



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE HACIENDA  
Dirección de Presupuestos

**Guía para la Implementación del Procedimiento de Incorporación del  
Sistema Enfoque de Género en el Sistema Unificado de  
Gestión de la Calidad Institucional.**

**Versión 01  
Julio 2009**

## INDICE

Introducción .....	3
1 Objetivo.....	7
2 Alcance .....	7
3 Responsabilidades.....	7
4 Terminología.....	8
5 Referencias.....	10
6 Descripción de Proceso.....	11
6.1 Diagrama de Flujo del Proceso.....	11
6.2 Descripción de Etapas del Proceso .....	15
6.2.1 Actualización del Diagnóstico .....	15
6.2.2 Planificación y Programa de Trabajo.....	16
6.2.3 Implementación y Seguimiento .....	18
6.2.4 Evaluación de Resultados .....	18
6.2.5 Estandarización del Proceso .....	19
7 Seguimiento del Procedimiento .....	20
8 Resultados Esperados.....	20
9 Registros .....	20
10 Anexos .....	20

## **Introducción**

### **1.- Antecedentes Generales del Programa de Mejoramiento de Gestión.**

A partir del año 2009, se ha profundizado el proceso gradual de implementación de sistemas de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 en las instituciones públicas del gobierno central que formulan compromisos de gestión asociados al pago de un bono por desempeño en el marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión, PMG, a través de la certificación ISO de procesos de provisión de bienes y/o servicios esenciales para mejorar la calidad de los servicios provistos a los ciudadanos. Este proceso se desarrolla en un Programa Marco denominado de la Calidad.

Este proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad se inició el año 2005, a través de certificar bajo la norma ISO 9001 procesos transversales de gestión comunes a todas las instituciones públicas y necesarios para contribuir con procesos de mejoramiento de la gestión. Estos procesos transversales corresponden a los sistemas de gestión relativos a: Capacitación, Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes Laborales, Evaluación del Desempeño, Atención e Información Ciudadana, Compras y Contrataciones Públicas, Auditoría Interna y Planificación y Control de Gestión, incorporados en un Programa Marco denominado Avanzado.

Previo al proceso de certificación, se inició el año 2001 el desarrollo de estos sistemas de gestión básicos de los servicios públicos estableciendo objetivos y requisitos mínimos que permitieran su implementación en las instituciones públicas. De este modo se logró asegurar condiciones mínimas de gestión que permitieron incorporar aquellos requisitos normativos exigidos por la Norma ISO 9001 y no considerados por los sistemas de gestión desarrollados. Adicionalmente a los siete sistemas de gestión incorporados en procesos de certificación ISO, se desarrollaron otros sistemas todos ellos forman parte del Programa Marco denominado Básico, tales como: Gobierno Electrónico, Administración Financiera Contable, Enfoque de Género y Gestión Territorial. La incorporación de los sistemas Financiero Contable y Gobierno Electrónico a procesos de certificación, aún está en análisis. Sin embargo, la incorporación de los sistemas Enfoque de Género y Gestión Territorial al Sistema de Gestión de la Calidad se realiza en el marco de la certificación de procesos de provisión de bienes y/o servicios. Ello se fundamenta en el hecho que ambos sistemas Género y Gestión Territorial corresponden a atributos de los bienes y/o servicios públicos provistos por las instituciones y por tanto su proceso de certificación debe estar relacionado directamente con dicho proceso.

### **2.- El Sistema Enfoque de Género.**

En particular, respecto del sistema Enfoque de Género se observa que en el mundo existe un consenso en la necesidad de enfrentar las inequidades y desigualdades que provocan las relaciones de género en las distintas sociedades modernas, manifestación de aquello es la celebración de conferencias y convenciones internacionales que

tienen el propósito de avanzar en la erradicación de todas las formas de discriminación basadas en el género. Nuestro país no ha estado ajeno de estas materias, producto de aquello es la firma y ratificación de la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer -CEDAW. Instrumento jurídico vinculante que posee rango constitucional y que compromete al Estado de Chile a dar cumplimiento a su mandato.

Desde el año 1990, se han venido desarrollando una serie de iniciativas impulsadas desde el Estado que buscan enfrentar las inequidades de género presentes en nuestro país. En este marco, el II Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres 2000-2010 plantea la necesidad de transversalizar el Enfoque de Género en las políticas públicas.

En cumplimiento de estas orientaciones se crea en el año 2000 el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades y los diversos sectores establecen Compromisos Ministeriales de Equidad de Género. El 2002 se incorpora el Sistema Enfoque de Género al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), iniciando de esta manera el proceso de incorporación del Enfoque de Género en la gestión pública, en el marco de la modernización del Estado. Progresivamente se ha ido implementando la estrategia de transversalización de género en el Estado y en la actualidad se cuenta con una serie de instrumentos y mecanismos de carácter político y técnico que interactúan generando sinergia.

El Sistema de Enfoque de Género del PMG ha permitido avanzar en la incorporación de análisis de género en los procesos de provisión de bienes y servicios aportando a un mayor conocimiento de las necesidades específicas de usuarios y usuarias y con ello ha ido adecuando la oferta pública para responder de mejor forma a las inequidades de género presentes en nuestro país. De esta manera se ha avanzado en los objetivos de eficacia y eficiencia de la gestión pública, y de equidad y calidad de las políticas públicas.

### **3.- Programa Marco de la Calidad**

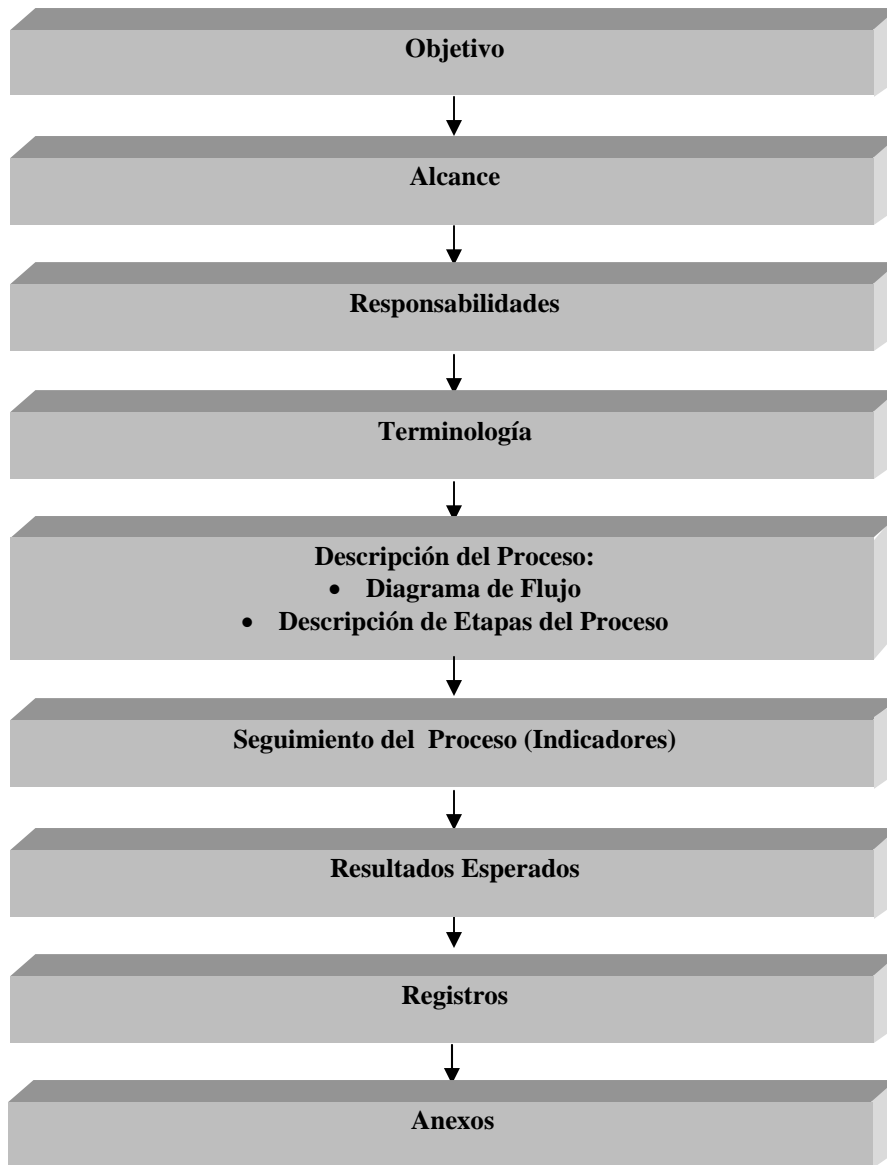
Considerando los avances logrados del Programa Marco Básico y Avanzado, a partir de 2009, se profundizará en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional incorporando a la certificación ISO 9001 de los procesos de provisión de bienes y servicios, el Enfoque de Género y la Gestión Territorial, cuando corresponda, con el propósito de asegurar calidad en la gestión de las instituciones públicas, a través del Programa Marco de la Calidad.

Para apoyar el proceso de incorporación gradual al mecanismo de certificación ISO 9001 de los procesos de provisión de bienes y/o servicios con Perspectiva Territorial y Enfoque de Género, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda con el apoyo técnico de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (SUBDERE) y el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) han elaborado Guías con procedimientos que permitan formalizar las actividades de los sistemas e incorporarlos en el sistema de gestión de la calidad institucional.

A continuación se presenta la Guía para la Implementación del Procedimiento de Incorporación del sistema Enfoque de Género en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad Institucional.

El procedimiento está estructurado en 9 secciones, incluyendo una descripción de las etapas que debe implementar un Servicio, para incorporar el Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios. La estructura del Procedimiento se muestra en la Figura 1.

**Figura 1**  
**Estructura del Procedimiento de Referencia**



## 1 Objetivo

El objetivo de este documento es entregar una guía para implementar un procedimiento en el Sistema Unificado de Gestión de la Calidad de las Instituciones Públicas, asegurando la transversalización del Enfoque de Género en los procesos de la provisión de bienes y servicios existentes y nuevos incluidos en el alcance de la certificación, así como también para los procesos de provisión de bienes y servicios no incluidos en el alcance de la certificación ISO 9001, conforme a las etapas definidas en el Sistema Enfoque de Género del Programa Marco Básico del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2009.

## 2 Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de provisión de bienes y servicios existentes y nuevos (productos estratégicos, subproductos y productos específicos) de la Institución, incluidos y no incluidos en el alcance de la certificación, a procesos transversales (comunes a dos o más productos estratégicos)<sup>1</sup>, así como también a los sistemas de información de la Institución, asegurando la incorporación del Enfoque de Género, cuando corresponda. Los resultados de la incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de productos estratégicos del servicio se deberán analizar y evaluar en el proceso de Revisión por la Dirección (Requisito 5.6.2 c) - ISO 9001).

## 3 Responsabilidades

3.1 El/la **Jefe/a de Servicio** es responsable de orientar y conducir la aplicación del procedimiento de incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios de la Institución, en los procesos transversales de gestión de la institución y en los sistemas de información. Para ello:

- aprueba el diagnóstico, la propuesta de plan, el programa de trabajo y el programa de seguimiento;
- define pertinencia de los compromisos que surgen de las recomendaciones de la evaluación de la implementación del Plan y Programa y prioriza las acciones a implementar.

3.2 El/la **Encargado/a del Sistema Enfoque de Género** debe formar parte del Comité de Calidad o equipo responsable del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta función le corresponderá:

---

<sup>1</sup> Se refiere a procesos institucionales que requieren incorporar Enfoque de Género y que impactan o involucran a 2 o más productos. Por ejemplo: capacitación en género a funcionarios/as, estudios sobre usuarios/as de más de un producto, difusión de situación de hombres y mujeres en temas transversales, etc.

- elaborar el Diagnóstico, el Plan y el Programa de Trabajo en coordinación con los/as Encargados de Centros de Responsabilidad (Unidades del Servicio y representantes de regiones, si corresponde);
- informar sobre los avances y desarrollo del Programa de Trabajo;
- proponer a la Jefatura del Servicio acciones de mejora en donde existan inequidades y brechas de género o barreras que limiten la incorporación de Enfoque de Género.

**3.3 El Equipo de la Calidad (Comité de la Calidad/ Comité Directivo/ Comité Estratégico u otro) tiene las siguientes responsabilidades y funciones:**

- proponer al Jefe de Servicio, la asignación de recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la incorporación transversal del Enfoque de Género en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad;
- revisar y asegurar que se establezca, implemente y mantenga el procedimiento de incorporación de Enfoque de Género en el sistema de gestión de la calidad;
- informar al/la Jefe/a de Servicio sobre el desempeño y los avances logrados en el sistema de gestión de la calidad, y en la aplicación del procedimiento de incorporación de Enfoque de Género;
- asesorar al encargado de de Sistema Enfoque de Género sobre la aplicación del procedimiento de Género en el marco del sistema de gestión de la calidad y los requisitos de la Norma ISO 9001, apoyando la implementación del sistema en la Institución.

**3.4 Los/las Encargados/as de Centros de Responsabilidad (Unidades del Servicio/ representantes de regiones, si corresponde), son los responsables de:**

- participar en el diagnóstico, en la elaboración del Plan y en el Programa de Trabajo en forma coordinada con el/la Encargado (a) del Sistema Enfoque de Género;
- aplicar el procedimiento cuando corresponda y revisar su implementación realizando adecuaciones, en su respectivo Centro de Resposanbilidad.
- informar sobre los avances y desarrollo en materia de incorporación de Enfoque de Género en los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y/o en los procesos transversales de gestión de la institución y/o en los sistemas de información, correspondientes a su Centro de Responsabilidad;
- proponer al Jefe de Servicio acciones de mejora para la incorporación del Enfoque de Género en los procesos del Centro de Responsabilidad, a través del Equipo de la Calidad.

## **4 Terminología**

**Género:** Conjunto de ideas, creencias y atribuciones asignados a hombres y mujeres por la cultura de cada sociedad que determinan las relaciones entre ambos. Designa lo que en cada sociedad se atribuye a cada uno de los sexos, es decir, se refiere a la construcción social del hecho de ser mujer y hombre, a la interrelación entre ambos y las diferentes relaciones de poder/subordinación en que estas interrelaciones se



presentan. (OXFAM, 1997). Los sistemas Sexo-Género son los conjuntos de prácticas, símbolos, representaciones, normas y valores sociales que las sociedades elaboran a partir de las diferencias sexuales (De Barbieri, 1992).

**Enfoque de Género:** Implica enfocar primero el análisis de las relaciones entre los géneros y luego tomar acciones si estas relaciones generan inequidades. La perspectiva de género es una forma de ver y entender el mundo tomando en cuenta las desigualdades de poder existentes entre los géneros, rescatando y visibilizando sus necesidades diferenciadas.

**Inequidades de género:** Situaciones injustas por razones de género. Desigualdades entre hombres y mujeres, en razón del sistema sociocultural, que se traducen: en discriminaciones o limitaciones de acceso, de uso y/o para la toma de decisiones de un sector de la población.

**Brechas de género:** Corresponde a la cuantificación de inequidades de género. Expresan de forma cuantitativa las desigualdades de género en el acceso, uso o control de los recursos y servicios del desarrollo, como salud, educación, tierra, crédito, vivienda, asistencia técnica, información, etc.

**Barreras:** Corresponden a los obstáculos que deben ser resueltos para enfrentar las inequidades de género detectadas, Por ejemplo: hábitos culturales, legislación vigente, cultura organizacional, falta de presupuesto, etc.

**Parte Interesada:** persona, grupo, organización o institución que pueda afectar o ser afectada por las actividades de una organización.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** Es el componente del sistema de gestión de la organización dirigido a optimizar la calidad en la gestión y los resultados de la organización incorporando Enfoque de Género y/o Perspectiva Territorial en la provisión de los bienes y servicios que entrega la institución.

**Proceso de provisión de productos:** Corresponde al diseño, implementación, seguimiento y evaluación de productos. El diseño se refiere a la definición de las características del producto, la implementación corresponde a las etapas de producción y entrega de los productos estratégicos (bienes y/o servicios), el Seguimiento se hace respecto a las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y la evaluación se refiere a la verificación de resultados obtenidos e identificación de las acciones necesarias de incorporar para el mejoramiento continuo del producto estratégico.

**EG:** Enfoque de Género.

**PMG:** Programa de Mejoramiento de la Gestión.

**SERNAM:** Servicio Nacional de la Mujer.

## SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

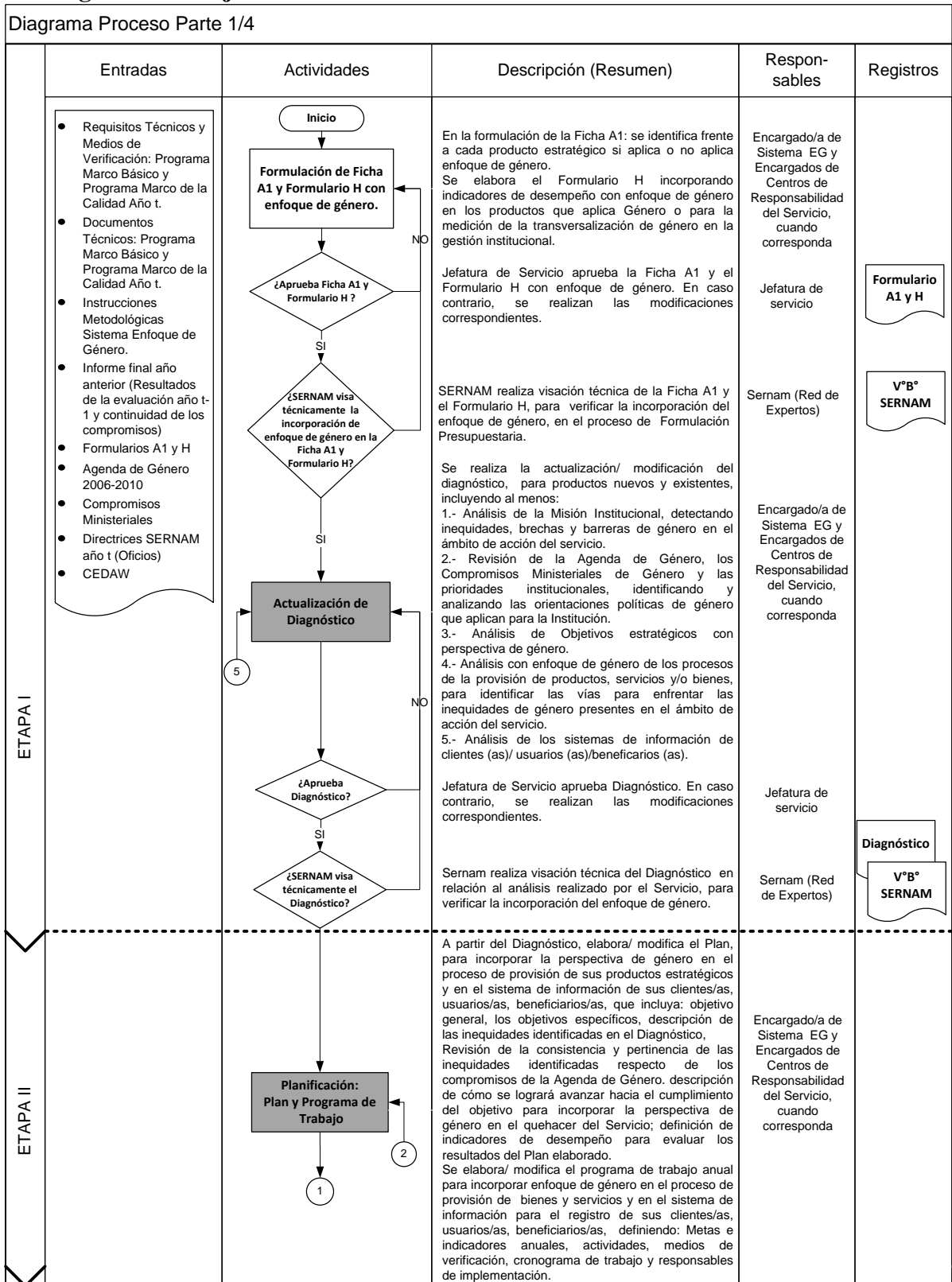
### 5 Referencias

- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer- CEDAW.
- IV Conferencia Mundial sobre la Mujer - ONU, Beijing 1995.
- Convención de Belem Do Pará, CIM – OEA
- Agenda de Género 2006-2010 (disponible en [www.sernam.cl/Agenda](http://www.sernam.cl/Agenda))
- Prioridades Gubernamentales
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2009 Programa Marco Básico. Documento Técnico.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Año 2009 Programa Marco de la Calidad. Documento Técnico.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Programa Marco Básico. Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2009.
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación Programa Marco de la Calidad. Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2009.
- Sistema de Género PMG 2009. Instrucciones Metodológicas.
- Definiciones Estratégicas del Servicio (Formularios A1).
- Indicadores de Desempeño de la institución (Sistema de Información de gestión (SIG)).
- Formulario H de Indicadores de desempeño presentados en el Presupuesto.
- Procedimiento de Revisión por la Dirección del Servicio
- Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos del Servicio
- Manual de la Calidad del Servicio

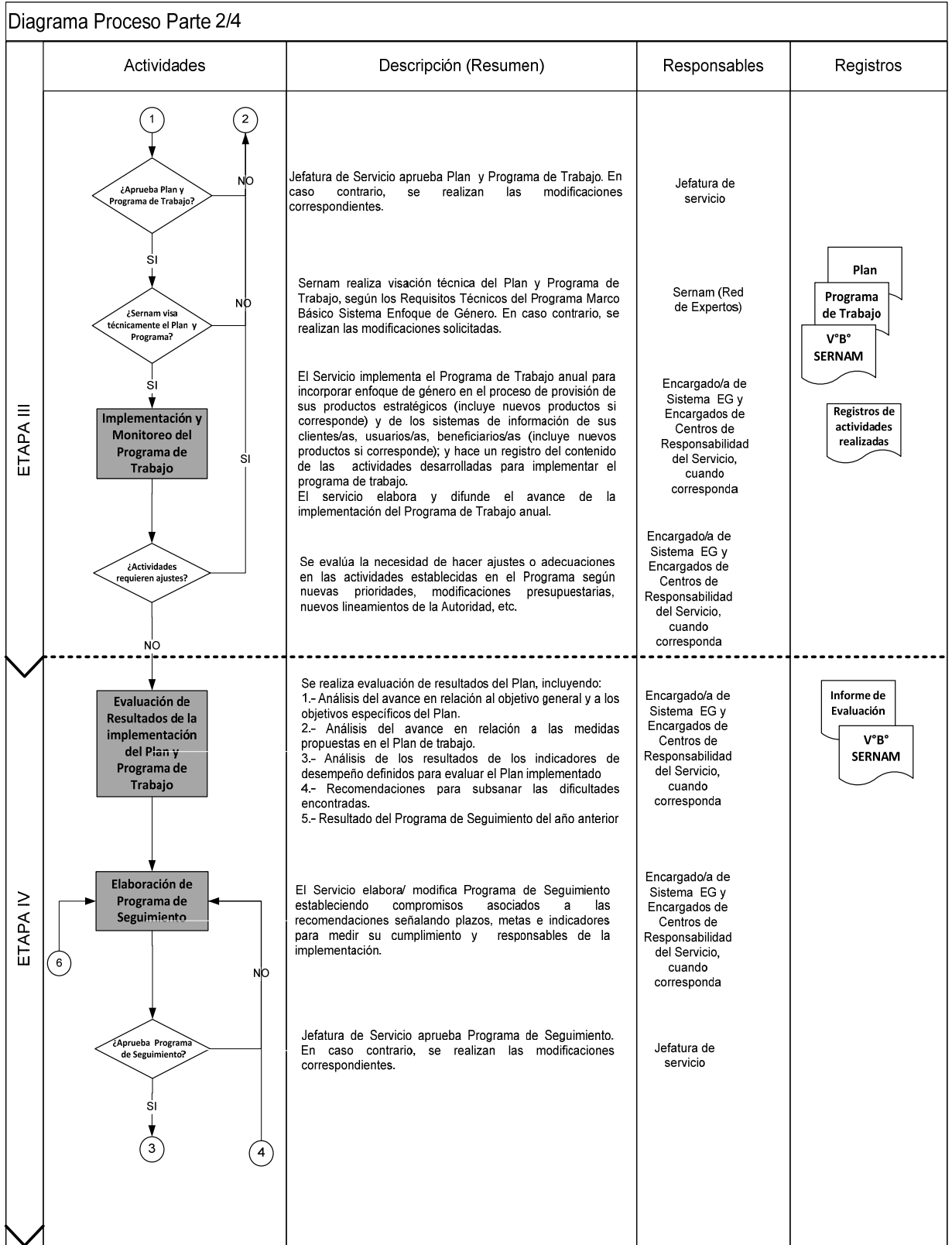
Ver Anexo 2. Referencias normativas

## 6 Descripción de Proceso

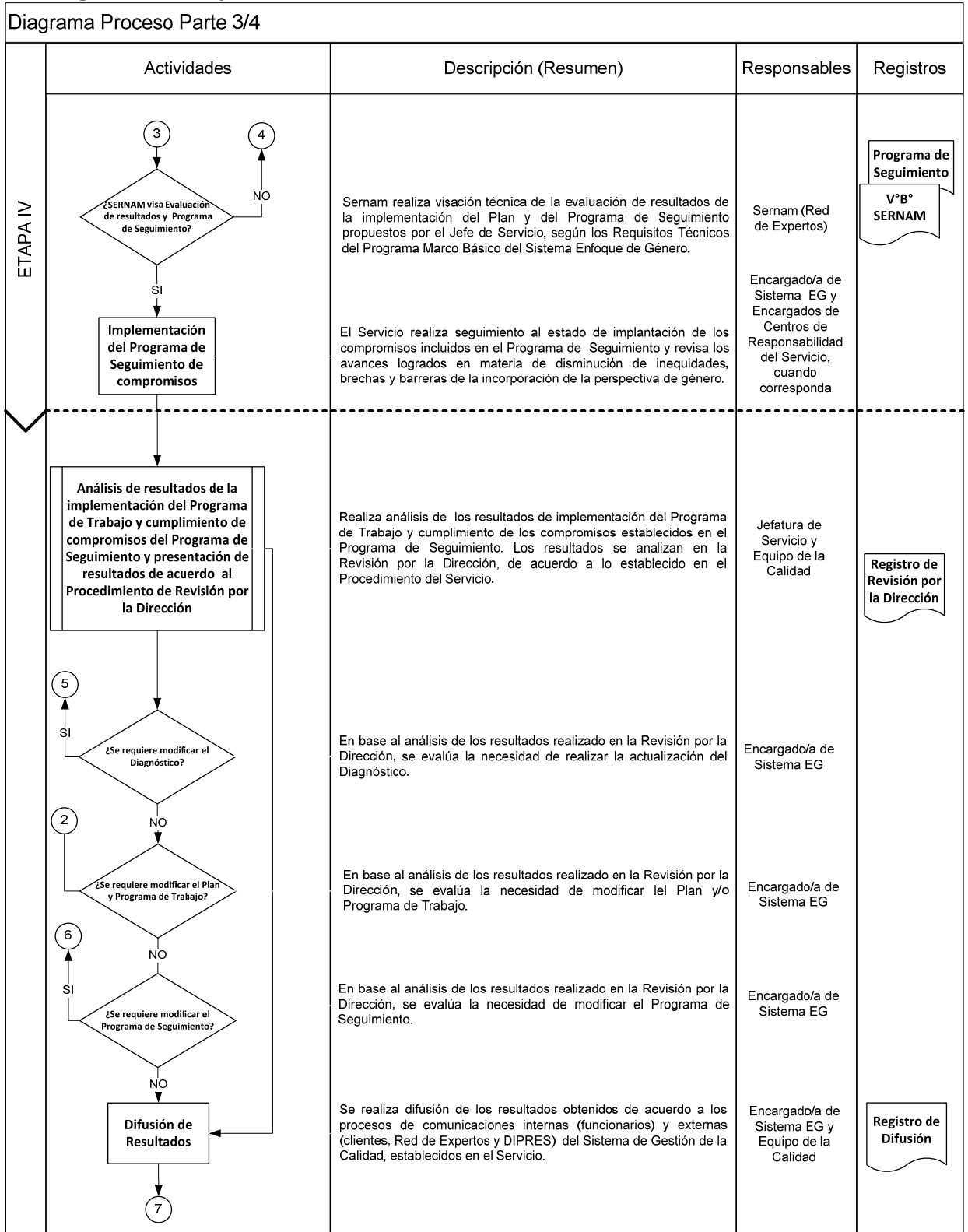
### 6.1 Diagrama de Flujo del Proceso



## 6.1 Diagrama de Flujo del Proceso (continuación)



## 6.1 Diagrama de Flujo del Proceso (continuación)



## 6.1 Diagrama de Flujo del Proceso (continuación)

Diagrama Proceso Parte 4/4			
Actividades	Descripción (Resumen)	Responsables	Registros
<pre> graph TD     Start((7)) --&gt; Process[Documenta la incorporación de enfoque de género en los procesos de provisión de bienes y servicios, que corresponda]     Process --&gt; End([Fin])         </pre>	<p>Se desarrollan o modifican los procedimientos de los procesos de la provisión de bienes y servicios que corresponde aplicar enfoque de género considerando:</p> <p>1.- Para aquellos productos incorporados en el sistema de gestión de calidad, se realiza la modificación de los procedimientos de los procesos relacionada, para la incorporación de enfoque de género.</p> <p>2.- Para aquellos productos no incorporados en el sistema de gestión de la calidad, se desarrolla un procedimiento documentado para asegurar la incorporación del enfoque de género en los procesos necesarios.</p>	<p>Encargados/as de Centros de Responsabilidad</p>	<p>Registro de incorporación de Enfoque de género en los procesos de provisión de bienes y servicios</p>

## **6.2 Descripción de Etapas del Proceso**

Las siguientes etapas describen el proceso de incorporación de Enfoque de Género en los procesos de provisión de bienes y servicios de la institución, desde el diseño de estos hasta la entrega a los usuarios y usuarias finales y su evaluación, en el contexto del sistema de gestión de la calidad.

### **6.2.1 Actualización del Diagnóstico**

Se realiza o se actualiza el diagnóstico con Enfoque de Género, según corresponda, el cual busca identificar la existencia o no, de posibles desigualdades o discriminaciones basadas en el sexo de las personas producto de las valoraciones culturales de la sociedad. Es decir, en las relaciones de género y en los atributos y características que han sido social y culturalmente asignados a hombres y mujeres. Por lo tanto, este diagnóstico implica considerar las diferencias o desigualdades de género existentes y las inequidades que de ellas se derivan. Su importancia radica en que es la base para el diseño e implementación del plan y programa de trabajo.

Esta etapa incluye las siguientes actividades:

1. Análisis de la Misión Institucional para detectar, respecto de la temática que aborda la institución, las inequidades y brechas de género presentes en la sociedad.
2. Revisión de la Agenda de Género, los Compromisos Ministeriales de Género y las prioridades institucionales, identificando y analizando las orientaciones políticas de género que aplican para la institución.
3. Análisis de Objetivos Estratégicos (revisión de prioridades institucionales), identificando:
  - Los Procesos institucionales.
  - Actores o instituciones externas que determinan o impactan en la acción del Servicio.
4. Análisis con Enfoque de Género de los procesos de provisión de bienes y/o servicios (productos y subproductos estratégicos) de la Institución, considerando:
  - Cuantificación y caracterización con Enfoque de Género de clientes/as, usuarios/as y beneficiarios/as del producto.
  - Revisión del diseño del producto teniendo en cuenta necesidades diferenciadas de hombres y mujeres.
  - Revisión del proceso de implementación y seguimiento del producto teniendo en cuenta efectos diferenciados en hombres y mujeres.
  - Análisis de los productos en que no corresponda incorporar el Enfoque de Género, explicando las razones.
  - Identificación de inequidades de género existentes en los productos y las barreras para enfrentarlas.

5. Análisis de los Sistemas de Información de clientes(as)/usuarios (as)/beneficiarios(as) considerando al menos los siguientes aspectos:
  - Identificación de los sistemas de información estadísticos internos y externos
  - Nivel de desagregación de los datos de los clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as en cada uno de los sistemas de información estadísticos identificados
  - Identificación de las etapas del proceso de información (recolección, procesamiento, análisis y/o difusión de la información) en que corresponde desarrollar medidas para incorporar Enfoque de Género
  - Análisis de la información estadística que dispone la institución respecto de los clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as desagregada por sexo
  - Revisión y análisis de Estadísticas propias o de otras instituciones desagregadas por sexo y con Enfoque de Género
  - Revisión y análisis de Sistemas internos de información de usuarios/as directos/as desagregados por sexo y con análisis de género.

Este diagnóstico es presentado al Jefe/a de Servicio para su aprobación y luego a SERNAM para su visación técnica.

### **6.2.2 Planificación y Programa de Trabajo**

A partir del diagnóstico, el Encargado/a PMG de Género en conjunto con (los/las Encargados (as) de Centros de Responsabilidad (Representantes de Unidades del Servicio y de Regiones), si corresponde, recogen las principales<sup>2</sup> inequidades, brechas y barreras y los desafíos pendientes, a partir de lo cual formulan el Plan y Programa de Trabajo para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el sistema de información de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as, incluyendo las siguientes actividades:

1. Elaboración del Plan de trabajo incluyendo al menos los siguientes elementos:
  - Objetivo general y objetivos específicos para incorporar el Enfoque de Género en el quehacer del Servicio.
  - Descripción de las inequidades y barreras identificadas en el diagnóstico
  - Revisión de la consistencia y pertinencia de las inequidades identificadas respecto de los compromisos de la Agenda de Género.
  - Descripción de cómo se logrará avanzar hacia el cumplimiento del objetivo para incorporar el Enfoque de Género en el quehacer del Servicio, señalando:

---

<sup>2</sup> Siendo las inequidades de género las desigualdades entre hombres y mujeres, en razón del sistema sociocultural, que se traducen en discriminaciones o limitaciones de acceso, de uso y/o para la toma de decisiones de un sector de la población. ; Las brechas corresponden a la cuantificación de inequidades y las barreras son obstáculos que deben ser resueltos para enfrentar las inequidades detectadas. Las principales inequidades, brechas y barreras son aquellas que se destacan por su magnitud, su gravedad y/o su impacto social, económico y político de la situación de género que expresan.



- Medidas propuestas para incorporar Enfoque de Género en las etapas del proceso de provisión de los productos estratégicos: diseño, implementación, seguimiento y evaluación.
  - Medidas propuestas para incorporar Enfoque de Género en los sistemas de información de clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as.
  - Medidas propuestas institucionales complementarias<sup>3</sup> para apoyar el desarrollo de procesos de trabajo que incorporen Enfoque de Género respecto de:
    - Capacitación y generación de competencias institucionales en Enfoque de Género
    - Coordinación con otras instituciones para avanzar en la incorporación de género
    - Normativa interna y propuesta de reformas legales con Enfoque de Género.
  - Medidas propuestas para difundir los avances en la incorporación del Enfoque de Género y,
  - Si corresponde, medidas propuestas para incorporar Enfoque de Género en las iniciativas nuevas (nuevos productos) que deben incorporar Enfoque de Género.
  - El Servicio define indicadores<sup>4</sup> de gestión asociados a género, para evaluar los resultados del Plan elaborado, para lo cual señala al menos:
    - Nombre claro del indicador.
    - Fórmula de cálculo.
    - Medios de verificación.
    - Datos efectivos.
    - Meta de mediano y largo plazo.
2. El Servicio elabora un Programa de Trabajo anual para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos y en el sistema de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as por sexo, de acuerdo al Plan elaborado, en lo que respecta al proceso de provisión de los productos como al sistema de información de clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as que contempla la difusión de avances en la incorporación del Enfoque de Género, incluyendo:
- Metas e indicadores anuales
  - Actividades
  - Cronograma de Trabajo
  - Medios de verificación
  - Responsables de la implementación

El Plan y Programa de Trabajo, deben ser aprobados por el/la Jefe/a de Servicio para ser enviados a SERNAM para su visación técnica, previo a su implementación.

---

<sup>3</sup> Las medidas institucionales complementarias corresponden a ámbitos necesarios de abordar para incorporar Enfoque de Género y que impactan más allá de un producto específico.

<sup>4</sup> De acuerdo a lo definido en la Guía Metodológica del Sistema de Planificación y Control de Gestión

### **6.2.3 Implementación y Seguimiento**

El Servicio implementa el programa de trabajo anual para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde) y de los sistemas de información de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as (incluye nuevos productos si corresponde); y hace un registro del contenido de las actividades desarrolladas para implementar el programa de trabajo.

La implementación del Programa de Trabajo debe dar cuenta, al menos, de los siguientes aspectos:

- Resultados de la implementación incluyendo:
  - Actividades realizadas
  - Análisis de la implementación realizada, señalando las dificultades y facilitadores para su implementación, atribuibles a factores externos e internos.
  - Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.
  - Resultados alcanzados. El grado de avance respecto a lo establecido en el Programa de Trabajo elaborado en la etapa anterior a través de los indicadores definidos en el Programa de Trabajo.

En caso que se requiera hacer ajustes al Plan y/o Programa de Trabajo, se debe presentar la propuesta con las modificaciones al/la Jefe/a de Servicio para su aprobación y posteriormente a Sernam para su visación técnica.

El servicio elabora y difunde el avance de la implementación del Programa de Trabajo anual para incorporar Enfoque de Género en el proceso de provisión de sus productos estratégicos (incluye nuevos productos si corresponde) y de los sistemas de información para el registro de sus clientes/as, usuarios/as, beneficiarios/as (incluye nuevos productos si corresponde), considerando, al menos, los siguientes aspectos:

- Resultados de la implementación incluyendo:
  - Actividades realizadas.
  - Resultados alcanzados. El grado de avance respecto a lo establecido en el Programa de Trabajo a través de los indicadores definidos en el Programa de Trabajo.
  - Documentación que certifique los logros obtenidos y/o el cumplimiento de las medidas planificadas.

### **6.2.4 Evaluación de Resultados**

El servicio realiza una evaluación de los resultados del Plan la que deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos:

1. Análisis del avance en relación al objetivo general y a los objetivos específicos del Plan.
2. Análisis del avance en relación a las medidas propuestas en el Plan de trabajo.
3. Análisis de los resultados de los indicadores de desempeño definidos para evaluar el Plan implementado
4. Recomendaciones para subsanar las dificultades encontradas.
5. Elaboración de Programa de Seguimiento estableciendo compromisos asociados a las recomendaciones señalando plazos, metas e indicadores para medir su cumplimiento y responsables de la implementación.
6. Resultado del Programa de Seguimiento del año anterior señalando al menos:
  - Acciones realizadas para cumplir cada compromiso establecido con el programa de seguimiento.
  - Justificaciones de los compromisos no cumplidos.

El/la Encargado/a de Sistema EG presenta los resultados de la evaluación del Plan a SERNAM para su visación técnica.

El/la Encargado/a de Sistema EG presenta los resultados, en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, para realizar el análisis de la implementación del Programa de Trabajo y cumplimiento de los compromisos de mejoramiento establecidos en el Programa de Seguimiento.

Conforme a las acciones que surgen del análisis de resultados del periodo, se debe evaluar la necesidad de realizar modificaciones, si corresponde al Diagnóstico, al Plan y/o Programa de Trabajo o al Programa de Seguimiento.

### **6.2.5 Estandarización del Proceso**

Los/as responsables de los procesos de provisión de bienes y servicios que aplican Enfoque de Género, desarrollan o modifican documentos según corresponda conforme a:

1. Para aquellos productos incorporados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza la modificación de los procedimientos existentes de los procesos relacionados, con el fin de asegurar la incorporación del Enfoque de Género en las actividades del proceso.
2. Para aquellos productos no incorporados en el sistema de gestión de la calidad, se desarrolla un procedimiento documentado para asegurar la incorporación del Enfoque de Género en los procesos necesarios.

## **7 Seguimiento del Procedimiento**

Se realiza seguimiento del proceso a través de los indicadores de desempeño<sup>5</sup> del Sistema Enfoque de Género e incorporados en el Sistema de Información de Gestión (SIG) del Servicio.

## **8 Resultados Esperados**

Los resultados esperados de la implementación del Sistema Enfoque de Género, en el servicio, son asegurar procesos tendientes a garantizar la calidad de la acción pública teniendo en cuenta las características y necesidades de género de hombres y mujeres enfrentando las inequidades que de ellas se derivan. A través de:

- Sistemas de Información que garanticen análisis actualizados de la población y sus necesidades y/o problemas de clientes (as), beneficiarios (as), usuarios(as) de los productos estratégicos de la institución.
- Diagnósticos adecuados que visibilicen los procesos socioculturales y económicos que constituyen las causas de las inequidades de género y su impacto en el proceso de provisión de bienes y servicios.
- Reorientación de recursos para aminorar las brechas de género existentes entre hombres y mujeres.
- Planificación de los productos estratégicos atendiendo a necesidades diferenciadas de hombres y mujeres.
- Operación de procesos que promuevan e incorporen la equidad de género en sus productos estratégicos.

## **9 Registros**

Informe de diagnóstico

Plan de acción con Enfoque de Género

Programa de Trabajo anual

Registros de actividades realizadas (medios de verificación)

Programa de Seguimiento

Registro de Revisión por la Dirección

## **10 Anexos**

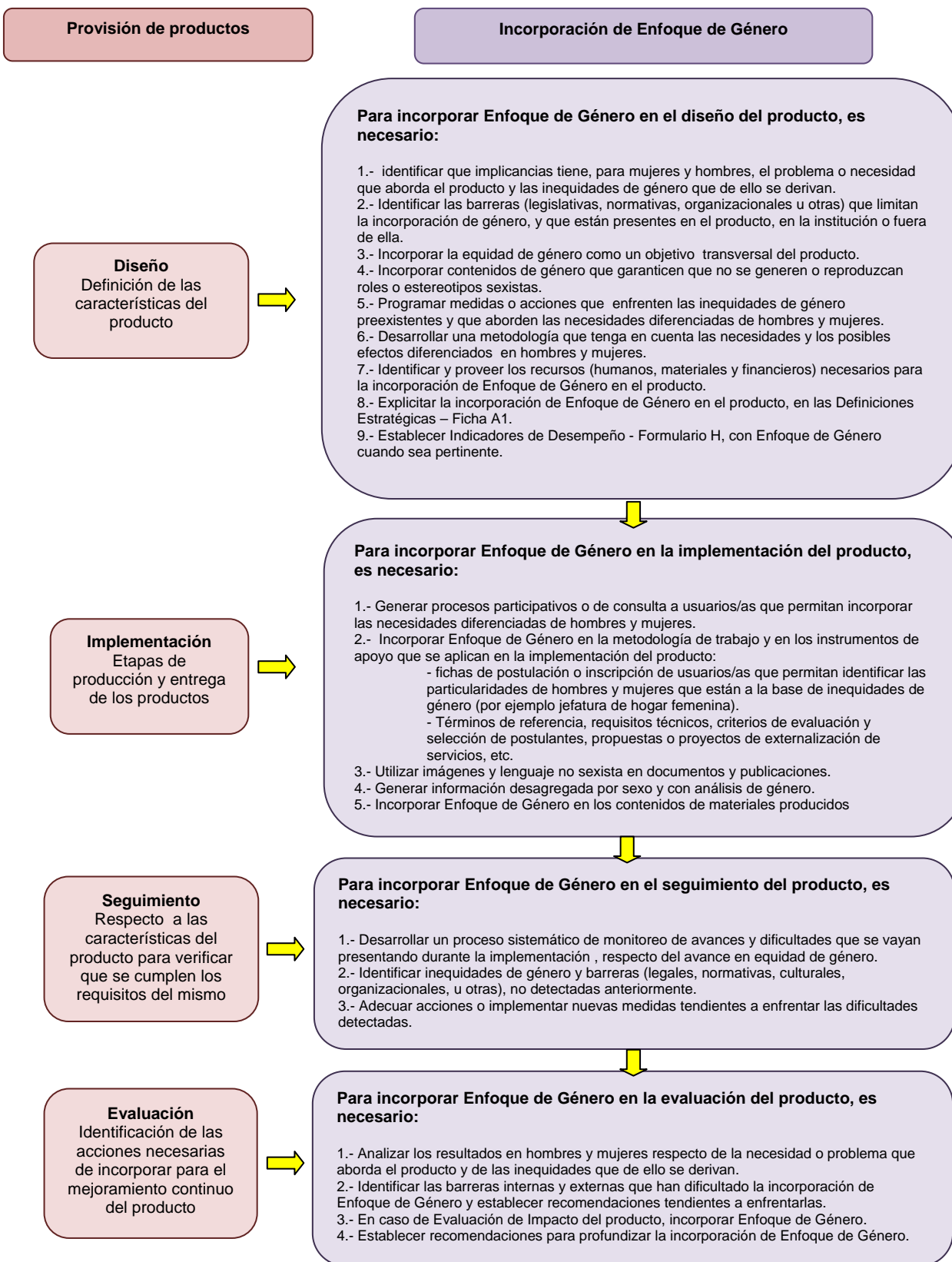
Anexo 1. Proceso de provisión de Productos

Anexo 2. Referencias normativas.

---

<sup>5</sup> Se recomienda definir indicadores de producto y/o resultados de la aplicación del sistema.

## Anexo 1. Proceso de Provisión de Productos.



## **Anexo 2. Referencias normativas.**

- Ley 19.553, febrero 1998. Concede asignación de modernización y otros beneficios que indica. Ministerio de Hacienda.
- Decreto 475. Reglamento Ley 19.553 para la aplicación del incremento por Desempeño institucional del artículo 6° de la Ley y sus modificaciones.
- Ley 20,212, publicada en el Diario Oficial el 29 de agosto de 2007 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos.
- Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades 2001-2010 SERNAM.
- Instructivo Presidencial N° 015 del año 2000, que crea el Consejo de Ministros por la Igualdad de Oportunidades.
- Perspectiva de género en las iniciativas de inversión en Normas y procedimientos para el proceso de inversión – 2006. MIDEPLAN.
- Agenda de Género 2006 – 2010. SERNAM.
- Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer- CEDAW