas iniciativas se evalúa a través de la recolección y análisis de datos, utilizando encuestas, evaluaciones y retroalimentación para medir la eficacia del programa. La evaluación de la participación y la satisfacción de los usuarios, así como la aplicación práctica de las habilidades adquiridas, son indicadores clave de éxito.

La Bolsa de Trabajo de SEMujERES es un reflejo del enfoque proactivo de la institución en este frente. Con más de 40 ofertas laborales publicadas, esta plataforma se convierte en una herramienta de cambio y una vía para la

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

independencia económica de las mujeres. La dependencia se ha asociado con empleadores que comparten el compromiso con la igualdad de género, garantizando así entornos laborales que promueven el crecimiento profesional y personal.

El seguimiento post-capacitación es un aspecto que aún necesita fortalecimiento. Actualmente, el seguimiento tiende a ser no estructurado y sumativo, con una necesidad de mayor alineación con los objetivos educativos de la Subdirección de Igualdad Sustantiva.

Sin embargo, se ha observado la falta de evidencias y seguimiento a los créditos otorgados para emprendimientos liderados por mujeres, así como la ausencia de información detallada sobre los proyectos. Esto resalta la necesidad de establecer mecanismos más robustos para el seguimiento y evaluación, que permitan medir con precisión el impacto a largo plazo de los programas de capacitación y apoyo a emprendimientos.

### **Resumen de los principales hallazgos en Empoderamiento Económico de las Mujeres:**

#### Buenas Prácticas:

- Identificación detallada de necesidades formativas y de emprendimiento en varios contextos.
- Operación de la Bolsa de Trabajo de SEMUJERES.
- Diseño y ejecución de programas de capacitación con objetivos claros y enfoques de género.
- Desarrollo de materiales y recursos educativos adaptados a las necesidades.
- Enfoque colaborativo y apoyo continuo durante el proceso de aprendizaje.

#### Obstáculos:

- Falta de evidencia y seguimiento a los créditos otorgados para emprendimientos femeninos.
- Ausencia de información detallada sobre los proyectos de emprendimiento.

#### Áreas de Oportunidad:

- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación robustos para los programas de capacitación y apoyo a emprendimientos.
- Alineación del seguimiento post-capacitación con los objetivos educativos y de igualdad sustantiva.
- Mejorar la recolección y análisis de datos para evaluar el impacto y la eficacia de los programas.
- Incrementar la visibilidad y el acceso a los recursos financieros para emprendedoras.

### 7.6. Servicios Directos

La Secretaría de Mujeres, se ha consolidado en la provisión de servicios directos esenciales, ofreciendo una red de apoyo integral para mujeres y niños que se enfrentan a situaciones de violencia y riesgo. Ha establecido un conjunto de servicios que no solo atienden las necesidades inmediatas, sino que también fomentan un proceso de recuperación y empoderamiento a largo plazo.

La fortaleza de los servicios directos del programa reside en su capacidad para canalizar a las víctimas hacia servicios especializados, tanto dentro como fuera de la institución. La oferta de asesoría jurídica, atención médica y psicológica, así como el apoyo a través de becas para centros de rehabilitación, constituye una red de apoyo que atiende a las múltiples dimensiones de las necesidades de las mujeres en situaciones de vulnerabilidad.

Las sesiones de asesoramiento individualizado ofrecidas por personal especializado proporcionan un espacio seguro donde las mujeres pueden procesar sus experiencias, obtener orientación vital y desarrollar la fortaleza necesaria para superar desafíos.

Una de las fortalezas más significativas del programa es su capacidad para brindar acceso a atención psicológica de alta calidad. Con personal altamente capacitado y otros miembros del equipo entrenados para proporcionar contención emocional. La terapia grupal es otro servicio clave que ofrece un entorno de apoyo mutuo y aprendizaje colectivo, abordando temas como el manejo del trauma y el desarrollo de habilidades para la resiliencia emocional.

Un aspecto distintivo del servicio es su enfoque en preparar a los usuarios para la independencia de las terapias psicológicas. Este proceso está diseñado para evitar la dependencia de las sesiones y, a medida que los individuos progresan, el área implementa un seguimiento a largo plazo que es crucial para prevenir recaídas y garantizar una recuperación sostenible.

Sin embargo, el proceso de prestación de servicios directos de SEMUJERES no está exento de desafíos. La ubicación de las instalaciones, en un segundo piso y sin la debida señalización o acceso a internet, puede representar una barrera para aquellos que buscan asistencia. Además, hay momentos en los que, a pesar de la calidad del servicio, algunos usuarios deciden no continuar con la atención proporcionada, ya sea por apatía o debido a circunstancias imprevistas.

Se carece de personal médico propio, lo que implica la necesidad de colaborar con otras organizaciones para proporcionar servicios médicos completos. La alta demanda de servicios psicológicos también ha llevado a la creación de listas de espera, lo que puede afectar la continuidad y la accesibilidad de la atención.

En cuanto al cuidado infantil, SEMUJERES trabaja en estrecha colaboración con otras dependencias, como el DIF, para garantizar una respuesta rápida y adecuada

a las necesidades que surgen. A pesar de la eficacia de esta colaboración, la dependencia de respuestas externas puede, en ocasiones, ralentizar el proceso, destacando la necesidad de contar con recursos propios para una atención más ágil y directa.

Así también, en el análisis de este proceso de "Servicios Directos", se ha identificado una importante área de oportunidad: la ampliación y formalización de los servicios ofrecidos a través de programas con reglas de operación bien definidas. Esto incluye la implementación de políticas y procedimientos estandarizados que garanticen la eficiencia y la equidad en la prestación de servicios.

Tomando como referencia las prácticas de otras entidades federativas, se puede observar que la implementación de programas estructurados como el "Programa para el Adelanto, Bienestar e Igualdad de las Mujeres", el "Programa de Coinversión para el Bienestar de las Mujeres", y el "Fondo para el Bienestar y el Avance de las Mujeres", todos disponibles en la Ciudad de México, han demostrado ser efectivos en fortalecer las acciones para la igualdad y ofrecer recursos a mujeres que enfrentan situaciones de desigualdad y violencia.

Además, programas como la "Coinversión para Igualdad de la Ciudad de México" y el "Programa para la Asignación de Subsidios para la Prestación de Servicios de Refugio para Mujeres" son ejemplos de cómo la colaboración con instituciones públicas y de la sociedad civil puede incrementar el alcance y mejorar la calidad de los servicios para las mujeres en situación de riesgo.

Para SEMUJERES, la adopción de un enfoque similar podría incluir el establecimiento de programas que aseguren una respuesta rápida y multidisciplinaria a las necesidades de las mujeres, la promoción de iniciativas de prevención y empoderamiento, y la coordinación efectiva con otras instituciones para maximizar los recursos y el apoyo disponible. El establecimiento de reglas de operación claras y accesibles garantizará que todos los involucrados, desde el

personal hasta las usuarias, comprendan los procedimientos y los servicios disponibles.

El uso de plataformas digitales como SEMujERES Digital también puede ser un componente clave para mejorar la capacitación y el desarrollo del personal, proporcionando conocimientos y herramientas en materia de igualdad sustantiva y contribuyendo al cumplimiento del respeto a los derechos de las mujeres y al acceso a una vida libre de violencia.

### **Resumen de los principales hallazgos en Servicios Directos:**

Buenas Prácticas:

- Canales de comunicación efectivos entre distintas áreas para compartir información, recursos y experiencias.
- Reuniones multidisciplinarias para abordar casos, con la participación de la titular y otros miembros clave.
- Coordinación proactiva del trabajo social con agencias y organizaciones para maximizar los recursos y apoyos necesarios.
- Colaboración con organizaciones externas para facilitar el acceso a recursos a largo plazo.
- Protocolos establecidos para la canalización adecuada hacia servicios especializados.
- Aplicación de técnicas y métodos variados en la atención psicológica.
- Implementación de terapia grupal para todos los usuarios, proporcionando un espacio seguro y de apoyo mutuo.
- Preparación de usuarios para la independencia de terapias psicológicas y seguimiento a largo plazo.
- Buena comunicación y colaboración con el DIF para la atención de casos que requieren cuidado infantil.

- Búsqueda activa de servicios a través de múltiples instituciones para asegurar el apoyo necesario.

Obstáculos:

- Respuestas inconsistentes de las sindicaturas en la prevención, afectando la adecuación de espacios.
- Procesos burocráticos lentos y tediosos para establecer enlaces y convenios con otras instituciones.
- Falta de contacto directo con áreas de apoyo dentro del ayuntamiento.
- Ubicación de las instalaciones de SEMUJERES que puede dificultar la accesibilidad.
- Deserción de usuarios de la atención psicológica por diversas razones personales.
- Ausencia de personal médico dentro de las instalaciones.
- Retrasos en la respuesta de DIF y otras instituciones colaboradoras.

Áreas de Oportunidad:

- Fortalecimiento de los convenios existentes y desarrollo de nuevos convenios para mejorar la transición a la independencia y sostenibilidad de las usuarias.
- Alianzas con servicios de alojamiento y rehabilitación locales para mejorar el acceso a soluciones de estancias y rehabilitación que promuevan la independencia y el bienestar.
- Gestión de listas de espera para servicios psicológicos para garantizar la continuidad y accesibilidad del servicio.
- Desarrollo de recursos y espacios propios para la atención urgente de casos dentro de SEMUJERES.
- Mejora de la eficiencia en el proceso de respuesta de las instituciones colaboradoras para agilizar la prestación de servicios.

- Implementación de programas con reglas de operación claramente establecidas, siguiendo modelos exitosos de otras entidades federativas.
- Fomento de la participación de la comunidad y de los sectores privados en la co-creación de servicios, para expandir el alcance y mejorar la calidad de la atención.
- Optimización del uso de recursos mediante la coordinación efectiva con otras instituciones, para maximizar el apoyo y los recursos disponibles para las usuarias.

### **7.7. Respuesta a Emergencias**

En la evaluación del proceso "Respuesta a Emergencias" del programa SEMUJERES del Ayuntamiento de Ahome, se ha observado que el protocolo de atención establecido cumple eficazmente con su cometido de ofrecer una respuesta rápida y adecuada a las situaciones de emergencia relacionadas con la violencia de género. La diligencia en el registro y el seguimiento de las llamadas de emergencia refleja un sólido entendimiento de la urgencia y la necesidad de atención inmediata. La práctica de documentar con precisión cada interacción garantiza que la información crítica esté disponible para la toma de decisiones informadas, lo cual es una piedra angular de un servicio de emergencia efectivo.

La personalización del contacto con las usuarias, basada en el seguimiento de llamadas previas y la consideración de circunstancias individuales como la presencia de menores, demuestra un enfoque centrado en la persona que es indispensable en la gestión de casos de violencia de género. La habilidad del personal para derivar casos a las áreas apropiadas ya sea para apoyo psicológico o asesoría legal, ilustra una adaptabilidad y un entendimiento multidisciplinario que refuerza la integridad del programa.

Sin embargo, se han identificado desafíos que requieren atención. La cobertura geográfica limitada, especialmente en zonas rurales, plantea un problema significativo, lo que sugiere la necesidad de expandir y adaptar los métodos de prestación de servicios para asegurar que nadie quede sin apoyo. Asimismo, aunque se dispone de herramientas de evaluación de riesgos, es crucial mejorar su aplicación para garantizar una clasificación y respuesta adecuadas y uniformes a los casos.

En cuanto a las áreas de oportunidad, se recomienda una expansión estratégica del alcance del servicio para incluir áreas menos accesibles, aprovechando la tecnología o las unidades móviles de respuesta. También se sugiere una optimización en la evaluación de riesgos mediante una capacitación más profunda del personal y la revisión de las herramientas existentes para garantizar su eficacia.

Además, se percibe una oportunidad significativa en la mejora de los informes detallados sobre las órdenes de protección. La creación de informes más exhaustivos permitiría un seguimiento más riguroso de las medidas de protección y su impacto en la seguridad de las usuarias. Es imperativo revisar y potenciar las herramientas de valoración del riesgo para refinar la identificación y el manejo de los casos de alto riesgo. La coordinación con las instituciones judiciales también presenta una oportunidad de mejora, donde una colaboración más estrecha podría facilitar la navegación de las usuarias a través del sistema legal y asegurar una aplicación más efectiva de las medidas de protección.

Por último, la formación de convenios con Seguridad Pública para obtener informes sobre los resultados de operativos y patrullajes en tiempo real podría proporcionar datos valiosos para la prevención y respuesta rápida. Además, la publicación y el seguimiento sistemático de estos resultados reforzaría la transparencia y permitiría ajustes dinámicos en la estrategia de seguridad, aumentando así la confianza en el programa y su capacidad para proteger y asistir a las usuarias de manera eficiente y efectiva.

## Resumen de los principales hallazgos en Respuesta a Emergencias:

### Buenas Prácticas:

- Eficacia en el registro y seguimiento de llamadas de emergencia, demostrando comprensión de la urgencia y la necesidad de atención inmediata.
- Documentación precisa de cada interacción, asegurando disponibilidad de información crítica para la toma de decisiones.
- Personalización en el contacto con las usuarias, atendiendo al historial de llamadas y circunstancias individuales, incluyendo la presencia de menores.
- Capacidad de derivación de casos a áreas especializadas, mostrando adaptabilidad y comprensión multidisciplinaria.

### Obstáculos:

- Cobertura geográfica limitada, especialmente en zonas rurales, que impide el acceso universal a los servicios.
- Herramientas de evaluación de riesgos disponibles, pero con necesidad de mejora en su aplicación para una clasificación y respuesta uniformes.

### Áreas de Oportunidad:

- Expansión del alcance del servicio a áreas menos accesibles, utilizando tecnología y unidades móviles de respuesta.
- Optimización de la evaluación de riesgos con capacitación avanzada del personal y revisión de herramientas existentes.
- Mejora en la generación de informes detallados sobre las órdenes de protección, para un seguimiento más efectivo.
- Revisión y fortalecimiento de las herramientas de valoración del riesgo para una mejor identificación y manejo de casos de alto riesgo.

- Mejorar la coordinación con instituciones judiciales para facilitar la navegación legal de las usuarias y la efectividad de las medidas de protección.
- Establecimiento de convenios con Seguridad Pública para acceso a datos de operativos y patrullajes, lo que permitiría ajustes estratégicos en tiempo real y aumentaría la transparencia y confianza en el programa.

## 7.8. Capacitación y Desarrollo

En la evaluación del proceso de "Capacitación y Desarrollo", se han identificado elementos clave que destacan la solidez y los desafíos del programa. Este proceso representa un pilar fundamental en la estrategia de la institución para abordar la violencia de género, proporcionando formación continua y desarrollando competencias críticas tanto en el personal como en las partes interesadas.

La dependencia demuestra un compromiso admirable con la actualización constante de sus programas educativos. La formación continua aprovecha las investigaciones más recientes, asegurando que el personal de SEMujERES y colaboradores de otras instituciones estén al frente en conocimientos sobre género y violencia de género. Los talleres y seminarios diseñados se basan en una comprensión profunda de las tendencias actuales y están respaldados por la experiencia de académicos y organizaciones no gubernamentales dedicados a estos temas. Esta colaboración ha resultado en la creación de materiales educativos sólidos y la capacitación de personal que está bien equipado para enfrentar los retos asociados con su labor.

La innovación en el desarrollo de nuevas metodologías de intervención es otra área donde SEMujERES ha mostrado un enfoque proactivo. La institución no solo ha adoptado prácticas de referencia internacional, sino que también ha personalizado estas técnicas para satisfacer las necesidades específicas de su demografía.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Por otro lado, SEMUJERES también se esfuerza por asegurar que mujeres y hombres compartan la representación en todos los niveles de la administración pública municipal. Esta equidad en la participación no solo enriquece la toma de decisiones con una diversidad de perspectivas, sino que también actúa como un modelo vivo de igualdad para la sociedad, demostrando el compromiso de la institución con la creación de un entorno laboral equilibrado y justo.

En el frente del fomento de la eliminación de la discriminación, la institución promueve activamente la erradicación de estereotipos y la lucha contra las narrativas que perpetúan la violencia de género. A través de programas educativos y campañas de concienciación, SEMUJERES trabaja para dismantelar las construcciones sociales que conducen a la discriminación y al abuso, allanando el camino hacia una sociedad más inclusiva y respetuosa.

La coordinación de acciones interinstitucionales es también una piedra angular de la estrategia de SEMUJERES. Mediante la formación de alianzas sólidas y la firma de convenios, la institución busca sinergia de esfuerzos entre el Municipio y los sectores sociales y privados. Estos convenios son vitales para garantizar una operación eficiente y efectiva en la promoción de la igualdad de género, asegurando que los recursos y las competencias de diversas instituciones se movilicen hacia objetivos comunes.

En el ámbito de la juventud, SEMUJERES reconoce la importancia de abordar problemas como los embarazos tempranos, las adicciones y la deserción escolar. Creando programas informativos y preventivos dirigidos a los jóvenes, la institución se dedica a proporcionar la educación y los recursos necesarios para enfrentar y prevenir estas problemáticas, contribuyendo así al bienestar y al desarrollo sostenible de este segmento vital de la población.

Sin embargo, el proceso no está exento de desafíos. La velocidad con la que evolucionan las investigaciones y tendencias en género y violencia puede hacer que

la información se vuelva obsoleta rápidamente, creando la necesidad de actualizaciones periódicas de los programas de capacitación. Además, la resistencia al cambio es un factor humano que puede ralentizar la adopción de nuevas metodologías. Estos obstáculos señalan la importancia de desarrollar una cultura de aprendizaje y adaptabilidad continua dentro de la organización.

En cuanto a las áreas de oportunidad, la expansión de los temas tratados en los programas de capacitación y la inclusión de una gama más diversa de participantes podrían enriquecer aún más el impacto del programa. Hay una oportunidad significativa para ampliar la colaboración con entidades de seguridad pública y otros sectores, promoviendo así una cultura de paz y buen trato más allá de los límites institucionales.

Además, el fortalecimiento de la prevención y el tratamiento de la violencia de género y familiar mediante la capacitación requiere de una revisión y mejora constantes de las metodologías de intervención para asegurar su efectividad. Asimismo, la evaluación ha resaltado la necesidad imperante de transformar culturalmente y activar la participación de todos los géneros y edades en la lucha contra la violencia de género. Programas dirigidos a la reeducación de hombres agresores y la promoción de la movilidad segura de las mujeres en el transporte público son ejemplos de cómo la capacitación puede extenderse más allá de las fronteras tradicionales para abordar las causas y consecuencias de la violencia de género de manera integral.

La creación de programas para reeducar a hombres agresores y la integración de estos en la oferta formativa de SEMujERES son pasos esenciales para dismantelar las dinámicas de abuso y prevenir la violencia. Estos programas deben centrarse en dismantlar mitos sobre la masculinidad y fomentar habilidades de comunicación no violenta, contribuyendo a un cambio profundo en comportamientos y actitudes.

Otra área de oportunidad significativa para SEMUJERES en este proceso, es la promoción activa de la certificación de igualdad de género en las empresas, de acuerdo con la norma NMX-R-025-SCFI-2015. Esta representa una oportunidad estratégica para fomentar un cambio tangible en el entorno corporativo. La norma proporciona un conjunto claro de criterios para la igualdad laboral y la no discriminación, ofreciendo un camino estructurado para que las empresas implementen prácticas de recursos humanos enfocadas en la equidad. Al incentivar y facilitar la certificación, SEMUJERES puede desempeñar un papel crucial en la mejora de las culturas laborales, promoviendo al mismo tiempo una imagen empresarial de compromiso social y adhesión a los valores de igualdad de género.

### **Resumen de los principales hallazgos en Capacitación y Desarrollo:**

#### Buenas Prácticas:

- Compromiso con la Actualización: Un esfuerzo continuo por mantener los programas educativos en línea con las investigaciones y tendencias más recientes en género y violencia de género.
- Colaboración Multidisciplinaria: La colaboración efectiva con académicos y ONGs para desarrollar y entregar materiales educativos de alta calidad.
- Innovación en Intervención: La adopción y personalización de prácticas de intervención de referencia internacional.
- Asegurar que mujeres y hombres compartan la representación en todos los niveles de la administración pública municipal.

#### Obstáculos:

- Rapidez del Cambio en Investigaciones: La necesidad de actualizaciones periódicas para mantener los programas al día con el desarrollo rápido de nuevas investigaciones.

- Resistencia al Cambio: Un desafío inherente en la adopción de nuevas metodologías y prácticas, que requiere la promoción de una cultura organizacional de aprendizaje y adaptabilidad.

Áreas de Oportunidad:

- Expansión Temática y Diversidad de Participantes: Ampliar el alcance de los temas de capacitación y la inclusión de una gama más amplia de participantes para enriquecer el impacto del programa.
- Colaboración con Seguridad Pública: Formar alianzas con entidades de seguridad pública para fomentar una cultura de paz y buen trato.
- Revisión Continua de Metodologías: Mejorar y actualizar constantemente las metodologías de intervención para prevenir y tratar la violencia de género de manera efectiva.
- Transformación Cultural y Participación Inclusiva: Fomentar la participación de todos los géneros y edades en programas de capacitación para combatir la violencia de género.
- Programas para Reeducar a Hombres Agresores: Desarrollar programas específicos centrados en desmontar mitos sobre la masculinidad y promover habilidades de comunicación no violenta.
- Movilidad Segura en Transporte Público: Iniciativas para garantizar la seguridad de las mujeres en el transporte público, incluyendo capacitaciones y campañas de sensibilización.
- Capacitación en Derechos Humanos de las Mujeres: Reforzar la educación en derechos humanos para asegurar su conocimiento y respeto en todos los ámbitos de la sociedad.
- Promoción activa de la certificación de igualdad de género en las empresas, de acuerdo con la norma NMX-R-025-SCFI-2015

## 7.9. Gestión de Datos

La Secretaría de las Mujeres (SEMUJERES) ha establecido una robusta trazabilidad de casos de violencia por colonias y rutas de transporte público, evidenciando una gestión de datos meticulosa y un análisis estadístico profundo mediante el uso del sistema de software estadístico “SPSS” (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales. Este nivel de detalle en el registro es una fortaleza significativa que refuerza la eficacia en la identificación y seguimiento de los incidentes, permitiendo intervenciones más dirigidas y oportunas. La capacidad de SEMUJERES para mapear y analizar patrones de violencia a través de esta trazabilidad es una práctica loable que subraya su compromiso con una respuesta integral y contextualizada a la violencia de género.

Alineada con su compromiso con la protección y la privacidad, SEMUJERES aplica estrategias de protección de datos en todas sus operaciones, desde listas de asistencia hasta convocatorias, garantizando la confidencialidad y la integridad de la información. Este enfoque refleja no solo un cumplimiento de las regulaciones legales sino también un compromiso ético profundo con la dignidad de sus beneficiarios.

No obstante, se reconoce la oportunidad de ampliar el impacto de SEMUJERES al hacer públicos los datos y análisis estadísticos, integrándolos de manera estratégica en el Banco Estatal de Datos e Información sobre Violencia contra las Mujeres (BANEVIM). La transparencia en este aspecto no solo promoverá una mayor conciencia y comprensión de las dinámicas de violencia, sino que también facilitará una colaboración más estrecha con otras entidades y la sociedad civil para fortalecer las redes de apoyo y prevención.

En suma, mientras que SEMUJERES ha sido meticulosa en la recopilación y clasificación de datos para informar decisiones estratégicas y operativas, se alienta

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

a la institución a considerar la publicación de sus hallazgos de manera que puedan servir aún más a la comunidad y a los esfuerzos estatales en la lucha contra la violencia hacia las mujeres.

### **Resumen de los principales hallazgos en Gestión de Datos:**

#### Buenas Prácticas:

- Trazabilidad detallada de casos de violencia por colonias y rutas de transporte público, proporcionando una base sólida para acciones específicas y bien informadas.
- Análisis estadístico y registro sistemático de incidencias, lo que refleja una gestión de datos eficaz mediante el uso del sistema de software estadístico “SPSS” (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.
- Implementación meticulosa de estrategias de protección de datos, asegurando la privacidad y la integridad de la información personal.
- Formatos de documentación diseñados para limitar la recopilación de información a lo indispensable, destacando la relevancia y precisión de los datos.
- Cumplimiento riguroso de las normativas legales y un compromiso ético inquebrantable con la dignidad de los beneficiarios, estableciendo una cultura organizacional de respeto y confianza.

#### Obstáculos:

- Inexistencia de diagnósticos de violencia de dominio público que detallen tipos y modalidades, limitando la accesibilidad de información crítica.
- Integración deficiente y ausencia de un registro sistemático de casos de violencia en el BANEVIM.

#### Áreas de Oportunidad:

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Desarrollo de un diagnóstico integral sobre violencia que sea de acceso público, para profundizar la comprensión y aumentar la conciencia sobre estas cuestiones.
- Fortalecimiento de la coordinación y el registro efectivo en BANEVIM, promoviendo una gestión de casos y respuesta más eficiente.

### 7.10. Evaluación y Mejora

En el proceso de "Evaluación y mejora" de SEMUJERES, se ha encontrado la presencia de una estructura sólida para el análisis y valoración de programas. El involucramiento transversal de diversas áreas de la Secretaría, como la Dirección de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres, las Subdirecciones de Igualdad Sustantiva, Administración, y de Prevención, Atención y Erradicación de la Violencia, constituye una práctica destacable. Esta colaboración interdepartamental asegura que las evaluaciones sean diseñadas y aplicadas como herramientas integrales, abarcando las distintas perspectivas y competencias de los equipos involucrados, lo que resulta en un enfoque de evaluación holístico y multifacético.

La práctica de retroalimentación, un punto fuerte del proceso involucra a diferentes actores aportando desde sus áreas de expertise. Esta diversidad en la retroalimentación es crucial para fomentar la introspección y el desarrollo de planes de mejora que son participativos y comprensivos. Tal enfoque colectivo no solo optimiza los planes de acción, sino que también promueve la propiedad y el compromiso entre los departamentos.

Una fortaleza significativa identificada en SEMUJERES es la actitud proactiva y la disposición del personal para implementar las mejoras necesarias, con el fin último de optimizar los servicios prestados. La apertura al cambio y la mejora continua es palpable entre los colaboradores, creando un ambiente propicio para la implementación efectiva de nuevas estrategias y proyectos.

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

No obstante, la Secretaría enfrenta el desafío de no adherirse a una metodología de mejora continua específica, como Lean Six Sigma, que podría sistematizar la identificación de áreas de oportunidad y abordar los tres grandes desafíos de la productividad: sobrecarga, variación y desperdicio. La falta de metodologías estructuradas puede conducir a desaprovechar oportunidades clave para la optimización de los programas.

Como área de oportunidad se ha identificado la existencia de funciones duplicadas y paralelas en la implementación de acciones de mejora, indicando la ausencia de una figura coordinadora central. Esta coordinación es esencial para unificar los esfuerzos y asegurar que las mejoras no sean solo incrementales sino transformadoras, resultando en proyectos de mejora continua que sean integrados y sostenibles dentro de la organización.

### **Resumen de los principales hallazgos en Evaluación y Mejora:**

#### Buenas prácticas:

- Enfoque multidisciplinario para el análisis de resultados de evaluaciones aplicadas.
- Se obtiene retroalimentación por parte de cada una de las áreas involucradas, dando así una retroalimentación que se complementa con el punto de vista de diferentes departamentos.
- Se mide el impacto de las acciones de mejora aplicadas a los programas.
- Cuenta con personal dispuesto al cambio buscando proveer un servicio de mejor calidad.

#### Obstáculos:

- No contar con una metodología para la mejora continua establecida.

#### Áreas de oportunidad:

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Existen funciones en el procedimiento donde no se detectó un responsable encargado de dar seguimiento concreto a las actividades.
- No existe una persona especializada en mejora continua y en el perfil de los puestos analizados no se considera como una habilidad del puesto.

### 7.11. Amenazas y Fortalezas del Programa

La Secretaría de las Mujeres (SEMÚJERES) enfrenta un panorama complejo, marcado tanto por amenazas externas como por fortalezas internas que definen su operación y estrategia. En un contexto retador, SEMÚJERES se ha posicionado como un agente de cambio y un refugio para las mujeres y niños en situaciones de vulnerabilidad. La evaluación detallada de su análisis FODA revela puntos críticos que requieren atención y son esenciales para orientar las decisiones futuras y mejorar la eficacia del programa.

Amenazas Externas:

Las amenazas que enfrenta SEMÚJERES son diversas y significativas. La pandemia ha puesto de relieve la vulnerabilidad de la población y la necesidad de respuestas rápidas y efectivas. Desastres naturales y el creciente uso de drogas presentan desafíos adicionales que exigen una mayor capacidad de respuesta y recursos. Críticas en redes sociales, recortes presupuestarios y la falta de perspectiva de género en la población subrayan la necesidad de una comunicación y educación más efectivas. Los cambios en la administración pública y la oposición de ciertos grupos a medidas de igualdad de género amenazan con frenar el progreso. La falta de cooperación de instituciones públicas y privadas, junto con la indiferencia y la ignorancia frente a las problemáticas sociales, son obstáculos que SEMÚJERES debe superar para avanzar en su misión.

Fortalezas Internas:

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Sin embargo, SEMUJERES cuenta con una serie de fortalezas internas que forman la base de su resiliencia y capacidad para cumplir con su mandato. Los programas de empoderamiento económico y la colaboración con organismos públicos y de la sociedad civil son pilares de su estructura. Un ambiente de confianza y empatía, una respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios y una serie de programas bien establecidos demuestran la fortaleza de la organización. El personal capacitado y comprometido, la calidez humana en el servicio, el trabajo en equipo, el liderazgo y una comunicación interna efectiva son activos que SEMUJERES utiliza para enfrentar los retos diarios. La metodología organizada, la alineación con programas nacionales por la igualdad y los programas de formación y capacitación en Perspectiva de Género son ejemplos claros de su enfoque estratégico y su compromiso con la causa.

El análisis FODA de SEMUJERES no solo identifica debilidades y amenazas, sino que también presenta oportunidades para la mejora y el crecimiento. Las áreas de oportunidad incluyen la mejora de la capacitación del personal, actualización al reglamento y la normatividad, y la posibilidad de tener un mayor presupuesto. El trabajo transversal con el municipio, las campañas permanentes y la expansión a más comunidades vulnerables son objetivos alcanzables. La colaboración reforzada con instituciones públicas y privadas, las estrategias para prevenir la violencia y el apoyo a las víctimas son esenciales para el éxito futuro. Además, establecer enlaces en diferentes niveles de gobierno y mejorar la disposición y colaboración con otras dependencias permitirá atender mejor los casos de violencia y llevar a cabo programas de prevención más efectivos.

En resumen, mientras SEMUJERES debe navegar a través de un entorno a menudo hostil y desafiante, las fortalezas y oportunidades presentes brindan un terreno fértil para el crecimiento y la innovación. La dedicación al empoderamiento y protección de las mujeres, combinada con la agilidad para adaptarse y responder a las

amenazas externas, coloca a SEMujERES en una posición única para avanzar en su misión.

## 7.12. Síntesis de Hallazgos y Resultados

Este análisis combina la revisión de documentos y el trabajo de campo para identificar los aspectos más significativos y su impacto en el programa.

### **Evaluación de la Organización del Programa:**

- Estructura y Funcionamiento: La organización del programa muestra una estructura sólida, sin embargo, se observan áreas de mejora en la eficiencia operativa y la actualización de políticas.
- Desafíos Organizacionales: Se identifican retos como la sobrecarga de trabajo en ciertos departamentos y la necesidad de actualizar reglamentos para reflejar cambios normativos y sociales.
- Oportunidades de Mejora: Se sugiere una mayor coordinación entre departamentos y la actualización de procesos y procedimientos para mejorar la respuesta a las necesidades de las mujeres en Ahome.

### **Evaluación de los Procesos del Programa:**

- Eficacia de los Procesos Operativos: Aunque los procesos operativos del programa son reconocidos y utilizados, la ausencia de manuales formales limita la estandarización y claridad en su ejecución.
- Alineación Estratégica con Objetivos: Los procesos actuales contribuyen al logro de los objetivos del programa, especialmente en áreas de empoderamiento y apoyo a las mujeres. Sin embargo, se identifica una necesidad de procesos más robustos para garantizar resultados a largo plazo.

- Consolidación y Estándares de Proceso: Se observa una consolidación intermedia en la ejecución de procesos. La estandarización formal podría mejorar la eficiencia y consistencia operativa.

### **Valoración de Recursos Humanos y Otros Recursos:**

- Recursos Humanos: Existe necesidad de más personal especializado, particularmente en roles de asesoría y supervisión. Se recomienda aumentar la dotación de personal o tercerizar algunos servicios para una mayor efectividad en la implementación de los programas.
- Recursos Materiales y Presupuestarios: Se enfrentan desafíos significativos en términos de recursos materiales y presupuestarios. Es crucial asegurar la sostenibilidad y adecuación de los recursos para apoyar eficazmente las operaciones del programa.
- Infraestructura Institucional: A nivel local, las instalaciones a menudo carecen de la infraestructura necesaria para operar de manera óptima, lo que afecta la calidad del servicio ofrecido.

### **Valoración de Tiempos de Procesos y Cuellos de Botella:**

- Eficiencia en Tiempos de Proceso: Se observa una adecuada gestión de tiempos en procesos establecidos, sin embargo, ciertos procesos críticos como la autorización presupuestal, la liberación de recursos, las sesiones psicológicas y asesoría jurídica experimentan retrasos significativos.
- Identificación de Cuellos de Botella: Los cuellos de botella más notorios se encuentran en la autorización de recursos y la coordinación entre diferentes niveles de gestión, lo que genera incertidumbre y retrasos en la implementación de las actividades del programa.

### **Uso de Sistemas y Gestión de Información:**

- Plataformas Digitales y Sistemas de Información: Cuentan con una plataforma tecnológica de apoyo administrativo, se requiere una mayor

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

integración y sistematización de la información para una gestión más efectiva, así también, su portal de internet es insuficiente, careciendo de publicaciones detalladas de programas y reglas de operación, un catálogo de servicios, enlaces a capacitaciones o información relevante. Esto subraya la necesidad de una mayor integración, sistematización y enriquecimiento del contenido en línea para una gestión más efectiva y transparente del programa.

- Procesamiento y Aprovechamiento de Datos: Representa una fortaleza notable, destacando especialmente en la trazabilidad y el análisis sistemático a través del uso del sistema estadístico SPSS. Este enfoque avanzado en la gestión de datos crea una oportunidad significativa para optimizar aún más la recopilación y uso de información estratégica. Aunque ya se maneja con eficiencia, existe un potencial considerable para expandir la utilidad de los datos en la toma de decisiones y la planificación estratégica. Sin embargo, para maximizar el impacto de las iniciativas de SEMUJERES, se recomienda el desarrollo de diagnósticos de violencia accesibles al público, lo que permitirá una mejor coordinación y un seguimiento más eficiente.

### **Buenas Prácticas:**

- Alineación Estratégica: El programa se alinea estratégicamente con el Plan Municipal, reflejando coherencia y dirección unificada en sus acciones.
- Puntos de Contacto en Sindicaturas: La presencia de puntos de contacto en sindicaturas del municipio amplía la accesibilidad de los servicios del programa.
- Metodología de Planificación Integral: Adopta una metodología integral para la planeación estratégica y programática, abordando efectivamente cuestiones de género y violencia.

- Monitoreo y Ajuste de Indicadores: Implementación de reuniones semanales para el monitoreo y ajuste de indicadores, demostrando adaptabilidad rápida y transparencia.
- Alineamiento Legislativo: Las políticas de SEMUJERES están en plena conformidad con la legislación y directrices nacionales y locales.
- Uso de Tecnología en Comunicación: Implementación de estrategias digitales y uso de tecnologías como WhatsApp para facilitar la comunicación y gestión de citas.
- Terapia Grupal: Utilización de la terapia grupal como estrategia terapéutica para fomentar solidaridad y resiliencia entre las víctimas.
- Proactividad en Capacitación: Actualización constante de los programas educativos y colaboración con académicos y ONGs para el desarrollo de materiales educativos de calidad.
- Inclusión y Equidad en Administración Pública: Asegurar la representación equitativa de mujeres y hombres en todos los niveles de la administración pública municipal.
- Protección de Datos: Implementación de estrategias de protección de datos en todos los documentos y procesos, asegurando la privacidad y la integridad de la información personal.
- Retroalimentación Multidisciplinaria: Fomento de la retroalimentación diversa para el desarrollo de planes de mejora participativos y comprensivos.
- Disposición al Cambio y Mejora Continua: Actitud proactiva del personal para implementar mejoras necesarias, optimizando los servicios prestados.

### **Principales Áreas de Oportunidad:**

- Mejora en la Estructura Organizacional: Actualizar y optimizar la estructura organizacional para aumentar la eficiencia y la capacidad de respuesta a las necesidades locales. Revisión y actualización de roles y responsabilidades para garantizar una mayor claridad operativa. Implementar mecanismos de

respuesta rápida para adaptarse a situaciones cambiantes y demandas locales.

- Estandarización de Procesos: Crear un marco de trabajo claro y coherente para todas las operaciones del programa. Desarrollo y difusión de manuales detallados y procedimientos estandarizados. Capacitación regular del personal en estos procesos para garantizar su correcta implementación y seguimiento.
- Capacitación y Desarrollo de Personal: Fortalecer las capacidades del equipo, especialmente en áreas críticas como supervisión y asesoría. Incrementar el reclutamiento de personal especializado y ofrecer formación continua en habilidades clave. Fomentar un ambiente de aprendizaje y desarrollo profesional para mejorar la calidad y eficacia de los servicios brindados.
- Mejora de Infraestructura y Recursos: Evaluar y actualizar la infraestructura existente para garantizar que sea adecuada y funcional. Asegurar una asignación presupuestaria que respalde la adquisición y mantenimiento de recursos esenciales para la operación eficiente del programa.
- Gestión Eficiente del Tiempo: Mejorar la eficiencia operativa y reducir los retrasos en los procesos. Identificar y abordar los cuellos de botella, especialmente en la autorización de recursos. Implementar estrategias para agilizar los procesos, incluyendo la revisión y simplificación de procedimientos administrativos y la adopción de tecnologías para acelerar la toma de decisiones.
- Mejora de la Plataforma Digital: Enriquecer el portal con información detallada sobre programas, reglas de operación, y servicios ofrecidos. Incluir materiales de capacitación, guías y recursos educativos relevantes. Integrar herramientas como foros de discusión, chats en vivo, y sistemas de retroalimentación para mejorar la interacción con los usuarios. Garantizar que toda la información sea fácilmente accesible y comprensible, incluyendo

la traducción a lenguajes locales o formatos accesibles para personas con discapacidades. Establecer un calendario de actualizaciones periódicas para mantener la relevancia y precisión de la información.

- Implementación de la MIR y Presupuesto Basado en Resultados: Integrar la Metodología de Marco Lógico (MIR) para mejorar el seguimiento y evaluación de indicadores y resultados. Desarrollar un enfoque de presupuesto basado en resultados para optimizar la asignación y uso de recursos financieros. Además, implementar una estrategia de seguimiento de indicadores, resultados y administración de riesgos para identificar, mitigar y gestionar proactivamente los riesgos potenciales en la ejecución del programa.
- Ampliación de Servicios: Extender la cobertura y accesibilidad de los servicios del programa, con especial atención a zonas rurales y marginadas. Implementar unidades móviles para llevar servicios directamente a las comunidades más alejadas. Colaborar con organizaciones comunitarias y municipales para expandir el alcance y la efectividad de los servicios. Incrementar las campañas de sensibilización para informar a las comunidades sobre los servicios disponibles.
- Estrategias de Comunicación Efectivas: Focalizar las campañas de comunicación para aumentar la conciencia sobre la violencia de género y los servicios disponibles. Aprovechar las redes sociales y plataformas digitales para una comunicación más amplia y efectiva. Capacitar al personal en técnicas de comunicación efectiva y relaciones públicas. Desarrollar y distribuir materiales informativos en formatos accesibles, incluyendo idiomas locales y formatos para personas con discapacidades.
- Participación Comunitaria y Cultural: Extender los foros y talleres comunitarios para involucrar a la comunidad en la promoción de la igualdad de género. Trabajar con líderes comunitarios y culturales para sensibilizar y movilizar a la comunidad. Focalizar los eventos culturales y educativos para destacar la importancia de la igualdad de género.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

## 8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

### 8.1. Recomendaciones sobre la organización del programa

En el marco de la mejora continua y para asegurar la alineación con las políticas públicas vigentes, se han identificado áreas clave que requieren atención en la organización del programa de SEMUJERES. A continuación, se presentan recomendaciones detalladas que abordan estos aspectos críticos.

#### **Formalización de la Estructura Orgánico-Funcional**

Se propone el diseño y ejecución de un plan específico para implantar y formalizar las estructuras orgánico-funcionales de SEMUJERES. Esto implicará la actualización y revisión de reglamentos municipales, con un enfoque particular en el “Sistema Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres” y el “Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres”. El objetivo es que las prácticas operativas se alineen con políticas públicas que reflejen las necesidades actuales y los avances en materia de igualdad y no violencia.

#### **Desarrollo de Manuales de Procesos y Procedimientos**

Con el objetivo de clarificar la operativa interna, se recomienda desarrollar manuales de procesos y procedimientos que incluyan diagramas de flujo. Esto permitirá estandarizar los procesos clave dentro del programa y asegurar una mayor eficiencia operativa.

#### **Creación de Descripciones de Puesto Detalladas**

Para mejorar la selección de personal y el desarrollo profesional, se recomienda la creación de descripciones de puesto detalladas. Estas descripciones servirán como guías fundamentales en el proceso de reclutamiento y ayudarán en la evaluación del desempeño del personal.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

## **Estrategia para la Implementación de Cambios en la Estructura Organizacional**

Es crucial definir una estrategia clara para la implementación de los cambios propuestos en la estructura organizacional. Esto incluye la planeación de actividades para la autorización y formalización de la estructura revisada, asegurando que las modificaciones sean coherentes y estén en concordancia con las instancias normativas correspondientes.

### **Viabilidad y Expectativas**

La viabilidad de estas recomendaciones se considera alta. La actualización de reglamentos y la formalización de estructuras funcionarán como catalizadores para sistemas municipales más efectivos y operaciones que reflejen las políticas públicas actualizadas y efectivas. Los efectos esperados incluyen una mayor claridad en las responsabilidades, una reducción significativa de errores y conflictos internos, y un fortalecimiento general en la aplicación de medidas para la prevención y erradicación de la violencia de género.

### **Verificación y Priorización**

El medio de verificación para estas acciones será la publicación de los reglamentos municipales actualizados y los manuales de procedimientos y organización. Dada la importancia de estos cambios en la operativa de SEMujERES, se asigna una priorización alta a estas recomendaciones.

## **8.2. Recomendaciones sobre los procesos del programa**

### **a) Integración y Mejora Procesal del Programa**

A partir del análisis documental realizado, se ha observado que, aunque la Secretaría de las Mujeres cuenta con guías operativas, formatos, así como

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

protocolos, se presenta una oportunidad para mejorar la articulación y la claridad de los procesos. Se recomienda la elaboración de un documento integrado que consolide y clarifique las operaciones clave del Programa.

Este documento funcionará como una herramienta dinámica que no solo describa los procedimientos existentes, sino que también sirva de guía para la implementación de prácticas eficientes y la interacción entre las diferentes áreas de trabajo. La intención es construir un manual de procesos y procedimientos que actúe como un punto de referencia unificado para el personal de todas las subdirecciones, facilitando así la comprensión y la cohesión en la ejecución de tareas.

La creación de este manual integral deberá ser un proceso participativo, para asegurar que los procedimientos reflejen las prácticas más efectivas y actuales. La colaboración en esta fase inicial será fundamental para garantizar la aceptación y el compromiso con los procesos renovados.

A través de este esfuerzo, se busca fortalecer la calidad del servicio que ofrece la Secretaría, alineando cada proceso con los objetivos estratégicos y las metas del Programa.

Finalmente, para monitorear la efectividad de este nuevo enfoque, se propone realizar evaluaciones periódicas y auditorías de procesos. Estos mecanismos de revisión permitirán ajustes continuos y mejoras basadas en el desempeño real y las necesidades cambiantes, asegurando que la Secretaría de las Mujeres se mantenga a la vanguardia en la implementación de prácticas que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en todas sus vertientes de actuación.

## **b) Mejora en la aplicación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).**

El análisis realizado ha mostrado una oportunidad de mejora en la aplicación del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) dentro del Programa SEMUJERES. Se observa que la adopción de estas prácticas puede ser más coherente y sistemática para maximizar la eficiencia y la efectividad de las intervenciones.

En este contexto, recomendamos la implementación de un conjunto de acciones que incluyan el diseño de un proceso operativo claro para la gestión de los indicadores. Este proceso facilitará una planificación operativa enfocada en los resultados y permitirá un monitoreo efectivo de los mismos.

Además, es crucial el desarrollo de una estrategia de mejora continua. Con esta estrategia, los indicadores y los resultados de los procesos se convertirán en herramientas dinámicas para la innovación y el rediseño, asegurando que los recursos se asignen eficientemente y que las metas del Programa se ajusten a las necesidades emergentes.

Se propone también una revisión meticulosa de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), poniendo énfasis en su aplicabilidad práctica para el seguimiento y evaluación de las actividades del Programa. Es esencial que la MIR se conciba no solo como un requisito administrativo, sino como una brújula para la gestión orientada hacia el impacto y la mejora continua.

Como parte de esta evaluación, se provee una propuesta detallada de MIR, con la intención de que sirva como guía en la implementación efectiva del PbR y en la valoración comprensiva del desempeño de SEMUJERES.

El impacto de estas medidas se manifestará en una gestión presupuestaria más efectiva, con presupuestos que reflejen con precisión los resultados deseados y en una utilización más eficiente de los fondos públicos. Así, la Secretaría de las Mujeres

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

tiene la oportunidad de liderar en la implementación de un modelo presupuestario renovado y basado en resultados, que no solo afine la administración interna, sino que también amplifique el impacto de sus programas en la sociedad. Se espera que este enfoque permita a la Secretaría avanzar hacia un modelo de gestión pública que sea un referente en innovación, eficacia y compromiso con el bienestar y la igualdad de género.

Este cambio metodológico será un paso significativo en la consolidación de prácticas administrativas que respondan proactivamente a los desafíos actuales, promoviendo la igualdad de género y el empoderamiento a través de una gestión y distribución de recursos más consciente y orientada a resultados tangibles y medibles.

La implementación de la MIR propuesta, junto con una estrategia de mejora continua y la integración efectiva de los sistemas PbR y SED, se anticipa que tendrá un efecto positivo en la cultura organizacional, infundiendo un espíritu de aprendizaje y adaptabilidad, y estableciendo nuevos estándares en la gestión de programas enfocados en género.

### **c) Integración de la Perspectiva de Género en la Gestión Presupuestaria Municipal**

A través de la evaluación realizada, se ha reconocido la oportunidad de enriquecer la gestión presupuestaria municipal con una perspectiva de género más integrada. La inclusión de este enfoque busca una distribución de recursos más equitativa, dirigida a satisfacer las necesidades de mujeres y niñas, asegurando así su desarrollo y participación plena en la vida municipal.

Se propone, entonces, que la Secretaría de las Mujeres, en colaboración con la Dirección de Planeación y Tesorería del Ayuntamiento, lidere la integración de prácticas presupuestarias que reflexionen y respondan activamente a las dinámicas

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

de género. Este paso hacia una gestión fiscal consciente de género es más que una reasignación de recursos; es un compromiso con la equidad y el progreso social.

Este proceso de adopción debe ser cuidadoso y deliberado, apoyándose en programas de formación sobre presupuestos sensibles al género y la implementación de herramientas analíticas detalladas para la planificación y programación. Es crucial que este compromiso se tome en serio a todos los niveles del Ayuntamiento y que esté en consonancia con los lineamientos de política nacional y estatal.

Aunque este cambio representa un desafío, se considera plenamente factible con el respaldo y la colaboración de aliados estratégicos. Estos aliados pueden proporcionar una rica experiencia y conocimiento que potencien la capacidad institucional para una implementación eficaz y sostenible.

Los beneficios esperados de integrar la perspectiva de género en la gestión presupuestaria son extensos. Además de fomentar presupuestos más equitativos, se anticipa que habrá una respuesta más directa y eficiente a las necesidades de las mujeres y las niñas en la comunidad, aumentando su satisfacción y bienestar.

#### **d) Maximizar el Acceso a Recursos Externos**

El análisis detallado de la operatividad actual de SEMujERES revela una ventana de oportunidad significativa: la utilización estratégica de recursos externos para amplificar la eficacia y ampliar el alcance de sus iniciativas en pro de los derechos y el empoderamiento femenino. Si bien existe un margen de mejora en la participación en fondos y programas especializados como PROABIM y Fobam, es evidente que esta situación presenta un momento clave para fortalecer las operativas y las posibilidades de financiación.

La recomendación aquí presentada es un llamado a la acción estratégica: es esencial que SEMUJERES tome un papel más activo y destacado en plataformas que brindan acceso a estos valiosos fondos. Se sugiere una revisión y adaptación de las estrategias internas para cumplir efectivamente con los requisitos de estos programas. Utilizar los recursos informativos a disposición, como los que se ofrecen en el sitio web de PROABIM, será crucial para una navegación exitosa por el proceso de solicitud.

El potencial de éxito de esta recomendación es notable, subrayado por un análisis que evidencia la competencia de SEMUJERES para satisfacer las exigencias de estos fondos. La adopción de estas medidas puede tener un impacto significativo y diverso, permitiendo no solo una mejora en la realización de los programas existentes sino también la creación de nuevas propuestas que hasta ahora estaban restringidas por limitaciones de presupuesto.

#### **e) Fomento de la Eficiencia a través de la Comunicación Interna mediante la Implementación de SCRUM-KANBAN**

La observación del estado actual de SEMUJERES destaca un aspecto clave para su desarrollo continuo: la necesidad de realzar los canales de comunicación interna. Se percibe que la información no fluye con la eficiencia deseada, lo cual apunta a la necesidad de fortalecer la colaboración y el dinamismo en el ambiente laboral.

En este sentido, la integración de la metodología SCRUM-KANBAN representa una oportunidad estratégica para revitalizar la gestión de proyectos. SCRUM invita a la organización a sumergirse en ciclos iterativos que favorecen la adaptabilidad, mientras que KANBAN proporciona una perspectiva visual para el seguimiento del trabajo, cultivando la eficiencia y el mejoramiento continuo.

Esta metodología dual se adapta a la naturaleza de SEMUJERES, prometiendo un avance significativo en cómo se planifican, implementan y monitorean los proyectos.

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Como primer paso, brindamos la capacitación en SCRUM y KANBAN de los equipos, con un enfoque práctico y guiado.

Aunque la transición hacia métodos de trabajo más ágiles puede presentar retos, la disposición al cambio y un liderazgo sólido en SEMUJERES auguran un resultado exitoso. Se espera que la implementación de estas prácticas conduzca a una mejora sustancial en la adaptabilidad y respuesta a los desafíos, un fortalecimiento de la colaboración interna y una notable disminución de ineficiencias.

Para verificar y medir el éxito de esta transformación, se implementarán indicadores claros, como la regularidad de las sesiones de SCRUM y el uso efectivo de tableros KANBAN para la visualización y seguimiento continuo de las tareas y proyectos.

#### **f) Optimización de los Servicios de Asesorías Jurídicas y Psicológicas.**

Desde una perspectiva constructiva, se ha identificado una oportunidad de mejora significativa en SEMUJERES en cuanto a los tiempos de espera para asesorías jurídicas y psicológicas. Reconocemos el esfuerzo continuo del equipo para brindar apoyo, y entendemos que la demanda actual excede los tiempos de respuesta óptimos. Esta situación resalta la necesidad de evolucionar hacia un sistema más ágil que beneficie tanto a los usuarios como a los profesionales que brindan estos servicios esenciales.

Para esto, se sugiere la implementación de un sistema de gestión de citas más eficiente, un paso que promete una mejora sustancial en la programación y reducción de los tiempos de espera. La incorporación de profesionales adicionales y la colaboración con organizaciones especializadas externas puede enriquecer el abanico de servicios y fomentar una distribución más equilibrada de las tareas.

El despliegue de un sistema integral de citas y la bienvenida a nuevos miembros en el equipo son pasos viables, supeditados a la asignación presupuestaria y a la

creación de alianzas estratégicas. Estas acciones están destinadas a reducir los tiempos de espera significativamente, mejorar la calidad del servicio y, crucialmente, proporcionar una atención más rápida y atenta a las necesidades de las usuarias.

Los avances se medirán meticulosamente mediante el seguimiento de los tiempos de atención y la recopilación de testimonios de satisfacción de las usuarias. Dado que el apoyo oportuno es un pilar fundamental para las víctimas de violencia, es imperativo que SEMujERES considere esta recomendación como una prioridad inmediata, reflejando su compromiso con la mejora continua y la calidad del servicio.

#### **g) Renovación de Materiales Informativos**

La revisión actual de los materiales de comunicación de SEMujERES ha puesto de manifiesto una excelente oportunidad para realzar la eficacia de los dípticos utilizados como herramienta informativa. Entendemos que el diseño actual busca informar y educar; sin embargo, un rediseño puede incrementar su atractivo y asegurar que el mensaje central llegue de manera más efectiva y resuene con el público.

Por ello, sugerimos una actualización en el diseño de estos materiales que incorpore una portada llamativa y una distribución armónica del contenido visual y textual. Esta mejora en el diseño no solo captará la atención, sino que también facilitará la asimilación de la información por parte de los destinatarios.

La Secretaría de las Mujeres tiene la oportunidad de liderar esta transformación, valiéndose de herramientas de diseño gráfico modernas y accesibles, como Canvas, y el valioso soporte de personal con habilidades en marketing y diseño gráfico. Aunque el análisis sugiere que la presencia de un diseñador gráfico especializado es beneficiosa pero no indispensable, su contribución podría ser significativa en la mejora del impacto visual y la claridad del mensaje.

Esta iniciativa no es solo una mejora estética sino un paso adelante en la comunicación efectiva. Los dípticos rediseñados no solo serán más atractivos, sino que contribuirán a una mayor comprensión y difusión de los valores y mensajes fundamentales de SEMUJERES. Esperamos que esta renovación fortalezca la identidad visual de la Secretaría y promueva una conexión más profunda con la comunidad a la que sirve.

#### **h) Implementación de Estrategia de Comunicación Inclusiva**

La Secretaría de las Mujeres tiene ante sí la oportunidad de reforzar su compromiso con la inclusión y el respeto por la diversidad cultural a través de la implementación de una estrategia de comunicación que abarque el uso de lenguas indígenas. Este enfoque no sólo demuestra el reconocimiento de la rica diversidad lingüística de las comunidades, sino que también refleja un esfuerzo por alcanzar una comunicación efectiva y cercana con todos los sectores del público.

Para ello, proponemos el uso de Canvas, una herramienta de diseño digital que simplificará la creación de materiales informativos atractivos y culturalmente adecuados. La colaboración con diseñadores y especialistas en marketing, complementada con la experiencia de traductores en lenguas indígenas, garantizará que los mensajes de SEMUJERES sean comprensibles y resuenen con el público destinatario en su propio idioma.

Aunque la creación de estos materiales es factible y promete ser efectiva, es fundamental abordar estratégicamente la logística de distribución para asegurar que lleguen a las comunidades designadas. Se recomienda, por tanto, elaborar un plan logístico en colaboración con organizaciones comunitarias, lo que no solo facilitará la distribución, sino que también reforzará lazos importantes con los grupos locales.

Anticipamos que la adopción de este enfoque multilingüe ampliará significativamente el alcance y la participación comunitaria en los programas de SEMUJERES.

### **i) Enriquecimiento del Portal Digital**

Ante la necesidad de mejorar la interacción y el acceso a la información de las usuarias, la Secretaría de las Mujeres tiene la oportunidad de transformar su portal digital en un recurso mucho más dinámico e interactivo. Esta evolución del portal no solo proveerá información detallada sobre programas y servicios, sino que también integrará herramientas interactivas como foros y chats en vivo. Estas adiciones fomentarán una comunicación más directa y efectiva con las usuarias, facilitando un valioso intercambio de retroalimentación que será fundamental para la mejora continua de los servicios.

La inclusión de materiales de capacitación, guías, reglas de operación y otros recursos educativos en el portal contribuirá significativamente al empoderamiento y autosuficiencia de las usuarias. Estos recursos se diseñarán pensando en la facilidad de uso y el acceso universal, asegurando que todas las mujeres puedan beneficiarse de ellos, independientemente de sus habilidades técnicas o conocimientos previos.

Otro aspecto crítico de esta transformación digital es la accesibilidad. Es vital que toda la información y los recursos estén disponibles en formatos y lenguajes que sean inclusivos y accesibles para personas con diversas capacidades y necesidades, incluyendo la traducción a lenguajes locales y adaptaciones para personas con discapacidades.

Además, se debe contemplar un calendario de actualizaciones periódicas para el portal, lo que garantizará que las usuarias siempre tengan acceso a la información más reciente y pertinente. Si bien este esfuerzo requiere una inversión inicial en

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

tecnología y capacitación, se espera que el resultado sea un retorno significativo en términos de eficiencia operativa y satisfacción del usuario.

La implementación de estas mejoras en el portal digital no solo representa una evolución tecnológica, sino también un paso adelante en el compromiso de SEMUJERES con una comunicación inclusiva y efectiva, asegurando que cada mujer a la que sirve tenga acceso a la información y el apoyo que necesita.

#### **j) Optimización en la Selección de Beneficiarios**

En el contexto actual de la Secretaría de las Mujeres, se ha identificado una oportunidad clave para mejorar la selección de beneficiarios de sus programas y servicios. Para abordar eficazmente la duplicación de solicitudes y obtener una comprensión más integral de las necesidades de las usuarias, se propone una revisión y fortalecimiento de las reglas de operación.

La recomendación central es la emisión y publicación detallada de reglas de operación actualizadas, que definan claramente los criterios y procedimientos para la selección de beneficiarios. Esta documentación servirá como una guía esencial para el personal de SEMUJERES, asegurando que los servicios se proporcionen de manera equitativa y alineada con las necesidades específicas de las usuarias.

Además, es crucial aprovechar las capacidades de sistemas de información integrados, que faciliten la gestión y el análisis de las solicitudes. La capacitación del personal en técnicas avanzadas de análisis de necesidades será una prioridad, con el objetivo de garantizar una asignación precisa y justa de los recursos.

La implementación de estas reglas de operación mejoradas y la adopción de sistemas de información integrados son medidas viables y necesarias para optimizar los procesos internos de SEMUJERES. Estas acciones promoverán un

servicio más personalizado y efectivo, reduciendo redundancias y maximizando el uso eficiente de los recursos.

Como medio de verificación y seguimiento de esta iniciativa, se analizarán informes de servicio y datos de beneficiarios, además de realizar estudios de satisfacción entre las usuarias. Estos indicadores permitirán evaluar la efectividad de las reglas de operación y los sistemas implementados, facilitando ajustes y mejoras continuas.

### **k) Expansión del Alcance Digital**

En el contexto actual, SEMUJERES se encuentra ante una excelente oportunidad de expandir su presencia y alcance utilizando las plataformas de medios digitales. La inversión en publicidad en redes sociales se presenta como una estrategia clave para aumentar la visibilidad de la Secretaría y sus programas.

Para implementar campañas de publicidad en redes sociales que sean atractivas y eficaces, se recomienda la utilización de herramientas de diseño digital como Canvas. Aunque se requiere un nivel básico de habilidades en marketing y diseño, es importante destacar que el equipo de SEMUJERES ya posee las competencias fundamentales para emprender esta tarea. Con una formación adicional específica en estas áreas, el equipo estará aún mejor equipado para desarrollar y ejecutar campañas efectivas.

Estas campañas digitales tienen el potencial de aumentar significativamente la visibilidad de SEMUJERES, facilitando la difusión de información sobre sus servicios y programas de una manera más amplia y atractiva. La meta es llegar a una audiencia más extensa, mejorar el entendimiento del público sobre los servicios que ofrece la organización y, en última instancia, incrementar la participación comunitaria en sus iniciativas.

Como indicadores del éxito de esta iniciativa, se deberá monitorear el aumento en el compromiso (engagement) y el alcance de las campañas en las redes sociales. Estas métricas proporcionarán una visión clara de la efectividad de las estrategias de publicidad digital y permitirán ajustes continuos para optimizar su impacto.

Con una implementación cuidadosa y estratégica de esta recomendación, SEMUJERES está en una excelente posición para fortalecer su impacto y presencia en el entorno digital. Esta expansión en el uso de redes sociales no solo reflejará la adaptabilidad y modernización de la organización, sino que también contribuirá a conectar de manera más efectiva con la comunidad, promoviendo una mayor conciencia y participación en sus valiosas iniciativas

### **I) Actualización Dinámica de los Programas Educativos**

Ante la evolución constante de las investigaciones y tendencias en materia de género y violencia, SEMUJERES tiene la oportunidad de asegurar que sus programas educativos y de capacitación se mantengan actualizados y relevantes. La actualización continua es esencial para garantizar la efectividad de estos programas, y la Secretaría ya muestra un compromiso significativo en la materia.

Para mantener la relevancia de estos programas, se sugiere la implementación de sistemas de monitoreo y procedimientos que permitan incorporar rápidamente las últimas investigaciones, cambios legislativos y prácticas emergentes. La Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, junto con las Subdirecciones pertinentes, están en una posición ideal para liderar esta integración de herramientas tecnológicas avanzadas y acceder a suscripciones especializadas que provean información actual y pertinente.

Los recursos necesarios para estas actualizaciones incluyen una infraestructura de conectividad robusta, software analítico y plataformas de monitoreo en tiempo real.

La viabilidad de implementar estos cambios es alta y se espera que tengan un impacto positivo en la calidad y la pertinencia de los programas educativos. Estas herramientas y procedimientos permitirán a SEMUJERES adaptarse de manera flexible y oportuna a las necesidades y desafíos emergentes, optimizando la utilización de recursos y reforzando la toma de decisiones estratégicas.

Como indicador del éxito de esta iniciativa, se propone el seguimiento del número de actualizaciones realizadas en los programas de capacitación a lo largo del año. Este indicador será fundamental para evaluar la capacidad de respuesta de SEMUJERES frente a los cambios continuos en el ámbito de género y violencia.

### **m) Integración de Herramientas Digitales en la Estrategia Educativa**

SEMUJERES está en un momento clave para enriquecer su enfoque educativo, aprovechando el potencial de las herramientas digitales para expandir y modernizar sus programas de capacitación. Esta transición hacia la educación en línea abre un horizonte de posibilidades para una formación más accesible y actualizada.

La selección y gestión de plataformas virtuales adecuadas, como Zoom o Teams, para sesiones virtuales serán pasos clave. La capacitación del personal en el manejo eficaz de estas herramientas es igualmente importante, asegurando así la creación y entrega de contenido educativo atractivo y pertinente, además del soporte técnico y pedagógico necesario.

La viabilidad de adoptar plataformas de aprendizaje digital es alta, y se espera que su implementación amplíe significativamente la flexibilidad y accesibilidad de los programas de aprendizaje de SEMUJERES. Además, personalizar la experiencia educativa y reducir las barreras logísticas son beneficios adicionales que esta propuesta promete.

La monitorización del progreso y la eficacia de estas herramientas digitales proporcionará información valiosa para ajustes y mejoras continuas. Esta adaptación al entorno digital no solo coloca a SEMUJERES a la par con las prácticas educativas contemporáneas, sino que también promete mejorar la calidad y el alcance de su oferta formativa.

#### **n) Fortalecimiento de la Seguridad Pública mediante el Análisis de Datos en SEMUJERES**

La Secretaría de las Mujeres, gracias a su destacada habilidad en la recopilación y análisis de datos sobre incidentes de género y violencia, se encuentra en una posición privilegiada para contribuir significativamente a la seguridad pública. El uso eficiente del software estadístico "SPSS" ha permitido a la Secretaría construir una comprensión sólida y detallada de estos incidentes, lo cual es un activo valioso en la planificación de medidas de seguridad.

Reconociendo esta capacidad, se sugiere una colaboración estrecha y estratégica entre la Secretaría de las Mujeres y las Secretarías de Seguridad Pública. Esta sinergia podría centrarse en desarrollar una estrategia integral de seguridad para las zonas de alto riesgo y el sistema de transporte público. Un componente clave de esta estrategia sería la elaboración de mapas de riesgo dinámicos, apoyados en los análisis de datos realizados con "SPSS". Estos mapas facilitarían la identificación de áreas específicas que requieren atención inmediata en términos de iluminación y vigilancia.

La implementación de esta estrategia no solo mejorará la seguridad en áreas críticas y durante los horarios de mayor riesgo, sino que también optimizará la distribución de recursos y la eficiencia de las patrullas. Adicionalmente, el análisis de datos puede informar directamente la mejora de los protocolos de seguridad en el transporte público.

Esta iniciativa, que aprovecha el análisis de datos para fortalecer la seguridad, es viable y promete tener un impacto significativo en la reducción de la incidencia de violencia y en la mejora de los tiempos de respuesta de las autoridades. Implementar protocolos de seguridad efectivos en áreas clave, basados en un análisis detallado, es una forma proactiva y eficaz de abordar los desafíos de seguridad.

El éxito de estas medidas de seguridad se podrá medir y verificar a través del monitoreo continuo de indicadores clave como incidencias, la calidad de la iluminación en zonas de riesgo y la satisfacción de los usuarios del transporte público. Estos indicadores proporcionarán información valiosa para ajustes y mejoras continuas, asegurando que las estrategias implementadas sean efectivas y respondan adecuadamente a las necesidades de seguridad de las mujeres y niñas en el municipio.

#### **o) Mejora del Análisis de Indicadores mediante la Implementación de Sistema: Box Score – 4Q's**

En el contexto actual de SEMujERES, se presenta una oportunidad valiosa para mejorar la precisión y relevancia de los indicadores utilizados en la evaluación de la eficiencia y el impacto de sus programas. A través de un análisis reflexivo, se ha observado que algunos indicadores podrían beneficiarse de una mayor alineación con los procesos institucionales para reflejar de manera más exacta el progreso y los resultados obtenidos.

Ante esto, se sugiere la adopción de metodologías analíticas innovadoras, como el 'box score' y las '4Q's'. Este enfoque multidimensional no solo enriquecerá la comprensión y el análisis de los indicadores, sino que también proporcionará una base más firme para la toma de decisiones estratégicas.

Entendemos que la adopción de nuevas metodologías puede presentar desafíos, especialmente en términos de familiarización y adaptación. Para asegurar una transición suave y eficiente, proporcionamos una guía detallada para la operación de estas metodologías. Esta guía servirá como un recurso valioso para comprender los principios fundamentales del 'box score' y las '4Q's', y cómo se pueden aplicar estos en el contexto de SEMUJERES.

Además, para facilitar la integración de estas prácticas en las operaciones diarias de SEMUJERES, brindamos plantillas y un sistema con propuestas de indicadores específicamente diseñados para el 'box score'. Estas herramientas están pensadas para simplificar el proceso de adopción y ayudar al personal a visualizar y aplicar efectivamente la metodología en sus actividades de monitoreo y evaluación.

Entendemos también la importancia de la capacitación en la adopción de nuevas prácticas. Para ello, se impartieron sesiones de formación en 'box score' y '4Q's', asegurando que el personal de SEMUJERES no solo entienda estas metodologías, sino que también adquiera las habilidades necesarias para aplicarlas con éxito.

La implementación de estas metodologías se estima altamente factible y beneficiosa. Favoreciendo el trabajo colaborativo y un análisis conjunto, esta renovación metodológica no solo enriquecerá la comprensión de los indicadores, sino que también fomentará una mayor participación e implicación del personal en la resolución de problemas complejos. Se espera que las reuniones semanales basadas en la metodología 'box score' eleven la calidad del análisis de indicadores en SEMUJERES, llevando a propuestas más enfocadas y resultados tangibles y medibles.

Esta recomendación va más allá de la mejora en la medición de indicadores; apunta a crear un entorno de colaboración entre departamentos que aborde desafíos desde múltiples ángulos. Al fomentar este tipo de interacción y pensamiento crítico,

SEMujERES puede esperar no solo una mejora interna, sino también el desarrollo de soluciones innovadoras que beneficien a la comunidad a la que sirve.

Esta renovación en el enfoque analítico y la adopción de las metodologías señaladas, son una oportunidad para fortalecer significativamente la capacidad de SEMujERES para evaluar y mejorar sus programas y servicios, reflejando su compromiso continuo con la eficacia en la prestación de servicios a la comunidad.

En conclusión, estas recomendaciones están diseñadas para realzar la funcionalidad y el impacto del Programa SEMujERES Ahome, reconociendo el trabajo y la dedicación de sus operadores y buscando maneras de apoyar y amplificar sus esfuerzos hacia el empoderamiento y la protección de las mujeres en la comunidad

## 9. ANEXOS

### ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA SEMUJERES

Tema	Variable	Datos
<b>Datos Generales</b>	Clasificación	E - Prestación de Servicios Públicos
	Institución	H. Ayuntamiento de Ahome
	Entidad	Secretaría de las Mujeres del H. Ayuntamiento de Ahome
	Unidad Responsable	Secretaría de las Mujeres
	Nombre del Programa	SEMUJERES
	Año de Inicio	2021
	Responsable titular del programa	María Magdalena Rocha Peña
	Correo electrónico de contacto	<a href="mailto:maria.magdalena@ahomemail.gob.mx">maria.magdalena@ahomemail.gob.mx</a>
<b>Objetivos</b>	Objetivo general del programa	Contribuir en la mejora de las condiciones de vida de las niñas, adolescentes y mujeres mediante un bienestar integral, con estricto apego a sus derechos humanos.
	Principal Normatividad	Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
	Eje del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2022-2027 con el que está alineado	1. Bienestar Social Sostenible

	Objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2022-2027 con el que está alineado	<p>1.1 Garantizar la igualdad sustantiva y la transversalización de la perspectiva de género en la administración pública estatal.</p> <p>2.1 Combatir la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes en todos sus tipos y modalidades.</p> <p>2.2 Promover la creación de entornos seguros y en paz para las mujeres, niñas y adolescentes a través de acciones que les garanticen seguridad y bienestar.</p> <p>4.1 Atender y erradicar la discriminación de las mujeres en todas sus expresiones.</p>
	Eje del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021-2024 con el que está alineado	1. Calidad de Vida y Bienestar
	Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021-2024 con el que está alineado	Igualdad de Género.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado.	Situación de alerta de género del municipio.
	Propósito del programa	Las niñas, las adolescentes, las mujeres y los hombres acceden a una atención para su bienestar integral, con estricto apego a sus derechos humanos.
<b>Población potencial</b>	Definición	Mujeres, adolescentes y niñas del Municipio de Ahome que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, desigualdad o que hayan experimentado cualquier forma de discriminación o violencia de género.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	233,994

<b>Población objetivo</b>	Definición	Mujeres que han sido víctimas de violencia doméstica o de género. Mujeres indígenas y extranjeras, quienes enfrentan desafíos adicionales relacionados con la discriminación étnica o xenofobia. Mujeres que trabajan en sectores económicos informales o precarizados. Mujeres en situación de pobreza o con bajos recursos económicos.
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	138,056
<b>Población atendida</b>	Definición	Mujeres, adolescentes y niñas atendidas por SEMUJERES
	Unidad de medida	Personas
	Cuantificación	862 casos atendidos; 774 primeros usuarios; 1,140 acciones de asesoría psicológica y atención terapéutica; 784 beneficiarias con talleres y conferencias; 263 beneficiarias de capacitaciones económicas.
<b>Presupuesto para el año en curso</b>	Presupuesto original (MDP)	\$ 6,380,000.00
	Presupuesto modificado (MDP)	\$ 6,380,000.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$ 2,808,278.69
<b>Cobertura geográfica</b>	Entidades Federativas en las que opera el programa	Sinaloa - Municipio de Ahome
<b>Focalización</b>	Unidad territorial del programa	Ahome

## ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA

Modelo General de Procesos	Número de Secuencia	Procesos del Programa Identificados por el Evaluador
Planeación: Proceso en el cual se determinan misión, visión, indicadores y metas, recursos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1	Planificación Estratégica: Desarrollo y implementación de políticas y estrategias para abordar integralmente cuestiones de género y violencia, alineadas con objetivos nacionales y locales.
Difusión del Programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción.	2	Comunicación Institucional: Desarrollo y ejecución de estrategias comunicacionales efectivas, gestión de plataformas digitales y medios tradicionales para mejorar la visibilidad y el impacto de SEMUJERES.
Solicitud de Apoyos: Acciones que ejecutan los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3	Gestión de Datos: Recopilación, clasificación y análisis de datos para informar decisiones estratégicas y mejorar la eficacia de los programas
Selección de Beneficiarios: Proceso por el cual se selecciona a los beneficiarios y se obtiene el padrón actualizado y validado.	4	Prevención y Atención: Recepción de casos y primer contacto, terapias y atención psicológica, asesoría jurídica y acompañamiento, y trabajo social y seguimiento de casos
Producción de Bienes y Servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	5	Capacitación y Desarrollo: Formación continua y desarrollo de competencias en y violencia de género.

<p>Distribución de Apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo desde el punto de origen hasta el beneficiario final.</p>	<p>6</p>	<p>Coordinación Operacional: Colaboración efectiva entre departamentos y planificación y ejecución de eventos y campañas promocionales.</p>
<p>Entrega de Apoyos: Conjunto de instrumentos, acciones y mecanismos por los cuales los beneficiarios reciben los servicios o tipos de apoyo.</p>	<p>7</p>	<p>Servicios Directos: Oferta de servicios jurídicos y psicológicos directamente a las beneficiarias.</p> <p>Empoderamiento Económico: Capacitaciones y desarrollo de habilidades, programas de apoyo a emprendimientos.</p> <p>Respuesta a Emergencias: Acciones rápidas y eficientes en situaciones de emergencia relacionadas con la violencia de género.</p>
<p>Seguimiento a Beneficiarios y Monitoreo de Apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales se verifica que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planeado.</p>	<p>8</p>	<p>Administración de Recursos: Asegurar una administración eficiente y efectiva de los recursos humanos y financieros.</p>
<p>Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar quejas o denuncias que tengan del programa.</p>	<p>-</p>	<p>No aplica directamente.</p>
<p>Evaluación y Monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	<p>9</p>	<p>Evaluación y Mejora: Recopilar y analizar retroalimentación para identificar áreas de mejora y aplicar cambios que optimicen la calidad y efectividad</p>

### **ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA**

En la Sección 6.4 “Análisis y Descripción a Profundidad de los Procedimientos Clave” se compilan los flujogramas detallados que representan los procedimientos clave del Programa SEMujERES Ahome. Estos diagramas han sido elaborados para proporcionar una visión clara y estructurada de las operaciones internas y los procedimientos de respuesta del programa, permitiendo una comprensión integral de las dinámicas de trabajo y la interacción entre los diversos procesos y departamentos.

#### **Formato Digital Adjunto**

Además, se incluye en una carpeta digital (USB) los archivos editables correspondientes a cada uno de los flujogramas. Estos documentos en formato editable permiten la actualización y personalización conforme el programa evoluciona y se adapta a nuevas necesidades o cambios en la normativa.

El acceso a estos archivos digitales facilita una revisión y análisis más profundos por parte de los gestores del programa y otros interesados, asegurando que la información es accesible y manejable para futuras referencias y consultas.

**ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA**

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios</b>
1) Si existen documentos que normen los procesos;	Parcialmente	Aunque no se dispone de un manual completo de procesos y procedimientos, existen documentos normativos como el Manual de Organización y protocolos específicos que guían operaciones importantes del programa.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	Parcialmente	Los operadores del programa muestran familiaridad con las operaciones y protocolos establecidos, aunque estos no están formalizados en un documento integral de procesos.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Parcialmente	Los procesos, aunque no formalmente documentados en su totalidad, son comprendidos y aplicados por el personal, evidenciando una estandarización práctica en las operaciones diarias.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	Parcialmente	Se utiliza la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y se dispone de software estadístico para la gestión de datos, lo cual indica la presencia de un sistema de monitoreo para algunas operaciones clave.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación de mejoras sistemática de mejoras operativa	Parcialmente	Aunque no se observa un sistema formalizado para la mejora continua, la capacidad y la dedicación del personal sugieren que las recomendaciones de mejora pueden ser y son implementadas con éxito en varias áreas.

Grado de consolidación operativa	Parcial	Considerando las herramientas de gestión de datos y el uso efectivo de la MIR, así como la competencia del personal en sus respectivas áreas de trabajo, se reconoce una consolidación operativa parcial en el programa SEMUJERES.
----------------------------------	---------	--

## ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso:	Prevención y Atención
Dimensión del proceso	Respuesta integral a mujeres víctimas de violencia, desde recepción hasta seguimiento social.
Límites	Inicio: Recepción de casos y primer contacto. Fin: Conclusión del seguimiento del caso.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Personal de recepción, trabajadores sociales, médicos, asesores legales, infraestructura para terapias y asesoría. Los recursos son insuficientes.
Productos	Evaluación inicial, plan de tratamiento psicológico, asesoramiento legal, informes de seguimiento.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la atención inicial y el seguimiento son esenciales para la recuperación continua y el empoderamiento de las víctimas.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Datos personales, evaluación de necesidades, referencias interdepartamentales. Formatos de registros y base de datos manual en hojas impresas y suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, incluye la coordinación entre personal de diversas disciplinas para proporcionar una atención integral.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Se centra en ofrecer un soporte completo que abarca lo legal, emocional y social, alineado con los objetivos de SEMUJERES. Aunque a veces es insuficiente por falta de recursos.

Proceso:	Empoderamiento económico de las Mujeres
Dimensión del proceso	Capacitación y desarrollo de habilidades, apoyo a emprendimientos, seguimiento de resultados e impacto en la autonomía económica de las mujeres.
Límites	Inicio: Identificación de necesidades de formación y emprendimiento. Fin: Evaluación del impacto de las iniciativas.

¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo, Personal (entrenadores especializados, consultores de negocios), Recursos financieros, Infraestructura para capacitaciones y eventos, Material educativo. Los recursos son insuficientes.
Productos	Programas de capacitación completados, empresas iniciadas, empleo generado, mejoras en la independencia económica de las mujeres.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, los programas de capacitación y desarrollo de habilidades son fundamentales para el empoderamiento continuo y el emprendimiento.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Información sobre el mercado laboral, necesidades de habilidades, ideas de negocios, propuestas de proyectos, retroalimentación de las participantes, bolsa de trabajo de SEMUJERES. Registro y seguimiento en suite ofimática y plataforma digital de bolsa de trabajo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Implica la coordinación entre entrenadores especializados, instituciones educativas, entidades financieras, y consultores de negocios
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	El proceso contribuye al objetivo de mejorar la independencia económica de las mujeres a través de la capacitación, la oferta de empleo y el apoyo a emprendimientos

<b>Proceso:</b>	<b>Servicios Directos</b>
Dimensión del proceso	Apoyo y asistencia básica a víctimas de violencia y sus hijos: alojamiento, atención médica y psicológica, cuidado infantil, otros.
Límites	Inicio: Solicitud inicial. Fin: Provisión de un entorno seguro.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo, Proveedores de servicios básicos y refugios, Proveedores de servicios de rehabilitación, Profesionales médicos y de salud mental, Educadores infantiles, Recursos para cuidado infantil. Los recursos son insuficientes.
Productos	Distribución de comida y ropa, refugio temporal, alojamiento, exámenes médicos, tratamiento, terapia, entorno educativo y seguro para niños.

¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, el bienestar y la recuperación de las víctimas y sus hijos son cruciales para su integración y progreso posterior.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Solicitudes de ayuda, evaluación de necesidades básicas, referencias de SEMUJERES, informes médicos, necesidades de cuidado infantil. Formatos de registros y base de datos manual en hojas impresas y suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Incluye coordinación entre diferentes profesionales y servicios para proporcionar una respuesta integral.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Busca ofrecer seguridad, bienestar y la recuperación de las víctimas y sus hijos, lo cual está alineado con los objetivos del programa. Es clave mejorar la oferta existente, ampliar los servicios directos, emitir reglas de operación y gestionar recursos de programas y fondos federales.

<b>Proceso:</b>	<b>Respuesta a Emergencias</b>
Dimensión del proceso	Respuesta a situaciones de emergencia relacionadas con la violencia de género.
Límites	Inicio: Recepción de llamadas de emergencia. Fin: Implementación de acciones para asistir y proteger a las víctimas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo, Servicio de emergencia 911, Personal de trabajo social y servicios jurídicos, Sistemas de valoración de riesgos. Los recursos son adecuados.
Productos	Recepción de llamadas de emergencia, evaluación de riesgo, plan de seguridad y recursos asignados, documentación de casos.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la gestión eficiente de emergencias es fundamental para la seguridad y el apoyo continuo a las víctimas.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Llamadas de emergencia, informes de incidentes, información de valoración inicial y datos de riesgo. Formatos de registros y base de datos manual en hojas impresas y en suite ofimática.

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, involucra la coordinación entre el servicio de emergencia, trabajo social, y servicios jurídicos para proveer una respuesta integral.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Proporciona una atención adecuada y asegura la seguridad de las víctimas, lo cual es esencial para la respuesta a emergencias.

<b>Proceso:</b>	<b>Capacitación y Desarrollo</b>
Dimensión del proceso	Formación continua y desarrollo de competencias en género y violencia de género.
Límites	Inicio: Identificación de necesidades formativas. Fin: Aplicación práctica de nuevas metodologías y programas de capacitación.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Expertos en género, investigadores, prácticas de referencia internacional, evidencia basada en investigaciones y retroalimentación de intervenciones anteriores. Los recursos son suficientes.
Productos	Personal capacitado, materiales educativos, nuevas metodologías de intervención desarrolladas y validadas.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la capacitación y el desarrollo de metodologías son fundamentales para mejorar la cultura en igualdad de género y en intervención en violencia de género.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Investigaciones actualizadas, tendencias en género y violencia, recomendaciones de efectividad, agenda de capacitaciones. Registro y seguimiento en suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, incluye colaboración con expertos, académicos, ONGs, y personal de SEMujERES para una formación efectiva.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí, contribuye al objetivo principal de mejorar competencias en género y violencia de género mediante formación y desarrollo.

<b>Proceso:</b>	<b>Administración de Recursos</b>
-----------------	-----------------------------------

Dimensión del proceso	Administración eficiente y efectiva de los recursos humanos y financieros.
Límites	Inicio: Planificación de los recursos y aprobación de presupuestos. Fin: Seguimiento y comprobación de los gastos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Políticas de RRHH, políticas y lineamientos para el ejercicio del presupuesto, sistema de contabilidad. Los insumos son adecuados.
Productos	Equipos bien dotados, uso efectivo de fondos, informes financieros, informes de gastos validados y actualizados.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, una administración de recursos adecuada es esencial para el soporte de todas las actividades de SEMujERES.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Presupuestos aprobados, requerimientos de personal, facturas, informes de gastos, registros de presupuesto. Registro, análisis y seguimiento en sistema de administración y contabilidad "SADMUN".
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, implica una planificación coordinada y una revisión exhaustiva de gastos entre varios departamentos y la subdirección de administración.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí, asegura el uso eficiente de los recursos y la transparencia, lo cual es crucial para el funcionamiento de la organización.

<b>Proceso:</b>	<b>Coordinación Operacional</b>
Dimensión del proceso	Colaboración interdepartamental, planificación y ejecución de eventos y campañas.
Límites	Inicio: Coordinación interdepartamental. Fin: Ejecución de eventos y análisis de resultados.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Todos los departamentos de SEMujERES, estrategias de comunicación, planes de eventos, recursos de marketing.
Productos	Coordinación mejorada, ejecución sincronizada de tareas, eventos exitosos, campañas completadas, retroalimentación e informes.

¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la coordinación efectiva es crucial para el éxito de las iniciativas posteriores de SEMUJERES.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Planes de trabajo, estrategias de comunicación, calendarios de eventos, análisis de resultados. Registro y seguimiento en suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, involucra reuniones regulares y gestión de calendarios para asegurar una ejecución efectiva de las actividades.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Contribuye directamente al objetivo de SEMUJERES de realizar eventos y campañas alineados con sus metas.

Proceso:	Evaluación y Mejora
Dimensión del proceso	Recopilación y análisis de retroalimentación para la mejora de servicios.
Límites	Inicio: Recolección de retroalimentación. Fin: Implementación de mejoras en los servicios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Usuarios de servicios, encuestas, equipos de evaluación, personal y métodos de recopilación de datos. Los recursos son insuficientes.
Productos	Mejoras implementadas en los servicios, procedimientos actualizados, cambios basados en necesidades de usuarios.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las mejoras continuas basadas en la retroalimentación son esenciales para la evolución de los servicios.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Opiniones de usuarios, evaluaciones de servicios, informes de retroalimentación, análisis de tendencias. Formatos de registros y base de datos manual en hojas impresas y en suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Requiere fortalecer la colaboración entre usuarios y equipos de evaluación, y la adopción de metodologías para identificar y aplicar mejoras efectivas.

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Es clave mejorarlo para optimizar la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos por SEMUJERES.
--	--

Proceso:	Planificación Estratégica
Dimensión del proceso	Desarrollo de políticas y estrategias alineadas con objetivos nacionales y locales en materia de género y violencia.
Límites	Inicio: Análisis del contexto social y legal. Fin: Alineación de políticas con estrategias nacionales y locales.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Gobierno, socios estratégicos, comunidad, expertos en género, organismos de administración nacionales y locales, planes nacionales, estatales y municipales.
Productos	Documentos de políticas y estrategias, planes de acción ajustados, informes de alineación, Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), Fichas Técnicas de Indicadores.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, las políticas y estrategias definidas son fundamentales para la implementación efectiva de programas.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Legislación vigente, investigaciones, directrices nacionales y locales, objetivos estratégicos. Registro y seguimiento en suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí, requiere una colaboración efectiva entre distintos niveles de gobierno y la comunidad para el desarrollo de políticas pertinentes.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí, garantiza que las acciones de SEMUJERES estén alineadas con los lineamientos más amplios en materia de género y equidad.

Proceso:	Gestión de Datos
Dimensión del proceso	Recopilación, clasificación y análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.
Límites	Inicio: Recolección de datos de incidencias y servicios. Fin: Creación de informes y paneles de control para decisiones estratégicas.

¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Departamentos internos de SEMUJERES, sistemas de información, analistas de datos, herramientas de inteligencia de negocios. Los recursos son insuficientes.
Productos	Bases de datos actualizadas, informes analíticos, dashboards, recomendaciones para la toma de decisiones.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, el análisis detallado de datos es fundamental para el desarrollo de estrategias y la mejora continua.
Sistema(s) empleado(s)	Tipo de información recogida: Reportes de incidencias, registros de servicios, retroalimentación de usuarios, bases de datos simples. Registro y seguimiento en suite ofimática.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Implica una mejor colaboración entre los departamentos y analistas para garantizar la calidad de los datos, así como la adopción de metodologías y sistemas.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Proporciona una base para decisiones informadas que mejoran la eficacia de los programas y servicios.

Proceso:	Comunicación Institucional
Dimensión del proceso	Desarrollo y ejecución de estrategias de comunicación institucional en plataformas digitales y medios tradicionales.
Límites	Inicio: Desarrollo de estrategias de comunicación. Fin: Gestión de la presencia en línea y medios tradicionales.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Equipo de comunicaciones, consultores de marketing, tendencias de la industria, proveedores de servicios de Internet, plataformas de redes sociales. Los recursos son insuficientes.
Productos	Campañas de comunicación lanzadas, materiales de marketing, informes de alcance, presencia en línea actualizada.
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, una comunicación efectiva es crucial para el reconocimiento de la organización y la adopción de sus programas.

<p>Sistema(s) empleado(s)</p>	<p>Tipo de información recogida: Información institucional, objetivos de comunicación, contenidos planificados, cronogramas de publicación.</p>
<p>¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?</p>	<p>Requiere una mejor coordinación entre responsable de comunicación y los departamentos internos y proveedores de información para optimizar la estrategia y el contenido.</p>
<p>¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?</p>	<p>Es esencial para mejorar la visibilidad, el alcance y el impacto de las iniciativas de la organización.</p>

**ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA**

Tipo de normatividad	Establece:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que podrían existir para su implementación
Reglamento Municipal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Define el marco de acción municipal para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.	Reglamento no refleja la transición de Instituto a Secretaría, limitando la capacidad de acción y coordinación.	Actualizar el reglamento para reflejar la estructura y facultades de la Secretaría de las Mujeres, incluyendo mecanismos de coordinación y acción ampliados.	Facilitar la aplicación efectiva de políticas y acciones integrales para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.	Procesos legislativos para la actualización del reglamento pueden ser largos.
Reglamento Municipal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres	Establece las bases para la igualdad de género en el municipio.	La normativa actual no coincide con las nuevas facultades de la Secretaría de las Mujeres y carece de medidas	Revisar y reformar para incluir mecanismos de transversalidad y coordinación entre dependencias clave del ayuntamiento y la	Promover una sociedad más equitativa con igualdad de género efectiva y eliminación de discriminaciones.	Necesidad de consenso político y social para las reformas, así como formación continua en igualdad y no discriminación.

		efectivas para la transversalidad.	Secretaría de las Mujeres.		
Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres	Pretende ser un marco colaborativo para la acción coordinada contra la violencia de género.	Sin actualización post-transición a Secretaría, carece de operatividad y no hay evidencia de su función efectiva.	Redefinir el sistema para funcionar efectivamente bajo la Secretaría de las Mujeres, con procedimientos claros y participación activa de todas las entidades relevantes.	Mejorar la coordinación y eficacia en la prevención y atención de la violencia de género a nivel municipal.	Resistencia al cambio institucional y la necesidad de capacitación en la nueva estructura y procedimientos.
Sistema Municipal para la Igualdad	Diseñado para promover la igualdad de género y eliminar la discriminación.	La falta de actualización y de operatividad impide su función como mecanismo de cambio cultural y estructural.	Implementar un plan de acción para revitalizar y operar el sistema bajo la guía de la Secretaría de las Mujeres.	Contribuir de manera efectiva al cambio cultural hacia la igualdad de género y la participación equitativa en todos los ámbitos de la sociedad.	Integración y cooperación interdepartamental, y posible falta de recursos para implementar cambios significativos.

Manual de Organización	Define roles y responsabilidades generales del personal.	La generalidad de las descripciones puede llevar a solapamientos en las funciones y falta de claridad en las responsabilidades.	Especificar de manera detallada las funciones y responsabilidades de cada puesto, incluyendo procesos y procedimientos específicos.	Mayor claridad operativa y eficiencia en la ejecución de tareas; mejor distribución de cargas de trabajo.	Resistencia al cambio debido a la cultura organizacional establecida; necesidad de formación para el personal sobre nuevos procesos.
Matriz de Indicadores para Resultados	Proporciona indicadores para evaluar la efectividad y el impacto del programa.	Los indicadores pueden no reflejar completamente el desempeño y el impacto real del programa en la comunidad.	Mejorar los indicadores para incluir medidas cualitativas de impacto y satisfacción de las usuarias.	Evaluaciones más holísticas y representativas del impacto real del programa; mejoras en la planificación y ejecución.	Formación del personal en la recolección y análisis de datos cualitativos.

## ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA

Debilidades	Fortalezas
<p>D1. Sobrecarga de trabajo.  D2. Asignación de recursos para actividades tardada.  D3. Falta de personal.  D4. Instalaciones no son adecuadas para recibir a todas las personas (acceso de silla de ruedas por ejemplo).  D5. Se necesita renovar el mobiliario.  D6. Trabajo en ocasiones requiere horas extra.  D7. Incapacidad para llegar a mujeres en situaciones vulnerables en comunidades rurales e indígenas.  D8. Falta de más personal en el área de psicología, jurídica y trabajo social.  D9. No todo el personal está capacitado en el manual de organización y protocolo de atención.  D10. Falta de equipos de cómputo en todas las áreas.  D11. Falta de recursos para las actividades.  D12. Homologar conocimiento del manual de organización.  D13. Falta de equipo.  D14. Falta de personal.  D15. Comunicacióy coordinación (Debilidad repetida en tres ocasiones).</p>	<p>F1. Programas de empoderamiento económico.  F2. Colaboración con organismos de la administración pública y sociedad civil.  F3. Ambiente de confianza y empatía.  F4. Respuesta inmediata a necesidades de las y los usuarios.  F5. Programas (Fortaleza repetida en tres ocasiones).  F6. Personal capacitado para atender situaciones de violencia.  F7. Calidez humana en el servicio.  F8. Trabajo en equipo.  F9. Liderazgo (Fortaleza repetida un par de veces).  F10. Buena comunicación interna (Fortaleza repetida en tres ocasiones).  F11. Equipo integrado para el trabajo en equipo  F12. Personal con compromiso por el trabajo.  F13. Personal multidisciplinario.  F14. Trabajo organizado con metodología  F15. Alineados con el programa nacional pro igualdad.  F16. Programa de formación y capacitación en Perspectiva de Género.  F17. Apoyo a víctimas.  F18. Responsabilidad.</p>
Amenazas	Oportunidades

A1. Pandemia.  
A2. Desastres naturales.  
A3. Críticas a través de redes sociales.  
A4. Recortes de presupuesto (Repetida en dos ocasiones).  
A5. Aumento de uso de drogas.  
A6. Falta de perspectiva de género en la población.  
A7. Cambios en la administración pública.  
A8. Grupos de interés que se oponen a medidas de igualdad de género.  
A9. Falta de cooperación de instituciones públicas, privadas y de la sociedad.  
A10. Indiferencia de la gente.  
A11. Ignorancia, diferencia a las problemáticas sociales.  
A12. Falta de cooperación de instituciones públicas, privadas y de la sociedad (Repetida en dos ocasiones).

O1. Mejorar la capacitación al personal (oportunidad repetida en dos ocasiones).  
O2. Mejorar el apego al reglamento para apegarnos a la normatividad.  
O3. Poder tener un presupuesto propio.  
O4. Mayor trabajo transversal con el municipio.  
O5. Ofrecer campañas permanentes.  
O6. Aumentar el presupuesto disponible para programas y proyectos.  
O7. Llegar a más comunidades que estén en situación de vulnerabilidad.  
O8. Reforzar la colaboración con instituciones públicas y privadas (Repetida un par de veces).  
O9. Desarrollar estrategias más sólidas para prevenir la violencia y brindar apoyo.  
O10. Usar nuevas herramientas para análisis de datos.  
O11. Trabajar con mujeres en las diversas áreas.  
O12. Aumentar la visibilidad para concientizar la importancia del empoderamiento de las mujeres.  
O13. Lograr enlaces en los diferentes niveles de gobierno para la implementación de programas programa.  
O14. Mayor disposición y colaboración de otras dependencias, para atender los casos de violencia o para llevar a cabo los programas de prevención.  
O15. Intervenir más en los sectores de niñas, niños y jóvenes.

## ANEXO VIII. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA

En la siguiente tabla se analizan las recomendaciones presentadas y descritas en capítulo 8 de este documento.

Proceso	Situación actual (Hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
---------	--	---------------	--	--	---	-------------------------------	-----------------------	-----------------------

<p>Organización del programa.</p>	<p>Falta de actualización en reglamentos municipales que afecta la operatividad de sistemas clave y ausencia de operación evidente de sistemas municipales para la igualdad y la erradicación de la violencia.</p>	<p>Revisión y actualización de reglamentos municipales, específicamente del Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y el Sistema Municipal para la Igualdad, para alinear las prácticas operativas con políticas públicas actualizadas y efectivas.</p>	<p>Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, Subdirección de igualdad sustantiva, subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia y subdirección de administración.</p>	<p>Responsables de asuntos jurídicos y en políticas públicas. Foros de discusión con partes interesadas para retroalimentación.</p>	<p>La actualización de los reglamentos es viable con la colaboración interdepartamental y la consulta a expertos legales, a pesar de que puede requerir un esfuerzo significativo en términos de tiempo y recursos para las consultas y la redacción.</p>	<p>1. Sistemas municipales más alineados con las necesidades actuales y políticas de igualdad y no violencia. 2. Mayor eficiencia y claridad en la operatividad de los sistemas. 3. Refuerzo en la aplicación de medidas para la prevención y erradicación de la violencia.</p>	<p>Reglamentos municipales actualizados y publicados.</p>	<p>Alta.</p>
-----------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	--------------

Organización del programa.	Descripción de puestos desarrollados en el manual de operaciones no cuentan con una descripción detallada de los conocimientos.	Creación de descripciones de puestos detalladas para facilitar el reclutamiento y desarrollo profesional.	Subdirección de administración y Departamento de capacitación.	Computadora con acceso a paquetería de Office.	Haciendo el análisis entre los beneficios o efectos potenciales esperados y los recursos e insumos necesarios para su implementación, se encuentra muy viable el desarrollar las descripciones de puestos detalladas.	1. Claridad de responsabilidades. 2. Mejora en la selección de personal. 3. Mejorar la evaluación del desempeño. 4. Reducción de conflictos internos.	Manual de organización y funciones.	Alta.
----------------------------	---	---	--	--	---	--	-------------------------------------	-------

Organización del programa.	Modelo operativo actual y procedimientos no formalizados, careciendo de un documento que integre, articule y establezca los procesos.	Redefinir el modelo general de operación y diseñar un modelo integral de procesos y funciones organizacionales. Elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos, formalizarlo y desarrollar una estrategia para su difusión e implantación.	Secretaría de las Mujeres y Subdirecciones	Resultado de la Evaluación de Procesos. Personal para el diseño de modelos y manuales. Plataformas de comunicación y formación para la difusión.	Requiere inversión en tiempo del personal de las áreas y responsable de proyecto para estandarización y mejora de la eficiencia del Programa.	1. Mayor claridad y consistencia en las operaciones del Programa. 2. Alineación entre procesos y funciones. 3. Aumento en la eficiencia operativa y la calidad del servicio.	Manual de Procesos y Procedimientos formalizado, talleres de difusión, auditorías de cumplimiento de procesos.	Alta.
----------------------------	---	---	--	--	---	--	--	-------

Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación.	Oportunidad de enriquecer la gestión presupuestaria municipal con una perspectiva de género más integrada.	Adoptar a nivel municipal un enfoque de presupuesto con perspectiva de género que asegure la asignación equitativa de recursos y promueva la eliminación de condiciones de desigualdad.	Secretaría de las Mujeres, Dirección de Planeación y Tesorería del Ayuntamiento.	Capacitación en presupuesto sensible al género, herramientas de planeación y programación, de análisis y seguimiento.	Requiere de compromiso organizacional y formación específica, pero es viable con el apoyo de socios estratégicos y alineación con estándares nacionales y estatales.	1. Presupuestos más justos y eficaces que impacten positivamente en la igualdad de género. 2. mayor satisfacción de las necesidades específicas de las mujeres y las niñas en el municipio.	Informes anuales de ejecución presupuestaria con análisis de impacto de género, auditorías de igualdad.	Alta.
---	--	---	--	---	--	--	---	-------

<p>Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación.</p>	<p>Implementación inconsistente del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).</p>	<p>Diseñar un proceso operativo para la gestión eficiente de los indicadores del PbR y SED, desarrollar una estrategia de mejora continua, y realizar una revisión detallada y práctica de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).</p>	<p>Secretaría de las Mujeres, Subsecretarías y Dirección de Planeación.</p>	<p>Herramientas de gestión de indicadores, formación en mejora continua, sistemas de seguimiento y evaluación, revisión y ajuste de la MIR.</p>	<p>Necesita un enfoque sistemático y puede requerir tiempo para la adaptación, pero es esencial para alinear los recursos con los resultados esperados del programa.</p>	<p>1. Mayor coherencia y transparencia en la gestión presupuestaria, 2. Asignación eficiente de recursos, programas ajustados a las necesidades reales y medición precisa del impacto.</p>	<p>Documentación del proceso operativo de PbR y SED, informes de seguimiento o de indicadores, revisiones periódicas de la MIR, informes de mejora continua.</p>	<p>Media.</p>
--	---	--	---	---	--	--	--	---------------

<p>Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación.</p>	<p>No hubo evidencia de participación por parte de SEMUJERES para la obtención de fondos económicos o en especie destinados a programas en favor de los derechos de la mujer.</p>	<p>Participación en programas y fondos como PROABIM, Fobam y el Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.</p>	<p>Secretaría de las mujeres, Dirección de Igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y Sus Subdirecciones.</p>	<p>1. Cumplir con los requisitos y procedimientos de acceso al PROABIM, detalles se pueden encontrar en el siguiente enlace: <a href="https://www.gob.mx/inmujeres/documentos/requisitos-y-procedimientos-de-acceso-proabim?state=published">https://www.gob.mx/inmujeres/documentos/requisitos-y-procedimientos-de-acceso-proabim?state=published</a> 2. De igual manera con los otros programas y fondos, revisar sus reglas de operación y requisitos de</p>	<p>Haciendo un análisis de los requisitos que plantea el PROABIM se encuentra altamente viable que la SEMUJERES pueda participar para con programas para obtener fondos que permitan potenciar el resultado de sus acciones.</p>	<p>1. Conseguir recursos ya sea económicos o en especie que permitan al SEMUJERES mejorar su operatividad y efectividad de sus programas. 2. Implementarse y medir el impacto de nuevos programas que no se podían desarrollar antes por falta de recursos ya sea económicos o materiales. 3.</p>	<p>Resultados - listas de beneficiarios de los fondos y programas participables.</p>	<p>Alta.</p>
--	---	---	--	---	--	---	--	--------------

				participación.		Posibilidad de brindar apoyo inmediato de manera autónoma sin depender de otras organizaciones para ciertos casos.	
--	--	--	--	----------------	--	--	--

<p>Procesos de Planeación, Programación y Presupuestación.</p>	<p>Se identifica la necesidad de fortalecer la difusión, coordinación y socialización de los programas, apuntando a deficiencias en los canales de comunicación interna.</p>	<p>Implementación de metodología a SCRUM-KANBAN. SCRUM es una metodología ágil de gestión de proyectos que se basa en ciclos iterativos llamados "sprints", con roles definidos, reuniones regulares y un enfoque en la flexibilidad y la adaptabilidad durante el desarrollo. KANBAN, por otro lado, es un sistema visual de</p>	<p>Secretaría de las mujeres, Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y Sus Subdirecciones.</p>	<p>1. Certificar al menos un integrante de los responsables en la metodología a SCRUM y KANBAN.</p>	<p>La metodología a SCRUM-KANBAN no es una de alta complejidad, sin embargo si requiere la definición de roles para poder llevar a cabo las reuniones de seguimiento para poder llevar de manera correcta la metodología. La implementación de esta puede suponer algunos retos para el equipo pero se considera</p>	<p>1. Flexibilidad y adaptabilidad, al momento de revisar progreso de actividades se resalta rápidamente e cuáles son las limitantes y permite reaccionar de manera rápida. 2. Enfoque Colaborativo: SCRUM-KANBAN fomenta la colaboración continua entre los miembros del equipo, ya que se basa en la comunicación abierta, la revisión</p>	<p>Sesiones daily Scrum, Tablero Kanban para seguimiento de actividades y programas.</p>	<p>Bajo</p>
--	--	---	--	---	--	--	--	-------------

		<p>gestión de flujo de trabajo que utiliza tableros para visualizar tareas y limitar el trabajo en progreso, priorizando la eficiencia y la mejora continua. La metodología a SCRUM-KANBAN fusiona estos enfoques para optimizar la planificación, la ejecución y el seguimiento de proyectos.</p>			<p>viable debido a que se encontró la fortaleza de tener un equipo dispuesto al cambio para mejorar y un muy buen liderazgo.</p>	<p>regular y la mejora constante. 3. Reducción de Desperdicios: La identificación de cuellos de botella y la gestión visual en KANBAN ayudan a reducir los desperdicios al minimizar el trabajo en progreso y maximizar la eficiencia operativa. 4. Optimización del Tiempo y Recursos: La combinación de ciclos</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

						de desarrollo iterativos de SCRUM y la gestión del flujo de trabajo de KANBAN ayuda a optimizar el tiempo y los recursos, asegurando una entrega más eficiente de los productos o servicios.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Difusión	Al realizar un análisis de los dípticos usados por SEMUJERES para difusión de información se encontró área de oportunidad en el diseño de los mismos, no contando con un balance entre la información y la parte visual, lo que lo hace menos llamativo para las personas.	Reforzar los siguientes puntos al momento de realizar el diseño de un díptico: 1. Diseño de portada llamativo: La portada del díptico debe ser atractiva, cautivadora y representativa del contenido interior. 2. Distribución del espacio: La colocación de elementos visuales y de texto debe ser equilibrada y permitir	Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres.	1. Computadora. 2. Cuenta de Canvas para el diseño del material. 3. Personal especializado en marketing o diseño.	Al hacer un análisis se encontró que el requisito de personal especializado en diseño o marketing no es fundamental para poder apegarse a las recomendaciones, sin embargo es un recurso que potencializará el efecto de esta recomendación.	1. Comunicación más efectiva para transmitir un mensaje. 2. Material con un diseño atractivo lo que aumenta la probabilidad de que las personas se incluyeran con el contenido. 3. Lograr coherencia visual contribuyendo a la formación de imagen de las personas del SEMUJERES.	Nuevos diseños	Alta
----------	--	--	---	---	--	---	----------------	------

		<p>una fácil lectura y comprensión.</p> <p>3. Uso de imágenes y texto: Las imágenes deben ser relevantes, de alta calidad y captar la atención del espectador. El texto debe ser claro y conciso.</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--

Difusión	No se encontró material (diseños) dentro de los compartidos que se hicieran en lenguas indígenas.	Realizar diseños del material en lenguas indígenas y distribuirlo por las zonas requeridas.	Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computadora.</li> <li>2. Cuenta de Canvas para el diseño del material.</li> <li>3. Personal especializado en marketing o diseño.</li> <li>4. Apoyo por parte de un traductor.</li> </ol>	El hacer el diseño de los dípticos se encuentra como una parte muy viable, lo que dificulta la ejecución es la distribución de los mismos en las zonas que lo requiera, la sugerencia queda a disposición del equipo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento en los reportes de las zonas indígenas donde se difunda la información</li> </ol>	Nuevos diseños	Media
----------	---	---	---	--	---	--	----------------	-------

Difusión	Excelente oportunidad de expandir su presencia y alcance utilizando las plataformas de medios digitales.	Implementar campañas de publicidad en redes sociales que sean atractivas y eficaces, se recomienda la utilización de herramientas de diseño digital como Canvas.	Coordinadora de Comunicación, Dirección y Subdirecciones de SEMUJERES	1. Computadora. 2. Diseño de una campaña.	Nivel básico de habilidades en marketing y diseño. Con una formación adicional específica en estas áreas, el equipo estará aún mejor equipado para desarrollar y ejecutar campañas efectivas.	1. Aumento de visibilidad del SEMUJERES. 2. Mejorar el alcance de los programas de manera exponencial. 3. Generar análisis de datos de la efectividad de las campañas y datos geográficos que permitan diseñar programas enfocados específicamente a una región o perfil.	Monitorear el aumento en el compromiso (engagement) y el alcance de las campañas en las redes sociales	Media
----------	--	--	---	--	---	---	--	-------

Procesos de Prevención y Atención	Tiempos de espera prolongados hasta 2 o 3 meses para recibir asesoría jurídica y psicológica.	Implementar un sistema de gestión de citas eficiente y la contratación de personal adicional o la cooperación con organizaciones externas para servicios especializados.	Secretaría de las Mujeres, Departamentos de Psicología y Asesoría Jurídica.	Sistema de gestión de citas, recursos humanos adicionales, alianzas con entidades especializadas.	Viabilidad dependiente de la disponibilidad presupuestaria y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas.	1. Reducción significativa en los tiempos de espera. 2. Mejora en la calidad del servicio y atención rápida a las necesidades de las víctimas.	Registros de tiempos de atención, reportes de satisfacción de usuarias, indicadores de rendimiento del servicio.	Alta.
-----------------------------------	---	--	---	---	--	---	--	-------

Procesos de Prevención y Atención	Existen capacidades analíticas avanzadas pero falta una estrategia integral que aplique estos análisis a la mejora de la seguridad en zonas de alto riesgo y en el transporte público.	Utilizar el análisis de datos de SPSS para desarrollar mapas de riesgo dinámicos y colaborar con las Secretarías de Seguridad Pública y de Transporte para implementar un plan integral de seguridad, mejorando la iluminación y las medidas de seguridad.	Secretaría de las Mujeres, Secretaría de Seguridad Pública.	Software SPSS, datos de incidentes, expertos en análisis de datos, sistemas de iluminación avanzados, recursos para vigilancia y seguridad.	Altamente viable con la infraestructura de análisis de datos existente y la colaboración intersectorial.	1. Mejora en la seguridad de las zonas identificadas como de alto riesgo. 2. Aumento de la seguridad en el transporte público. 3. Reducción de la incidencia de violencia de género.	Mapas actualizados de zonas de riesgo, informes de implementación de medidas de seguridad, estadísticas de incidentes, feedback de usuarios del transporte público.	Alta.
-----------------------------------	--	--	---	---	--	--	---	-------

Capacitación y desarrollo.	La velocidad con la que evoluciona en las investigaciones y tendencias en género y violencia puede hacer que la información se vuelva obsoleta rápidamente, creando la necesidad de actualizaciones periódicas de los programas de capacitación.	Establecer mecanismos de monitoreo para estar al tanto de las últimas investigaciones, cambios en las leyes y nuevas tendencias en género y violencia.	Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia y departamento de capacitación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a Internet y Dispositivos (como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes).</li> <li>2. Herramientas de monitoreo en tiempo real, sistemas de alerta, y software de análisis de datos para gestionar y analizar la información recopilada.</li> <li>3. Suscripciones y acceso a publicaciones.</li> <li>4. Proyectoras, pantallas y otros dispositivos</li> </ol>	La implementación de mecanismos de monitoreo en la SEMUJERES de Ahome representa una iniciativa altamente viable que contribuiría significativamente a fortalecer la capacidad de la institución para abordar de manera efectiva los desafíos relacionados con el género y la violencia en las diferentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adaptación a contextos cambiantes.</li> <li>2. Utilización de recursos de manera eficiente, enfocándose en áreas específicas que requieran atención inmediata o en las que se hayan identificado nuevas tendencias.</li> <li>3. Mejora en la toma de decisiones.</li> <li>4. Mayor efectividad en programas de prevención.</li> <li>5. La capacidad</li> </ol>	# de actualizaciones al año.	Alta
----------------------------	--	--	---	--	---	--	------------------------------	------

				<p>para facilitar la presentación de informes.</p> <p>5. Equipos de respaldo y energía ininterrumpida (como generadores o baterías UPS, para garantizar la continuidad en el monitoreo incluso en caso de interrupciones eléctricas).</p>	<p>comunidades.</p>	<p>de monitoreo facilita la identificación temprana de problemas emergentes.</p>		
--	--	--	--	---	---------------------	--	--	--

<p>Capacitación y desarrollo.</p>	<p>Se encontró que en la Secretaría de las Mujeres actualmente no se encuentran trabajando con plataformas digitales para la impartición de capacitaciones internas y externas.</p>	<p>Se pueden utilizar plataformas en línea para la capacitación, lo que permite una actualización más rápida y fácil de los contenidos y así mismo ofrecer acceso a recursos en línea actualizados, como documentos de investigación, videos y webinars.</p>	<p>Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, Subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia y departamento de capacitación.</p>	<p>1. Acceso a Internet y Dispositivos (como computadoras, tabletas o teléfonos inteligentes para acceder a la plataforma en línea.). 2. Herramienta para llevara cabo sesiones virtuales (podría ser Zoom o Teams). 3. Personal capacitado para gestionar la plataforma, crear contenido, monitorear el progreso de los usuarios y</p>	<p>Resulta viable esta implementación ya que la formación en línea ofrece flexibilidad en términos de horarios y ubicación, permitiendo que el personal de SEMUJERES y los usuarios accedan a los recursos de capacitación en cualquier momento y desde cualquier lugar, además, la adopción de tecnologías en la educación</p>	<p>1. Flexibilidad y disponibilidad continua. 2. Personalización de la experiencia de aprendizaje. 3. Reducción de limitantes logísticas. 4. Facilitaría el monitoreo continuo del progreso de los usuarios y la recopilación de retroalimentación, permitiendo ajustes y mejoras</p>	<p>Aplicaciones en línea de educación. Capacitaciones Virtuales. Protocolos de atención por medios en línea.</p>	<p>Media</p>
-----------------------------------	---	--	--	---	---	---	--	--------------

				brindar apoyo técnico y pedagógico . 4. Equipo de presentación (proyectors, pantallas).	refleja un enfoque innovador y moderno, alineándose con las tendencias actuales en el campo de la capacitación y el desarrollo.	constantes en la calidad de la formación.	
--	--	--	--	--	---	---	--

Capacitación y desarrollo.	Un desafío inherente es la resistencia al cambio en la adopción de nuevas metodologías y prácticas, que requiere la promoción de una cultura organizacional de aprendizaje y adaptabilidad.	Diseñar programas de capacitación que sean flexibles y adaptables a medida que surgen nuevas investigaciones y tendencias, incorporando módulos o sesiones de actualización periódica en los programas existentes y organizando eventos, talleres o seminarios que faciliten el intercambio de conocimientos y experiencias entre	Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, subdirección de prevención, atención y erradicación de la violencia, subdirección de administración y departamento de capacitación.	1. Personal especializado en educación y género para diseñar y actualizar contenidos de capacitación de manera regular. 2. Desarrollo de planes detallados para la actualización periódica de los programas de capacitación. 3. Promoción y difusión. 4. Dispositivos de presentación.	La viabilidad de esta recomendación radica en su capacidad para adaptarse dinámicamente a las necesidades cambiantes, promover la colaboración y el intercambio de conocimientos, y mejorar la accesibilidad y atractivo de la capacitación en temas de género y violencia en la sociedad de Ahome.	1. Concientización y educación continua. 2. Prevención de la violencia en evolución. 3. Cambio cultural y empoderamiento sostenible. 4. Participación activa y comunitaria y fortalecimiento de redes de apoyo dinámicas. 5. Mejora constante en la salud mental y autoestima. 6. La capacitación y el intercambio	Actualizaciones a programas de capacitación. Diseño de nuevos programas de capacitación. Nuevos materiales de capacitación.	Media
----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

	profesionales del campo y la sociedad. Se puede diversificar y mejorar la presentación de material educativo e informativo, haciéndolo más accesible y atractivo para diversos públicos.	<p>5. Impresión de material educativo, folletos, manuales y otros recursos en formato físico para su distribución en eventos y actividades locales.</p> <p>6. Mobiliario de eventos.</p> <p>7. Útiles de escritura, pizarras, marcadores y otros materiales para facilitar la interacción durante eventos y actividades presenciales.</p>	de conocimientos podrían dar lugar a la identificación y promoción de modelos a seguir dentro de la comunidad, inspirando a otros a participar activamente en la prevención de la violencia de género. <p>7. La adaptabilidad y flexibilidad de los programas podrían influir en cambios en la cultura organizacional, promoviendo</p>	
--	--	---	--	--

						o una mentalidad de aprendizaje continuo y mejora constante		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

Servicios Directos	Interacción y acceso a la información limitados en el portal actual de la Secretaría de las Mujeres.	Transformar y enriquecer el portal digital con herramientas interactivas, materiales de capacitación y recursos educativos, enfocándose en la accesibilidad universal y la inclusión.	Secretaría de las Mujeres y Departamento de Tecnologías de la Información .	Plataforma web avanzada, software de accesibilidad, contenido educativo y formativo, herramientas de comunicación interactiva, recursos para traducción y adaptación a diversos formatos.	Factible con recursos tecnológicos adecuados y un compromiso con la inclusión digital; requiere inversión inicial pero con beneficios a largo plazo en servicio y alcance.	Mejora en la comunicación y el servicio al usuario. 2. Mayor empoderamiento y autosuficiencia de las usuarias. 3. Inclusión efectiva y accesibilidad de la información .	Análisis de tráfico y uso del portal, feedback de usuarias, informes de accesibilidad, evaluaciones periódicas de contenido.	Media.
--------------------	--	---	---	---	--	--	--	--------

Servicios Directos	Duplicación de solicitudes y falta de una comprensión integral de las necesidades de las usuarias.	Revisar y fortalecer las reglas de operación para la selección de beneficiarios, y utilizar sistemas de información integrados para mejorar la gestión y análisis de solicitudes.	Secretaría de las Mujeres, Subsecretarías y Departamento de Tecnologías de la Información .	Documentación de reglas de operación actualizadas, sistemas de información y bases de datos, programas de capacitación para el personal.	Alta viabilidad con la necesidad de una inversión estratégica en capacitación y tecnología de información .	1. Reducción de duplicidad en solicitudes. 2. Mejor comprensión y atención a las necesidades de las usuarias. 3. Asignación de recursos más justa y precisa.	Registros actualizados de beneficiarios, informes de cumplimiento de las nuevas reglas de operación, feedback y estudios de satisfacción de usuarias.	Media.
--------------------	--	---	---	--	---	--	---	--------

Evaluación y mejora	Se encontró que los indicadores podrían no reflejar de manera correcta los esfuerzos de SEMUJERES ya que algunos carecen de relación a la eficiencia de los procesos.	Realizar el desarrollo del análisis de indicadores usando la metodología de box score y 4Q's.	Secretaria de las mujeres y Dirección de igualdad sustantiva entre hombres y mujeres.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sala de juntas.</li> <li>2. Proyector.</li> <li>3. Computadora para cada responsable de indicadores.</li> </ol>	Se considera muy viable la implementación de box score y 4Q's para el análisis de los indicadores debido a que la metodología promueve el trabajo en equipo y el análisis de los indicadores en conjunto para proporcionar soluciones que tengan un alto impacto en el indicador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejor nivel de análisis de indicadores.</li> <li>2. Propuestas más alineadas a resultados tangibles.</li> <li>3. Mayor involucramiento de distintas áreas para resolver problemáticas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones semanales de sesiones "box score".</li> </ol>	Medio
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

## **ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA**

Este anexo plantea una propuesta inicial para el sistema de monitoreo e indicadores de gestión del programa SEMUJERES, que se anticipa se consolidará una vez que se complete y formalice su Manual de Procesos y Procedimientos. Los indicadores y herramientas de monitoreo aquí propuestos están diseñados para alinearse estrechamente con las operaciones del programa y sus objetivos estratégicos.

Se introducen herramientas de gestión de rendimiento como Box Score y los 4Q's, que aportan una visión integral del desempeño y progreso hacia los objetivos. Asimismo, se enfatiza la aplicación de metodologías ágiles como KanBan y Scrum, para las cuales se han realizado capacitaciones prácticas, fortaleciendo así la agilidad y flexibilidad en la gestión de proyectos y tareas diarias del programa.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se presenta como un complemento a este sistema, ofreciendo un conjunto de métricas que facilitan el seguimiento y evaluación de los resultados de SEMUJERES en diferentes niveles y dimensiones. La integración de la MIR con las herramientas propuestas asegura una cobertura completa del monitoreo y una visión clara del impacto y efectividad del programa.

### **BOX SCORES – 4 Q'S:**

#### A.- Lineamientos generales

A.1.- Se debe organizar quienes serán el Moderador y Secretario de la sesión – responsable de la minuta para las reuniones.

A.2.- La reunión dará inicio puntualmente todos los \_\_\_\_\_, cuando el día sea festivo se reagendará la sesión o bien la siguiente semana se revisarán dos semanas.

A.3.- La asistencia es obligatoria para todos los responsables de cada indicador. En caso de que el responsable no pueda asistir, su suplente deberá hacerlo.

A.4.- Toda la información, es decir, el valor de cada indicador y el análisis de Cuatro Cuadrantes para aquellos que estén en rojo deberá estar previamente revisada por el responsable para evitar prolongar la sesión.

B.- Actividades que debe realizar el responsable (o su suplente) previas a cada reunión:

B.1.- Recopilar toda la información necesaria para asignar el valor correspondiente al indicador, resultante de los datos acumulados o promediados (según sea el caso) de Lunes a sábado de la semana anterior.

B.2.- Reportar el valor del indicador para la semana correspondiente, en el archivo de Box Score, un día antes para que puedan realizar el análisis correspondiente.

B.3.- En caso de que el indicador se encuentre en rojo, elaborar el análisis de Cuatro Cuadrantes. Cada responsable debe contar con un archivo personal en el que irá añadiendo pestañas para cada semana en que el indicador no cumpla con el objetivo, con objeto de mantener un histórico, pero en el archivo compartido de Box Score sólo se encontrarán la pestaña principal (con la tabla de indicadores).

El análisis de Cuatro Cuadrantes se elabora de la siguiente manera (incisos B.3.1 al B.3.4):

B.3.1.- Gráfico de Tendencia: Reportar gráficamente el comportamiento del indicador en las últimas semanas, de manera que se pueda observar si sigue una tendencia favorable, se mantiene estático, tiene un comportamiento variable o bien sigue una tendencia desfavorable, lo cual permite evaluar si las acciones que se han implementado están dando algún resultado.

B.3.2.- Diagrama de Pareto: Reportar los 5 principales problemas que originaron que el indicador no cumpliera con su valor objetivo en la semana anterior. El objetivo es enfocar los esfuerzos en el principal problema que afecta al indicador, de manera que se elimine o se disminuya de manera sustancial y definitiva y en las semanas siguientes sea otro el problema principal.

B.3.3.- Análisis de Causa Raíz: Reportar las causas que dieron lugar al principal problema reportado en el Diagrama de Pareto (sólo el número 1).

B.3.4.- Acciones a implementar: Anotar las acciones que se llevarán a cabo para eliminar la (o las) causas que dieron lugar al principal problema que impidió lograr el objetivo. Estas acciones deben estar enfocadas a eliminar la causa raíz del problema, de manera que no se vuelva a presentar.

Muy importante: Actualizar también el estatus de las acciones de las semanas anteriores y no borrar ninguna de ellas, ya que permiten mantener un histórico.

B.4.- En caso de que al estar realizando el análisis de 4 Cuadrantes se perciba que el principal problema es atribuible a un área diferente a su campo de acción, solicitar al responsable del área correspondiente la información necesaria y las acciones que se llevarán a cabo para solucionar el problema.

B.5.- Una vez completado el análisis de Cuatro Cuadrantes, colocarlo como una pestaña en el archivo compartido.

B.6.- En caso de que en semanas anteriores el indicador se encontrara en amarillo o en rojo y en la presente semana se encuentre en verde, no es necesario elaborar el análisis de Cuatro Cuadrantes, pero se deberá actualizar el status de las acciones en el análisis de la semana anterior y no retirarlo del archivo compartido, de manera que durante la reunión se pueda analizar si las acciones realmente están dando los resultados esperados.

B.7.- En caso de que el indicador haya permanecido durante 6 semanas en verde, se puede analizar si es necesario ajustar el objetivo del indicador.

B.8.- En caso de que el indicador se haya mantenido en rojo desde el inicio, analizar si es necesario re-plantear el objetivo de este.

### C.- Desarrollo de la Reunión de Box score

C.1.- El moderador presenta la tabla de indicadores, los cuales se analizan uno por uno. En caso de que el indicador se encuentre en verde, el responsable (o el suplente) únicamente menciona el valor del indicador y qué ayudas necesita para seguir cumpliendo la meta de la próxima semana y de inmediato se pasa al indicador siguiente. En caso necesario, por ejemplo, que el indicador haya estado en rojo en las semanas anteriores, se puede solicitar al responsable que explique si, de acuerdo con las acciones realizadas, es factible esperar que el comportamiento favorable se mantenga o si fue sólo un caso puntual y aún es necesario seguir con un plan de acción (para ello, se recurre al análisis de Cuatro Cuadrantes de la semana anterior). En caso de que el indicador haya mantenido un comportamiento en verde durante 6 semanas, el responsable deberá presentar su propuesta de revisión del objetivo. Tiempo máximo para la revisión de cada indicador en verde: 3 minutos.

C.2.- En caso de que el indicador se encuentre en rojo, el responsable (o su suplente) deberá presentar el análisis de Cuatro Cuadrantes correspondiente, explicando muy brevemente cada uno de los gráficos. Los responsables podrán solicitar a los encargados de otras áreas su colaboración para la realización de ciertas acciones. Asimismo, recibirán opiniones de todos los presentes, que, con base en su experiencia, podrán retroalimentar sobre las acciones sugeridas para corregir los problemas, lo que puede dar lugar a que se añadan o modifiquen acciones. En todos los casos se debe observar orden y respeto al emitir y recibir las

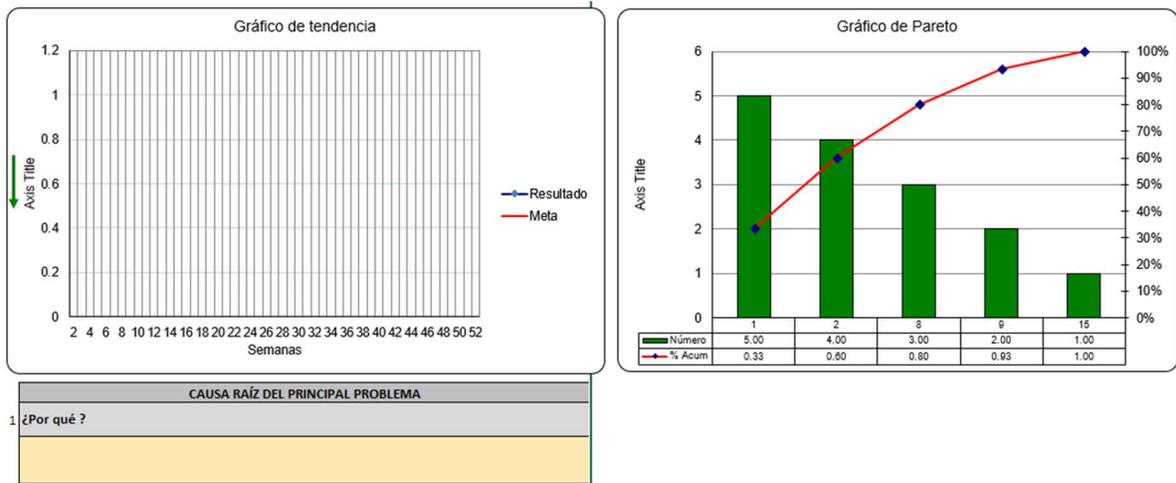
opiniones, de manera que realmente esta actividad agregue valor. Tiempo máximo para la revisión de cada indicador en rojo: 10 minutos

C.3.- En caso de que el responsable de un indicador que se haya mantenido en rojo desde el inicio lo considere conveniente, presentará su propuesta para revisar el objetivo.

**D.- Actividades al finalizar la Reunión**

El secretario deberá compartir a los involucrados la Minuta con los acuerdos establecidos durante la sesión. Durante el transcurso de la semana una persona se encargará de dar seguimiento a los acuerdos para asegurarse de que las actividades se realicen.

 <b>BOX SCORE - SEMUJERES</b>					Rojo: No cumple el 85 %				Amarillo: Entre 85 % y 100 %			
INDICADORES	UNIDADES	MEJORES	RESPONSABLE	OBJETIVO	2	3	4	5	6	7	8	9
					Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión	Fecha de la reunión
<b>Semana en revisión</b>					1	2	3	4	5	6	7	8
1	Número de personas en lista de espera para asesorías psicológicas.	Personas	↓	Por definir	0							
2	Número de personas en lista de espera para asesorías jurídicas.	Personas	↓	Por definir	0							
3	Oferta laboral.	# de Ofertas laborales	↑	Por definir	Por definir							
4	Evaluación al cumplimiento de actividades.	Porcentaje	↑	Por definir	100							
5	Número de empresas certificadas en la norma NMX R 025 SCFI 2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.	Número de empresas	↑	Por definir	3							
6	Porcentaje de presupuesto ejercido.	Porcentaje	█	Por definir	100							
7	Usuarios empoderados económicamente.	Personas	↑	Por definir	Por definir							
8	Índice de crecimiento en convenios y alianzas.	Porcentaje	↑	Por definir	12							
9	Cumplimiento al plan de capacitación interno.	Porcentaje	↑	Por definir	100							
10	Índice de satisfacción de usuarios y usuarias.	Índice	↑	Por definir	85%							
11	Índice de terminación de servicios especializados.	Índice	↑	Por definir	Por definir							



## SCRUM-KANBAN:

### A.- Introducción:

La metodología SCRUM-KANBAN combina dos enfoques ágiles líderes, SCRUM y KANBAN, para optimizar la gestión de proyectos y mejorar la eficiencia del equipo. Este documento proporcionará una comprensión detallada de los principios, roles, eventos y artefactos que conforman esta metodología híbrida.

### B.- Principios básicos:

B1.- Iterativo e incremental: SCRUM-KANBAN adopta la filosofía iterativa de SCRUM, dividiendo el trabajo en iteraciones llamadas sprints. KANBAN contribuye con la mejora continua y la visibilidad del flujo de trabajo incremental, permitiendo adaptaciones ágiles a medida que avanza el proyecto.

B2.- Colaboración y transparencia: La metodología fomenta la colaboración constante entre los miembros del equipo y la transparencia en todos los niveles. La comunicación abierta es esencial para entender las expectativas y los desafíos, construyendo así un ambiente de trabajo efectivo.

B3.- Gestión Visual: SCRUM-KANBAN utiliza tableros visuales KANBAN para representar el flujo de trabajo y el progreso del proyecto. Estos tableros proporcionan una visión clara del estado actual de las tareas, facilitando la toma de decisiones informadas y la identificación rápida de posibles problemas.

### C.- Roles:

C1.- Product Owner: El Product Owner representa los intereses del cliente y define los requisitos del producto. Su rol incluye la priorización del backlog del producto y la participación activa en la planificación de sprints. En SCRUM-KANBAN, el Product Owner desempeña un papel crucial en la gestión del flujo de trabajo.

C2.- Scrum Master: El Scrum Master facilita al equipo, elimina obstáculos y garantiza que se sigan las prácticas ágiles. En SCRUM-KANBAN, el Scrum Master asume la responsabilidad de supervisar la implementación de KANBAN y liderar la mejora continua.

C3.- Equipo de Desarrollo: El equipo de desarrollo es responsable de la entrega de tareas asignadas durante el sprint. Se autoorganizan y colaboran para lograr los objetivos del sprint, combinando la estructura de SCRUM con la flexibilidad de KANBAN.

### D.- Actividades:

D1.- Planificación del Sprint: La reunión de planificación del sprint define el trabajo a realizar durante el sprint. En SCRUM-KANBAN, esta reunión puede combinarse con la revisión del backlog y la planificación del flujo de trabajo KANBAN para una gestión más integrada.

D2.- Reuniones Diarias (Daily Scrum): La breve reunión diaria permite que los miembros del equipo compartan actualizaciones sobre su progreso y discutan

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

cualquier impedimento. Facilita la comunicación y la resolución rápida de problemas.

D3.- Revisión del Sprint: Al final del sprint, la revisión del sprint evalúa el trabajo completado y recibe retroalimentación. En SCRUM-KANBAN, esta revisión puede integrarse con la revisión del flujo de trabajo KANBAN, permitiendo una evaluación completa del rendimiento del equipo.

#### E.- Conceptos clave:

E1.- Backlog del Producto/Evento/Servicio: La lista de todas las características, funciones y mejoras deseadas para el producto/Evento/Servicio. El Product Owner prioriza este backlog, asegurando que se aborden las necesidades clave del cliente.

E2.- Backlog del Sprint: La lista de tareas seleccionadas para el sprint actual. En SCRUM-KANBAN, este backlog puede incluir elementos de SCRUM y KANBAN, brindando flexibilidad y adaptabilidad.

E3.- Tablero KANBAN: Una herramienta visual que muestra el flujo de trabajo desde la concepción hasta la implementación. Columnas como "Por Hacer," "En Proceso," y "Hecho" reflejan el estado de cada tarea, brindando claridad sobre el progreso del proyecto.

#### Tablero Kanban:

Identificar las columnas del tablero:

Backlog: Crea una columna llamada "Backlog" para representar las tareas pendientes o historias de usuario priorizadas por el Product Owner.

En Proceso (Por hacer, En proceso): Divide esta sección en dos columnas: "Por hacer" y "En proceso." Las tareas que están listas para ser abordadas se colocan en "Por hacer," mientras que las tareas en progreso se mueven a "En proceso."

Revisión: Incluye una columna para tareas en revisión. Aquí, el equipo puede evaluar el trabajo completado antes de pasar a la siguiente fase.

Terminado: La última columna, "Terminado," indica las tareas finalizadas y listas para ser entregadas o presentadas en la revisión del sprint.

#### Personalizar el tablero según las necesidades:

Añadir Columnas de Contexto: Si el proyecto tiene fases específicas, como "Organización" o "Diseño," añade columnas adicionales para reflejar estas etapas.

Columnas de Espera: Si existen dependencias entre tareas, considera añadir columnas de espera para indicar cuando una tarea está en espera de otra para avanzar.

#### Uso de tarjetas o notas adhesivas:

Tarjetas para Tareas: Cada tarea o historia de usuario se representa con una tarjeta. Incluye detalles clave, como la descripción de la tarea, el responsable y el estado actual.

Código de Colores: Usa colores para indicar prioridades, tipos de tareas o cualquier otra información relevante. Esto proporciona una comprensión rápida del estado del proyecto.

#### Reuniones de actualización de tablero:

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

Daily Scrum: Durante la reunión diaria, el equipo actualiza el tablero, moviendo las tarjetas según el progreso y discutiendo cualquier impedimento.

Revisión del Sprint: Al final del sprint, el equipo realiza una revisión del tablero para evaluar el trabajo completado y discutir mejoras.

#### Herramientas de software (Opcional):

Herramientas Digitales: Si el equipo trabaja de forma remota o prefiere herramientas digitales, considera utilizar software como Jira, Trello o Kanbanize para crear tableros virtuales.

#### Mejora continua:

Al final de cada sprint, realiza una retrospectiva para evaluar el rendimiento del equipo y ajustar el tablero según las necesidades identificadas.

### **MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS:**

La valoración general de la MIR 2023 del programa SEMujERES revela un esfuerzo significativo en la medición y seguimiento de los procesos y resultados del programa. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, particularmente en la formulación de indicadores más estratégicos y representativos del impacto real del programa en la comunidad.

Al comparar con la nueva MIR propuesta, se aprecian mejoras sustanciales en la metodología e indicadores. La nueva MIR utiliza índices y tasas porcentuales que brindan una visión más precisa del impacto y eficacia de las actividades, en lugar de centrarse únicamente en cantidades totales. Esto permite una mejor evaluación

del desempeño del programa y sus resultados, garantizando una mayor alineación con los objetivos estratégicos.

A continuación, presentamos la propuesta de MIR para el siguiente ejercicio fiscal, basada en los resultados de la evaluación de procesos del programa SEMUJERES. Esta propuesta está diseñada para reflejar una mejora continua en la metodología de medición y seguimiento, asegurando un enfoque más integral y centrado en resultados.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Fórmula/ Cálculo del Indicador	Fuentes de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir al bienestar y empoderamiento integral de las mujeres en la sociedad.	Índice de Bienestar y Empoderamiento	(Número de intervenciones que resultan en mejoras sociales y económicas / Número total de intervenciones) * 100	Informes de impacto social y económico, estudios de seguimiento	Políticas públicas y recursos adecuados para intervenciones efectivas.
Propósito	Asegurar el acceso efectivo a servicios que promuevan los derechos y la protección integral de las mujeres del Municipio de Ahome.	Tasa de Acceso a Servicios de Protección y Derechos	(Número de mujeres que acceden a servicios / Número total de mujeres en el programa) * 100	Registros de servicios, encuestas de acceso a servicios	Disponibilidad y eficacia de los servicios ofrecidos.
Componente 1	Asesorías legales y psicológicas especializadas	Índice de Asesorías Especializadas Impartidas	(Asesorías especializadas impartidas / Asesorías	Registros de asesorías, informes de servicios	Personal especializado y recursos para

	proporcionadas.		programadas) * 100		asesorías continuas.
Componente 2	Programas de capacitación para el desarrollo de habilidades personales y laborales ejecutados.	Índice de Desarrollo de Habilidades	(Participantes que completan programas de capacitación con evaluación positiva / Total de participantes en programas) * 100	Informes de capacitación, evaluaciones de habilidades	Programas de capacitación estructurados y alineados con necesidades laborales.
Componente 3	Campañas de concientización y acciones preventivas contra la violencia realizadas.	Tasa de Impacto de Campañas de Concientización	(Campañas con seguimiento de impacto positivo / Total de campañas realizadas) * 100	Análisis de impacto de campañas, reportes de incidencia	Colaboración comunitaria y efectividad en mensajes de concientización.
Componente 4	Colaboración interinstitucional para apoyo integral fortalecida.	Índice de Colaboración Interinstitucional	(Acuerdos de colaboración efectiva / Acuerdos de colaboración planificados) * 100	Actas de colaboración, evaluaciones de asociaciones	Voluntad y compromiso de colaboración entre instituciones.

Compon ente 5	Iniciativas para el empoderamiento económico y apoyo al emprendimiento femenino implementadas.	Índice de Empoderamiento Económico	(Iniciativas que resultan en nuevos emprendimientos o mejora económica / Iniciativas de empoderamiento económico) * 100	Informes de emprendimiento, seguimiento económico	Programas de apoyo económico accesibles y adaptados a las necesidades de las mujeres.
Compon ente 6	Estrategias para la igualdad de género y la no discriminación aplicadas.	Índice de Implementación de Estrategias de Igualdad	(Estrategias implementadas con evaluaciones positivas / Total de estrategias planificadas) * 100	Evaluaciones de igualdad, informes de seguimiento	Existencia de un marco normativo que promueva la igualdad de género.
Actividad 1.1	Realización de talleres grupales de asesoría legal y psicológica.	Tasa de Asistencia a Talleres Grupales	(Participantes en talleres grupales / Total de participantes invitados) * 100	Registros de asistencia, informes de talleres	Alta demanda y reconocimiento de la importancia de estos talleres.
Actividad 2.1	Implementación de sesiones de coaching y mentoría profesional.	Porcentaje de Participantes que Completan el Programa de Coaching	(Número de participantes que completan el programa / Número de participantes inscritos) * 100	Informes del programa de coaching, evaluaciones de participantes	Disponibilidad de mentores y entrenadores calificados.

Actividad 3.1	Organización de eventos comunitarios para la sensibilización.	Tasa de Participación Comunitaria en Eventos	(Asistentes a eventos de sensibilización / Población objetivo) * 100	Registros de eventos, encuestas post-evento	Participación activa de la comunidad en eventos de sensibilización.
Actividad 4.1	Establecimiento de mesas de trabajo interinstitucionales.	Índice de Acuerdos Implementados en Mesas de Trabajo	(Acuerdos implementados / Acuerdos propuestos en mesas de trabajo) * 100	Actas de mesas de trabajo, informes de seguimiento	Colaboración efectiva y compromiso entre instituciones participantes.
Actividad 5.1	Cursos de formación en emprendimiento y gestión financiera.	Tasa de Éxito de los Cursos de Formación	(Participantes que completan con éxito los cursos / Total de inscritos en los cursos) * 100	Informes de cursos, evaluaciones de los participantes	Eficacia de los cursos y aplicabilidad de las habilidades aprendidas.
Actividad 6.1	Realización de talleres sobre igualdad de género y derechos.	Porcentaje de Incremento en Conocimiento Post-Taller	(Mejora promedio en conocimientos post-taller / Conocimientos pre-taller) * 100	Evaluaciones pre y post-taller, informes de talleres	Efectividad del contenido del taller y participación activa de los asistentes.

**ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO**

N o.	Entidad / Institución	Dirección o Área	Fecha	Entrevistador (Equipo o LSSI)	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
1	SEMujERES	Secretaría de Las Mujeres	19/09/2023	Maykel Norris	Titular del Área	Entrevista a Profundidad	1 hora 15 min	Sin observaciones
2	SEMujERES	Dirección de la Secretaría de Mujeres	19/09/2023	Maykel Norris	Titular del Área	Entrevista a Profundidad	1 hora 15 min	Sin observaciones
3	SEMujERES	Dpto. de Acceso Igualitario al Desarrollo de Mujeres y Hombres	19/09/2023	Maykel Norris	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
4	SEMujERES	Dpto. Jurídico	19/09/2023	Maykel Norris	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
5	SEMujERES	Dpto. de Transversalidad Municipal	19/09/2023	Maykel Norris	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
6	SEMujERES	Subdirección de Igualdad Sustantiva	19/09/2023	Maykel Norris	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
7	SEMujERES	Subdirección de	20/09/2023	Andrea Soto	Titular del Área	Entrevista a	1 hora 15 min	Sin observaciones

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

		Administración				Profundidad		
9	SEMujERES	Dpto. de Capacitación	20/09/2023	Andrea Soto	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
9	SEMujERES	Dpto. de Psicología	20/09/2023	Andrea Soto	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
10	SEMujERES	Dpto. de Trabajo Social	20/09/2023	Andrea Soto	Encargado de Área	Entrevista Semi-Estructurada	45 min	Sin observaciones
11	SEMujERES	Subdirección de Prevención, Atención y Erradicación a la Violencia	25/09/2023	Andrea Soto	Titular del Área	Entrevista a Profundidad	1 hora 15 min	Sin observaciones
12	SEMujERES	Todo el personal de SEMujERES	28 de Septiembre al 05 de Octubre de 2023	LSSI	Todo el personal de SEMujERES	Encuestas en línea	Continuo	Sin observaciones

## **ANEXO XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA**

### **GUÍA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

#### **Introducción**

Buen día, mi nombre es \_\_\_\_\_ y represento a LSSI, empresa encargada de realizar la “Evaluación de Procesos del Programa de la Secretaría de la Mujer 2023”.

El objetivo principal de esta evaluación es analizar y mejorar los procedimientos operativos del Programa, identificando oportunidades de mejora, cuellos de botella y buenas prácticas. Valoramos mucho su colaboración y el tiempo que nos brinda para compartir su experiencia y perspectivas.

Cualquier información que nos proporcione será tratada con absoluta confidencialidad, conforme a los protocolos de investigación y la normativa aplicable.

#### **Evaluador**

Solicitar autorización para grabar la entrevista, garantizando su confidencialidad y uso exclusivo para propósitos de la evaluación.

Solicitar el llenado de la Carta de Consentimiento.

Antes de continuar, por favor compártanos algunos datos (Confidencial):

Datos del entrevistado

- Nombre:
- Puesto:
- Antigüedad en el puesto:
- Antigüedad en la estructura gubernamental:

<https://leansixsigma.institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- Datos de contacto:
  - Teléfono:
  - Correo electrónico:

## Descripción y Exploración del Programa

Evaluador: Empezaremos explorando el panorama general del programa.

Dado su papel esencial y experiencia en el Programa:

- ¿Qué cambios fundamentales ha considerado desde que asumió la dirección?
- ¿Cuáles considera que son los principales desafíos y oportunidades del Programa en este momento crucial?

En relación con los departamentos o áreas involucradas:

- ¿Cómo describiría la operación actual de estas áreas tanto a nivel central como local?
- ¿Hay áreas que, en su opinión, necesiten fortalecimiento o reestructuración?

Desde una perspectiva de ágil enfocada en calidad y pensando en la mejora continua:

- **Planeación:** ¿Cómo se estructura la planeación estratégica del programa y cómo se monitorean y ajustan los indicadores clave de rendimiento?
- **Difusión:** ¿Cuál ha sido el enfoque y los retos al tratar de alcanzar a la población objetivo, y cómo se ha medido la efectividad de estos esfuerzos?
- **Producción de servicios:** ¿Cómo se gestiona la provisión de servicios y cómo se garantiza que se alinean con las expectativas y necesidades de los beneficiarios?
- **Monitoreo y evaluación:** ¿Cómo se utiliza la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y qué otros indicadores estratégicos consideran esenciales?

<https://leansixsigma institute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- **Contraloría del programa:** Hablemos sobre la Contraloría Social y su implementación y efectividad.

En cuanto a la operación diaria y la gestión de procesos:

- ¿Dónde ve oportunidades para mejorar la eficiencia, eliminar retrabajos, tiempos de espera o reducir variabilidad en los procedimientos del Programa?
- ¿Hay ejemplos específicos de buenas prácticas o lecciones aprendidas que le gustaría destacar?

Finalmente, pensando en el futuro:

- ¿Cómo visualiza los cambios y evoluciones próximas para consolidar y expandir aún más el impacto del Programa?

## GUÍA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

### Introducción

Buen día, mi nombre es \_\_\_\_\_ y represento a LSSI, empresa encargada de realizar la “Evaluación de Procesos del Programa de la Secretaría de la Mujer 2023”.

El objetivo principal de esta evaluación es analizar los procedimientos operativos del Programa, identificando oportunidades de mejora, cuellos de botella y buenas prácticas. Valoramos mucho su colaboración y el tiempo que nos brinda para compartir su experiencia y perspectivas.

Cualquier información que nos proporcione será tratada con absoluta confidencialidad, conforme a los protocolos de investigación y la normativa aplicable.

## Evaluador

Solicitar autorización para grabar la entrevista, garantizando su confidencialidad y uso exclusivo para propósitos de la evaluación.

Solicitar el llenado de la Carta de Consentimiento.

Antes de continuar, por favor compártanos algunos datos (Confidencial):

### Datos del entrevistado

- Nombre:
- Puesto:
- Antigüedad en el puesto:
- Antigüedad en la estructura gubernamental:
- Datos de contacto:
  - Teléfono:
  - Correo electrónico:

## Planeación estratégica

- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible?
- ¿Cuál es la misión y visión del programa SEMUJERES en relación con la equidad de género?
- ¿Los recursos asignados son consistentes con los objetivos planteados?
- ¿Existen barreras internas o externas que dificultan la correcta planeación?
- ¿Se coordina SEMUJERES con otros organismos o entidades para garantizar una planeación coherente y efectiva?
- ¿La estrategia de difusión de los programas es adecuada para llegar a la población objetivo del programa? ¿Quién es la población objetivo?

## Difusión del programa:

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

- ¿Qué canales utiliza SEMujERES para la difusión y cómo determina su efectividad?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? ¿Se considera su transmisión en lenguas indígenas donde opera el programa?
- ¿La difusión actual considera las diferentes problemáticas de género de manera inclusiva?

### **Solicitud de apoyos:**

- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito para solicitar los servicios ofrecidos?
- ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?
- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

### **Selección de beneficiarios:**

- ¿Existe una metodología para la selección de beneficiarios y/o proyectos?  
¿Cuenta con criterios de selección claros?
- ¿Se consideran factores de vulnerabilidad adicionales al seleccionar beneficiarios?

### **Entrega de apoyos:**

- ¿El programa verifica que los apoyos se entreguen según lo establecido y lleguen a la población correcta?
- ¿Los puntos para brindar apoyos son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso?

### **Seguimiento a beneficiarios:**

- ¿Existen mecanismos para verificar el uso de los apoyos según lo previsto?

- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento del beneficiario?

### **Evaluación y monitoreo:**

- ¿Cuáles son los principales indicadores de la MIR en los que tienen influencia?
- ¿Tienen un método establecido para analizar el resultado de sus indicadores y proponer acciones?

### **Operación:**

- ¿Quiénes son sus clientes y proveedores internos?
- ¿Cómo calificarías el flujo de información entre áreas?
- ¿Existen mecanismos claros y accesibles para quejas o denuncias respecto al programa?

## **GUÍA DE ENCUESTA EN LÍNEA**

### **Instrucciones:**

Por favor, tome unos minutos para completar la siguiente encuesta. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a entender mejor cómo podemos mejorar. Responda las preguntas de manera honesta y detallada. Todos los datos serán manejados con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines de evaluación y mejora de SEMUJERES.

Duración Aprox.: 90 minutos

### **Sección 1: Información General**

#### **1. Nombre Completo:**

[Campo de texto]

<https://leansixsigmainstitute.org/>

2024 Todos los derechos reservados.

**2. Puesto o Rol:**

[Campo de texto]

**3. Área o Departamento:**

[Campo de texto]

**4. Tiempo de Servicio en SEMUJERES:**

[Campo de texto]

**Sección 2: Objetivos y Metas**

**5. Describa los principales objetivos de su área.**

[Campo de texto largo]

**6. Mencione las metas que actualmente están tratando de alcanzar en su área.**

[Campo de texto largo]

**Sección 3: Colaboración entre Áreas**

**7. Describa cómo su área colabora con otras áreas dentro de SEMUJERES.**

[Campo de texto largo]

**8. ¿Ha identificado oportunidades para mejorar la colaboración entre diferentes áreas? En caso afirmativo, por favor descríbalas.**

[Campo de texto largo]

**Sección 4: Necesidades y Expectativas de los Usuarios**

**9. ¿Cómo identifica su área las necesidades o expectativas de los usuarios o beneficiarios de SEMUJERES?**

[Campo de texto largo]

**10. Liste las solicitudes o necesidades de mejora más frecuentes por parte de los usuarios o beneficiarios.**

[Campo de texto largo]

### **Sección 5: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas**

**11. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las fortalezas de SEMUJERES?**

[Campo de texto largo]

**12. Desde su perspectiva, ¿cuáles son las debilidades de SEMUJERES?**

[Campo de texto largo]

**13. ¿Ha notado oportunidades de mejora o de hacer las cosas de una manera diferente en SEMUJERES? Si es así, descríbalas.**

[Campo de texto largo]

**14. ¿Existen amenazas o dificultades externas que afecten a SEMUJERES? Si es así, descríbalas.**

[Campo de texto largo]

### **Sección 6: Procesos y Funciones**

**15. Describa los procesos de trabajo principales en su área.**

[Campo de texto largo]

**16. Mencione los procesos en su área que son indispensables para el buen funcionamiento de SEMUJERES.**

[Campo de texto largo]

**17. ¿Ha notado algún proceso en su área que podría ser más eficiente? Si es así, descríballo y, si puede, proponga una solución.**

[Campo de texto largo]

**18. Si pudiera mejorar un proceso importante en su área, ¿cuál sería y cómo lo haría?**

[Campo de texto largo]

### **Sección 7: Normas y Estándares**

**19. Explique cómo su área se asegura de cumplir con las normas o estándares de trabajo.**

[Campo de texto largo]

**20. Si pudiera cambiar o ajustar alguna norma o regla existente para mejorar el trabajo en su área, ¿cuál sería y cómo lo haría?**

[Campo de texto largo]

### **Sección 8: Medición de Desempeño**

**21. ¿Qué aspectos o indicadores utiliza su área para evaluar su desempeño?**

[Campo de texto largo]

**22. ¿Cree que los métodos de evaluación de desempeño en su área podrían mejorar? Si es así, ¿cómo?**

[Campo de texto largo]

**23. Si pudiera añadir o cambiar alguno de los indicadores de desempeño que utilizan actualmente, ¿cuál sería y por qué?**

[Campo de texto largo]

### Sección 9: Valor Añadido

**24. Describa cómo los procesos de su área contribuyen al éxito de SEMUJERES.**

[Campo de texto largo]

**25. ¿Qué cambios en su área cree que podrían añadir más valor a SEMUJERES?**

[Campo de texto largo]

### Sección 10: Riesgos

**26. Explique cómo su área identifica y maneja situaciones de riesgo.**

[Campo de texto largo]

**27. Describa si tienen algún plan para lidiar con los riesgos que han identificado.**

[Campo de texto largo]

### Sección 11: Propuestas de Mejora

**28. Mencione alguna mejora que haya sugerido para su área y explique en qué consiste.**

[Campo de texto largo]

**29. Desde su perspectiva, ¿cuál sería la mejora más beneficiosa que podrían implementar en SEMUJERES?**

[Campo de texto largo]

**30. Si tiene algún comentario adicional o alguna otra sugerencia de mejora para SEMUJERES, por favor añádala aquí.**

[Campo de texto largo]

**ANEXO XII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA  
EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN**

<b>Nombre de la instancia evaluadora</b>	Lean Six Sigma Institute
<b>Nombre del coordinador de la evaluación</b>	Carlos Ceceña Gastelum
<b>Principales colaboradores</b>	Consultores de Lean Six Sigma Institute
<b>Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Dirección de Planeación Municipal del Ayuntamiento del Municipio de Ahome
<b>Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Iveth Félix Castro
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora</b>	Invitación a cuando menos tres personas
<b>Costo total de la evaluación</b>	\$455,400.00 más IVA