



INNOVACIÓN PÚBLICA

BRECHAS DE GÉNERO EN LA REGIÓN DEL MAULE

Rol del estado en la transversalización de género

Desafíos para potenciar la equidad de género en los servicios públicos de la Región del Maule. Iniciativa, organizada por el Comité Regional de Igualdad de Derecho y la Equidad de Género

ORGANISMO SOLICITANTE:

MINISTERIO DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO
SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO DE LA
REGIÓN DEL MAULE

CONTRAPARTE TÉCNICA:

Claudia Andrea Morales Courtin	Secretaria Regional Ministerial de la Mujer y Equidad de Género
--------------------------------	---

DESARROLLADO POR:

UNIVERSIDAD DE TALCA
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA – PROYECTO INES I+D-ANID
ESCUELA CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CAMPUS TALCA.

EQUIPO CONSULTOR:

Nadia Rojas Villacura	Directora Ejecutiva
Karol Castro Salazar	Coordinadora del Estudio
Karen Bruggink Osorio	Gestora Tecnológica
Tamara Pérez Espinoza	Gestora Tecnológica
Patricio Araya Gajardo	Gestor Tecnológico
Tomás Chadwick Lobos	Investigador y Asesor Metodológico
Pablo González Bravo	Investigador y Asesor Metodológico
Ian Castro Miranda	Investigador y Profesional de Apoyo
Anais González Guzmán	Tesista e Investigadora de Apoyo

ÍNDICE

ÍNDICE	1
RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. BRECHAS DE GÉNERO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS EN SERVICIOS PÚBLICOS.....	4
2.1 Transversalización de género en servicios públicos locales.	4
3. ETAPA 1 EXPLORATORIA: LEVANTAMIENTO DE DESAFÍOS PARA POTENCIAR LA IGUALDAD DE GÉNERO EN DISTINTAS ÁREAS.....	9
3.1 Objetivos del Comité Regional de Igualdad de Derecho y Equidad de Género ...	9
3.2 Plan de Trabajo	9
3.3 Metodología	10
3.4 Análisis de Resultados	11
3.4 Puntos Críticos Identificados	14
3.5 Conclusiones etapa exploratoria	16
4. ETAPA 2: BRECHAS DE GÉNERO EN GOBIERNOS LOCALES.....	17
4.1 Metodología	17
4.2 Procedimiento de Análisis de Datos.....	18
4.3 Síntesis De Resultados	19
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	23
6. OPCIONES DE POLÍTICA	27
7. RECOMENDACIONES	30
8. REFERENCIAS.....	33
9. ANEXOS.	35

RESUMEN EJECUTIVO

Las brechas de género en Chile son una problemática que afectan principalmente a las mujeres, situándolas en una situación de desigualdad histórica. Si bien las estadísticas a nivel nacional dejan en evidencia esta problemática, es fundamental realizar un diagnóstico participativo en las comunas de la región del Maule. Las recomendaciones principales para incorporar la transversalización de género en el Estado son: **1. Capacitación y formación continua; 2. Evaluación de Impacto de Género (EIG); 3. Presupuestos con enfoque de género; 4. Plan de atención a grupos en situación de vulnerabilidad; 5. Embajadores y tutores de género; 6. Colaboración interinstitucional; 7. Tecnología para la equidad de género; 8. Intervención en servicios públicos; 9. Servicios móviles de salud mental y asesoría legal para mujeres y disidencias.**

1. INTRODUCCIÓN

La igualdad de género ha adquirido un rol fundamental en los modelos de gobernanza contemporáneos, desde las prácticas inclusivas y la promoción de derechos, tanto a nivel global como también local. La Agenda 2030 de la ONU destaca, a través del ODS N°5, la necesidad de “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”, lo que no solo fomenta los valores democráticos, sino que también combate los estereotipos y la discriminación (Naciones Unidas, 2015). En Chile, los avances normativos como la Ley N°20.820 de 2015 que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y la Ley N°20.840 de cuotas electorales, los Presupuestos con Perspectiva de Género (PPG) de la Dirección de Presupuesto (DIPRES) del Ministerio de Hacienda, como las políticas de Transversalización de Género en la Gestión Pública impulsadas por los diferentes gobiernos, son señales del compromiso estatal en avanzar hacia la igualdad (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2015).

Sin embargo, El contexto local en la Región del Maule sigue reflejando desigualdades significativas entre hombres y mujeres, destacando, por ejemplo, la participación laboral: Según el último Termómetro Laboral (Universidad Católica del Maule, 2024) para el trimestre móvil junio-agosto de 2024, la tasa de ocupación masculina se situó en un 63%, mientras que la ocupación femenina alcanzó solo un 43,6%, lo que significa una brecha de aproximadamente 19,4 puntos porcentuales (INE, 2024).

Es crucial, entonces, que el Estado y los gobiernos locales asuman un rol activo para reducir estas brechas. En particular, los municipios tienen un papel importante en la implementación de políticas públicas que promuevan la igualdad de género desde el nivel territorial, reconociendo las particularidades de cada comuna y fomentando la participación ciudadana. Iniciativas regionales, como el Comité Regional de Igualdad de Derecho y la Equidad de Género junto a la Agenda Regional de Igualdad de Derechos y la Equidad de Género (2022-2026) son pasos clave hacia la formulación de políticas más inclusivas y con perspectiva territorial.

Este informe busca entender cómo la población del Maule experimenta las políticas de género en los servicios públicos locales. Si bien, existen datos nacionales y regionales sobre brechas de género, útiles para avanzar en políticas públicas, es fundamental realizar un diagnóstico local para realizar soluciones pertinentes respecto a esta problemática, considerando que cada territorio tiene sus particularidades.

El informe se estructura en cuatro secciones: La primera, breve marco teórico, destacando iniciativas y metodologías relativas a la transversalización e igualdad de género. La segunda sección, describe el ejercicio inicial de carácter exploratorio y que da contexto a la iniciativa desde una instancia participativa con funcionarias/os de diferentes servicios públicos. La tercera, se presenta el proceso participativo realizado con usuarias/os de servicios públicos locales de 9 comunas de la región y sus resultados. Finalmente, se plantean alternativas de políticas para abordar el problema junto a recomendaciones y acciones claves en base a los resultados de la investigación.

2. BRECHAS DE GÉNERO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS EN SERVICIOS PÚBLICOS

A pesar de los avances normativos y la implementación de la transversalización de género en los servicios públicos en Chile, persisten importantes brechas que afectan la equidad en la atención a los usuarios. Estas brechas, que impactan de manera desproporcionada a las mujeres, están presentes en diversas áreas de los servicios públicos, desde la salud hasta el empleo y la protección social.

Muchos servicios continúan operando bajo un enfoque "neutro", que no toma en cuenta las desigualdades estructurales que impactan a las mujeres, especialmente aquellas en situaciones de vulnerabilidad económica o social (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021). Por ejemplo, en el acceso a programas de empleo y capacitación, se observa que las mujeres reciben menos apoyo o son canalizadas hacia sectores de empleo tradicionalmente asociados a ellas, perpetuando las desigualdades en el mercado laboral (Instituto Nacional de Estadísticas, 2021).

En el ámbito de la salud, las mujeres enfrentan barreras en el acceso a servicios esenciales, como la salud sexual y reproductiva, particularmente en zonas rurales, donde la falta de infraestructura adecuada y de personal capacitado afecta negativamente la calidad de los servicios (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021). Estas dificultades se agravan para las mujeres que pertenecen a grupos socioeconómicos más vulnerables, lo que acentúa aún más la desigualdad de género.

Otro ámbito importante es la atención a mujeres en situación de violencia de género. A pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la protección de las mujeres, sigue existiendo una falta de capacitación adecuada entre las y los funcionarias/os públicos, lo que limita el acceso a servicios de justicia y protección eficientes (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2016). Las mujeres que sufren violencia de género a menudo encuentran barreras para recibir la atención que necesitan, debido a estereotipos persistentes y una falta de recursos adecuados.

Las brechas de género en la atención a usuarios en los servicios públicos persisten debido a una falta de sensibilización generalizada, a la implementación parcial del enfoque de género y a la insuficiencia de recursos para mejorar la infraestructura y capacitación (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021). Para cerrar estas brechas, es esencial que los servicios públicos adopten una perspectiva de género en todas sus fases, desde la planificación hasta la evaluación, con un enfoque en la eliminación de barreras estructurales que afectan a las mujeres de manera desproporcionada.

2.1 Transversalización de género en servicios públicos locales.

El concepto de género se puede definir como una construcción social, cultural e histórica que va asignando características y roles específicos a las personas según el sexo de estas. Lo anterior, quiere decir que, si bien las personas nacen con la diferencia biológica, la

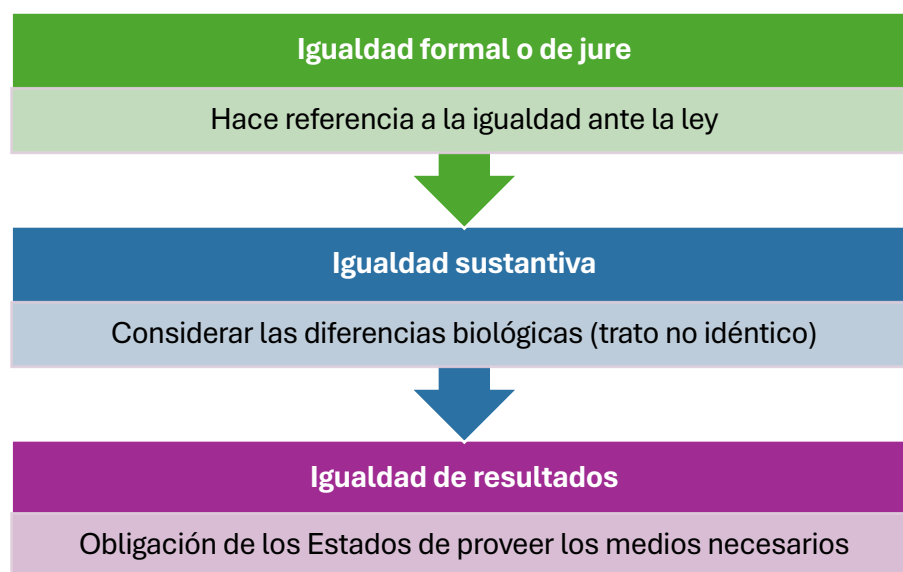
adscripción de características de género es construida socialmente (Machicao, 1999). Además, Simone de Beauvoir (1947) acuñaba la frase “no se nace mujer, se llega a serlo” en su obra *El Segundo Sexo*, en coherencia con la concepción de género que existe en la actualidad, relevándolo como una construcción social.

La igualdad de género es una herramienta fundamental para tener sociedades más justas, donde se promueven los valores democráticos. Según las Naciones Unidas, esta se define como la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños. Es desde allí que surge el rol del Estado en esta materia y las políticas públicas de igualdad de género, que son “el conjunto de intenciones y decisiones, objetivos y medidas adoptadas por los poderes públicos en torno a la promoción de la situación de la mujer y de la igualdad de género entre mujeres y hombres” (Bustelo, 2004).

El concepto de equidad de género surge desde la necesidad de construir un nuevo debate respecto a la temática de igualdad vs diferencia. Así, la equidad de género es definida por Araya (2003) como: “proceso que garantiza el acceso de las mujeres y los hombres a un conjunto de saberes, habilidades y destrezas que les permiten estar en mejores y más iguales condiciones de vida”. Significa educar en la diferencia y desde la diferencia para validar las características humanas, como expresiones no exclusivas de ninguno de los sexos.

El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) entró en vigor en 1981 y es vinculante para los Estados que la han ratificado, en el caso del Estado chileno, desde 1989 (Decreto 789, Ministerio de Relaciones Exteriores). Esta convención obliga a los Estados Parte a emprender todas las medidas necesarias para lograr la igualdad entre mujeres y hombres (Gráfica 1).

Gráfica 1: Dimensiones de la igualdad de género.



Fuente: elaboración propia en base a CEDAW, 2018.

Es importante destacar que las políticas públicas no son neutrales al género y en ese sentido, generan impactos diferenciados en las mujeres y hombres. Así, es que existen distintas maneras de que el Estado aborde las políticas de esta temática, que han ido evolucionando en las últimas décadas. Prince (2008) realiza la siguiente clasificación: 1) Insensible y/o negativo al género: refuerza las desigualdades y estereotipos de género, 2) Neutro al género: usa estrategias inclusivas de mujeres y hombres en iguales proporciones, sin cambiar relaciones de género, y 3) Sensible al género: emplea distintas estrategias que responden a necesidades diferenciadas de mujeres y hombres; principalmente prácticas, pese a interesarse en las transformaciones de la desigualdad y la desigualdad.

En el tiempo, las políticas de igualdad evolucionaron y según su enfoque de actuación, se pueden clasificar entre dos: (1) políticas específicas de igualdad y (2) mainstreaming de género (Prince, 2008). En primera instancia, las políticas específicas de igualdad son el primer intento para alcanzar el principio de igualdad entre mujeres y hombres. Estas políticas se refieren a medidas dirigidas específicamente a las mujeres, mediante las que se busca incrementar las oportunidades y la participación de las mujeres. De manera más específica, lo que buscan las políticas de igualdad es corregir la situación en la que se encuentran las mujeres (Asociación Global e-Quality, 2009).

Conforme se desarrolló este concepto, surgieron críticas y problemáticas a esta estrategia. Según Prince (2008), que sean medidas destinadas exclusivamente a las mujeres, lo transforma en políticas sectoriales, que consideran que las brechas o la inequidad de género son solo un problema de las mujeres, y no de la sociedad. Otra desventaja de este enfoque es que puede carecer de una perspectiva más integral del problema (Prince, 2008), lo que conllevaría a que, aunque es una herramienta importante para enfrentar los efectos de la desigualdad, no profundiza en las causas de fondo de la problemática que se busca solucionar. Es decir, que las políticas específicas de la igualdad son insuficientes para afrontar los cambios estructurales necesarios para eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres.

Es desde la evaluación y el debate que hubo en torno a las estrategias que se estaban implementando para promover la equidad de género que surge un concepto más profundo, con una comprensión completa y eficaz del problema: el Gender Mainstreaming o Transversalización de la Perspectiva de Género. Si bien fue introducido a final de los años 80 en países nórdicos, luego se retoma en Nairobi y fue adoptado oficialmente en 1995 en la Cuarta Conferencia Mundial de La Mujer en Beijing.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas define este concepto como: el proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive las leyes, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Las preocupaciones y experiencias de las mujeres y de los hombres son un elemento integrante de la elaboración, aplicación, supervisión y evaluación de las políticas y los programas en todas las áreas políticas, económicas y sociales, para que mujeres y hombres se beneficien por igual y se impida la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad (sustantiva) entre los géneros (ECOSOC, 1997).

Así también, el grupo de expertos/as del Consejo de Europa ha definido el *mainstreaming* de Género como el proceso en que los actores responsables de la adopción de medidas políticas contribuyen a la incorporación de la perspectiva de género en cuanto a la organización, mejora, desarrollo y evaluación de los procesos políticos, es decir, en todo el proceso de la política, en todos los niveles y etapas (Asociación Global e-Quality, 2009).

De ambas definiciones, se puede afirmar que la transversalización de género es aquella que tiene como objetivo incorporar la perspectiva de género a todas las políticas, considerando herramientas y técnicas específicas para esto. Mediante esta, se busca un cambio integral en la sociedad, que produzca una igualdad real entre mujeres y hombres. La transversalización tiene un fundamento importante respecto a su implementación, pues permite involucrar a más y nuevos actores en todo el proceso de esta y a su vez, hace visible la problemática de igualdad de género en la sociedad.

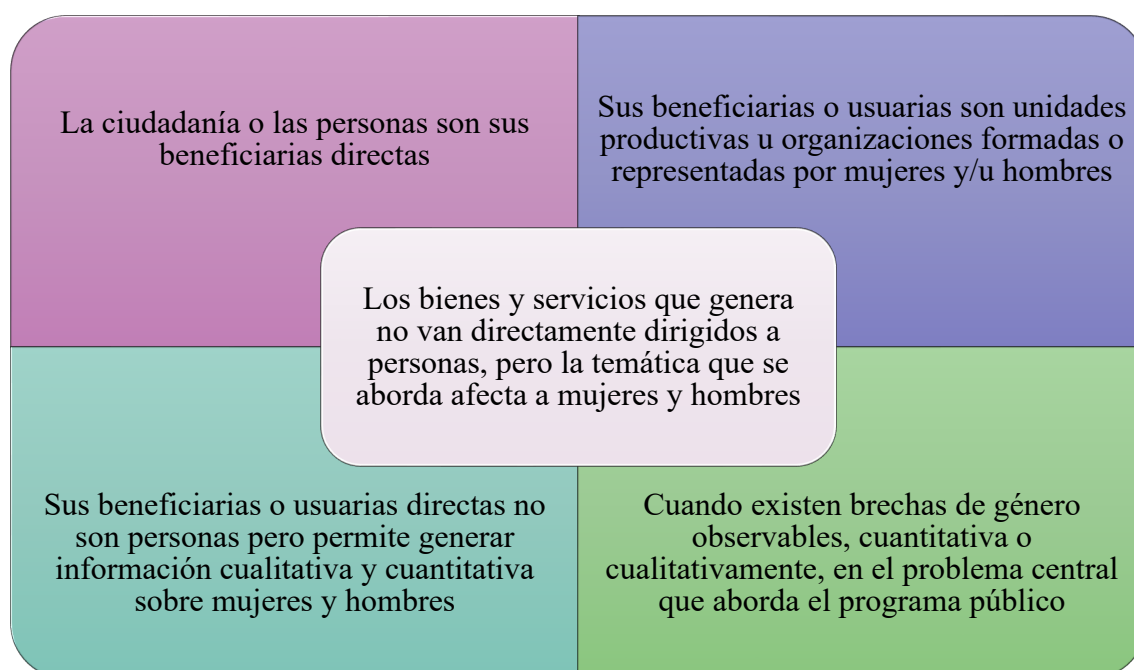
Así también, de estas definiciones se puede afirmar que el *gender mainstreaming* no es un fin en sí mismo, ya que es una estrategia y el fin es la igualdad. Así también, la transversalización de género debe ser considerada en todas las etapas de la gestión en las políticas públicas: tanto en el diseño, implementación, monitoreo y evaluación. Otra idea fundamental que se puede desprender es que, en este enfoque, existe un reconocimiento explícito a la desigualdad como un problema público.

Es importante destacar que ambos enfoques no son excluyentes y, de hecho, actualmente se emplean en conjunto, de manera complementaria. Ambas son estrategias para alcanzar objetivos comunes, sin embargo, las políticas específicas de igualdad pueden actuar en un menor plazo, pero están limitadas a ámbitos o problemáticas determinadas. Por otro lado, la transversalidad permite involucrar a más actores en el ciclo de política pública y corregir las desventajas entre mujeres y hombres.

En Chile, para el análisis de género en evaluación de programas públicos lo realiza la Dirección de Presupuestos (DIPRES), mediante un documento metodológico permite examinar y comprender la situación de las personas según el género que tengan en un determinado proceso. Lo que busca este análisis es conocer la situación inicial de cada grupo, además de estudiar el diseño de estrategias para resolver los problemas específicos, comprender como la intervención afecta de manera diferenciada y determinar de qué forma afecta esto en el resultado de la intervención (Dirección de Presupuestos, 2022).

La DIPRES, sugiere aplicar la perspectiva de género en los programas que cumplan con las siguientes características, expresadas en el cuadro 2.

Cuadro 2: Criterios de aplicación de la perspectiva de género en los programas públicos.



Fuente: Elaboración propia en base a DIPRES, 2022.

El análisis propuesto por la DIPRES se centra en comprender cómo las diferencias de género afectan tanto el punto de partida de las personas involucradas como el impacto de los programas. Este tipo de evaluación permite diseñar estrategias más inclusivas, asegurando que las intervenciones no perpetúen o agraven las brechas de género. Por ejemplo, un programa diseñado sin perspectiva de género podría no considerar las barreras que enfrentan las mujeres, como las responsabilidades de cuidado, lo que afectaría el éxito y la equidad de los resultados.

Ambos elementos, el análisis metodológico de DIPRES y los criterios del cuadro, son herramientas complementarias que fortalecen la formulación de políticas públicas con enfoque de género. Esto no solo mejora el diseño de programas, sino que también asegura que el impacto de las políticas sea justo y equitativo para hombres y mujeres, ayudando a disminuir las disparidades de género en los diversos ámbitos de la vida pública.

3. ETAPA 1 EXPLORATORIA: LEVANTAMIENTO DE DESAFÍOS PARA POTENCIAR LA IGUALDAD DE GÉNERO EN DISTINTAS ÁREAS

Este apartado sintetiza los resultados del **Encuentro de Innovación Pública**, instancia exploratoria, cuyo propósito fue levantar desafíos para potenciar la equidad de género en los servicios públicos de la Región del Maule. La iniciativa, organizada por el Comité Regional de Igualdad de Derecho y la Equidad de Género, se centró en identificar las brechas de género existentes y proponer soluciones para mejorar la transversalización de género en las políticas públicas.

3.1 Objetivos del Comité Regional de Igualdad de Derecho y Equidad de Género

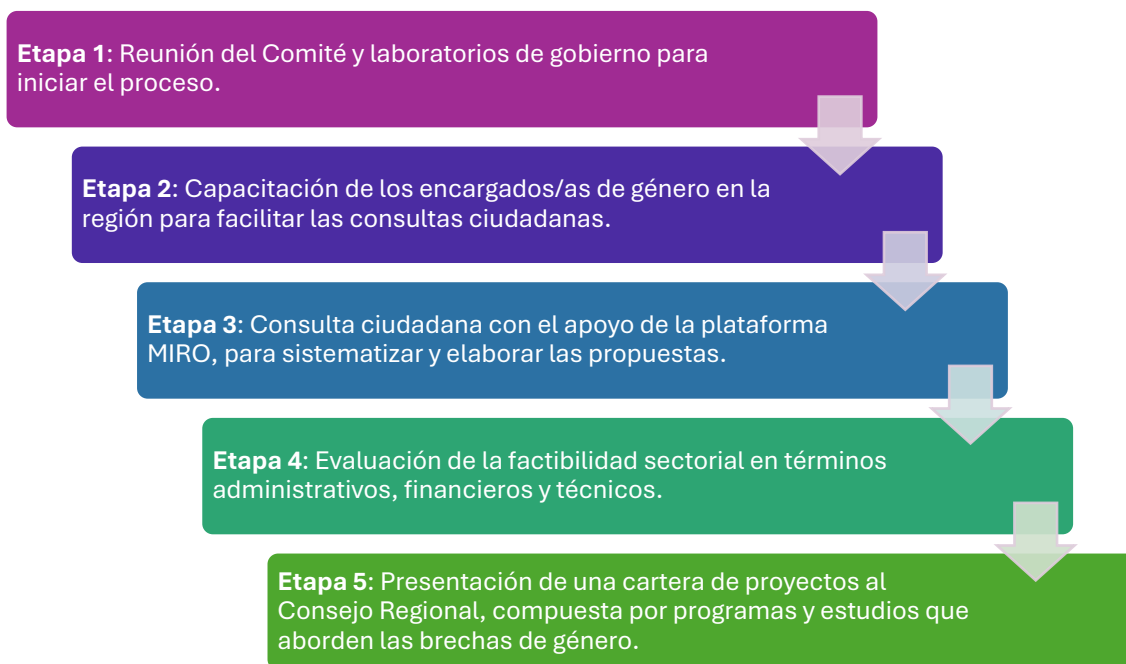
El comité persiguió dos grandes objetivos:

- Actualizar un diagnóstico desde las institucionalidades como de lo planteado por la ciudadanía en participación ciudadana para identificar las prioridades de las personas desde el territorio y de acuerdo con su vida cotidiana.
- Elaborar propuestas de iniciativa de inversión que permita disminuir las principales desigualdades de género identificada en la región.

3.2 Plan de Trabajo

El plan de trabajo para desarrollar las propuestas de inversión hacia la igualdad de género se estructuró en las siguientes etapas:

Gráfica 3: Plan de trabajo.



Este informe presenta los resultados de la etapa 2, junto al levantamiento de información relativo a brechas y desafíos de género desde la óptica de las y los funcionarios de servicios públicos.

3.3 Metodología

La **metodología participativa** adoptada en este encuentro no solo fomentó la inclusión y el diálogo entre los distintos actores, sino que también fue fundamental para la **identificación de desafíos específicos** relacionados con la equidad de género en los servicios públicos. Al utilizar una plataforma digital como MIRO, se garantizó que todos los participantes pudieran expresar sus puntos de vista de manera estructurada y que se diera seguimiento en tiempo real a las contribuciones.

Este enfoque permitió que los servicios públicos pudieran **reflexionar sobre sus propias prácticas** en relación con el género, y ofreció una oportunidad para generar soluciones basadas en un conocimiento compartido y contextual. La combinación de una presentación informativa con un panel colaborativo fue esencial para facilitar un proceso de innovación basado en las necesidades reales de las instituciones y de la ciudadanía.

La **metodología participativa** utilizada en el Encuentro de Innovación Pública se estructuró en dos etapas fundamentales para asegurar una adecuada recolección de información y promover un diálogo colaborativo entre los participantes.

- **Primera etapa: Presentación contextual**

En esta etapa inicial, la **Seremi de la Mujer, Claudia Morales**, realizó una presentación que proporcionó el contexto de la actividad, destacando la importancia de la innovación pública para reducir las brechas de género en los servicios públicos de la Región del Maule. Esta presentación permitió a los participantes comprender el propósito del encuentro y la relevancia de los temas a abordar.



- **Segunda etapa: Panel de levantamiento de desafíos**

En esa oportunidad, la otrora **Directora de Innovación de la Universidad de Talca, Nadia Rojas Villacura**, actualmente Jefa Gestión de Proyectos Transversales de la Vicerrectoría Académica de la Universidad de Talca, lideró un panel de levantamiento de desafíos.

3.4 Análisis de Resultados

- CNR - Comisión Nacional de Riego, Ministerio de Agricultura.
- SEREMI de Agricultura - Región del Maule.
- FIA - Fundación para la Innovación Agraria.
- SEREMI de Medio Ambiente - Región del Maule.
- Subsecretaría de Educación - Región del Maule.
- SEREMI de la Mujer y la Equidad de Género - Región del Maule.
- Delegación Presidencial Regional del Maule - Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- PRODEMU - Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Mujer.
- SERNAM (SernamEG) - Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.
- SEREMI de Justicia y Derechos Humanos - Región del Maule.
- SEREMI de las Culturas, las Artes y el Patrimonio - Región del Maule.
- Gobierno Regional del Maule.

MESA 1

Necesidades servicios públicos con enfoque de género:

1.

Demandas/Problemáticas priorizadas con enfoque de género

IMA
Iniciativa para la igualdad de género en la actividad económica, dirigida a que las mujeres emprendedoras puedan acceder a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

SEDEMA VIVIENDA
El programa de vivienda social se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en la asignación de viviendas, así como en el acceso a los servicios básicos y a la seguridad jurídica.

SEDEMA ALIMENTACIÓN
El programa de alimentación se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

SEDEMA CULTURA
El programa de cultura se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

CULTURA
El programa de cultura se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Formación de conectividad ciudadana y estudiantes
El programa de formación de conectividad ciudadana y estudiantes se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Problemáticas relacionadas con los servicios de salud
El programa de salud se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Problemáticas relacionadas con los servicios de justicia
El programa de justicia se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

2.

Propuestas o alcance de resultados

SEDEMA VIVIENDA
El programa de vivienda social se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en la asignación de viviendas, así como en el acceso a los servicios básicos y a la seguridad jurídica.

SEDEMA ALIMENTACIÓN
El programa de alimentación se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

SEDEMA CULTURA
El programa de cultura se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

CULTURA
El programa de cultura se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Formación de conectividad ciudadana y estudiantes
El programa de formación de conectividad ciudadana y estudiantes se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Problemáticas relacionadas con los servicios de salud
El programa de salud se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

Problemáticas relacionadas con los servicios de justicia
El programa de justicia se enfoca en la igualdad de género, ya que se prioriza a las mujeres en el acceso a los recursos financieros, técnicos y de gestión necesarios para el desarrollo de sus negocios.

tiempo, las instituciones no están respondiendo de manera adecuada a las demandas de género, lo que requiere un rediseño de las estrategias, una mayor inversión en recursos humanos y financieros, y una descentralización de los planes de trabajo.

Tabla 1: Resumen puntos críticos analizados

PROBLEMA	CONSECUENCIA
Brecha Digital	No postular a concursos
Baja o nula conectividad de sectores rurales	No contar con correo electrónico
Baja postulación a proyectos por parte de las mujeres	
Bajo nivel educacional de productores y emprendedores	
Falta conocimiento de innovación	Bajo reconocimiento como mujeres innovadoras y agentes de cambio
Faltan programas de temas de género enfocados en hombres	
Falta trabajar sobre las mujeres cuidadoras	
Falta mejorar la comunicación en temas de género con la ciudadanía	
Faltan estrategias de Estado y Ciudadanía para implementar temas de género	
Falta responsabilidad social individual	
Planes de Trabajo Centralizados	No cuentan con una mirada territorial en su implementación
	Planes enfocados en metas que no están asociadas a la realidad regional
	Acciones centralizadas a destiempo de la realidad regional
Faltan herramientas para aplicar instrumentos que potencien el enfoque de género	
Falta de RRHH que vea temas de género	
Servicios no dan importancia necesaria en el tema de género	
Falta recursos para el trabajo en terreno	
Falta de capacitación de RRHH que trabaja en temas de género	
Falta seguimiento a los programas realizados	
Falta implementar indicadores de calidad más que de cantidad	
Falta medir impacto	
No hay vinculación entre los servicios de las actividades que se realizan	
Sobrecarga laboral	
Cabeza de instituciones más preocupados de figurar que trabajar en forma activa en terreno	
Sistema Patriarcal	
Clima Laboral Deficitario	

Institución nueva partiendo con toda la gestión	
Existe participación de la ciudadanía pero que no se pueden aplicar por el tema de la centralización	
Está bien incorporado el tema de género, pero con poco acceso	
Se trabaja con un público muy crítico, con una reacción que muchas veces implica una desconfianza	
En temas de justicia los lineamientos en temas de género han sido lentos	
El tema de DDHH no existe y hay muy poco vínculo y estrategias respecto al tema	
No hay mucho trabajo en la prevención de los temas de violencia, se trabaja más en la reparación	
Están al debe en erradicar la violencia y atención a las víctimas	
Tardanza de dos años en dar respuesta a temas de violencia	
No cuenta con un paragua que muestre la información necesaria para llevar un caso	
Actividades sin recursos para participar como Servicio Público	
Extensa tramitación administrativa para entregar los recursos complica el desarrollo de las iniciativas	
El servicio no tiene el alcance esperado	

Fuente: elaboración propia.

3.4 Puntos Críticos Identificados

A continuación, se presentan los puntos críticos detectados en el análisis de los resultados, acompañados de un gráfico que resume cuántas instituciones se ven afectadas por cada uno de estos problemas:

1. **Centralización de Recursos:** La asignación centralizada de recursos impide que estos sean distribuidos según las necesidades específicas de cada territorio. Esto limita la efectividad de los programas y políticas públicas a nivel local, ya que los recursos no se ajustan a las realidades de cada región.
2. **Centralización de Planes de Trabajo:** Los planes de trabajo que se diseñan y ejecutan de manera centralizada no responden a las particularidades de las regiones, lo que genera una desconexión entre las metas y las necesidades locales. Esto impacta negativamente en la implementación de acciones que promuevan la igualdad de género, ya que no se adaptan a las problemáticas específicas de cada comunidad.
3. **Falta de Vinculación entre Servicios Públicos:** Existe una carencia de coordinación y colaboración entre los distintos servicios públicos, lo que lleva a una duplicación de esfuerzos y una falta de sinergia. Esta desvinculación impide que los programas relacionados con la igualdad de género sean efectivos, ya que no se articulan esfuerzos conjuntos entre instituciones.

-
4. **Falta de RRHH para ver temas de Género:** La falta de personal especializado en género dentro de los servicios públicos resulta en un abordaje ineficiente de los problemas relacionados con la equidad de género. Las instituciones no cuentan con los recursos humanos necesarios para implementar programas, hacer seguimiento, o realizar actividades que promuevan la igualdad.
 5. **Falta de Capacitaciones en temas de Género:** La carencia de formación y capacitaciones en perspectiva de género limita la capacidad de las y los funcionarias/os públicos para atender adecuadamente los problemas relacionados con la igualdad. Sin este conocimiento, los programas que abordan la equidad de género carecen de un enfoque adecuado y de una implementación efectiva.
 6. **Falta de Recursos para la Contratación de RRHH:** La escasez de recursos financieros para contratar personal especializado en temas de género afecta gravemente la capacidad de las instituciones para abordar estos problemas de manera integral. La falta de personal capacitado reduce el alcance y la eficacia de las políticas públicas en temas de equidad.
 7. **Falta de Recursos para Instrumentos Regionales:** No contar con los recursos necesarios para la implementación de instrumentos a nivel regional impide que las estrategias diseñadas a nivel central se adapten a las necesidades locales. Esto genera una baja eficacia en la ejecución de programas de género, ya que no se tienen en cuenta las realidades de cada comunidad.
 8. **Falta de Temas de Innovación en la Ciudadanía:** La ausencia de temas de innovación en los programas de ciudadanía limita la capacidad de las personas para involucrarse activamente en soluciones creativas que impulsen el cambio. La innovación es clave para adaptar las políticas de género a las nuevas realidades, y sin este enfoque, las soluciones pueden quedarse desfasadas.
 9. **Brecha Digital:** La falta de acceso a tecnologías y herramientas digitales en ciertas zonas, especialmente en áreas rurales, restringe la participación de mujeres y otros grupos en situación de vulnerabilidad en programas y concursos que requieren el uso de medios digitales. Esto amplía las desigualdades de género y limita el acceso a oportunidades.
 10. **Baja Conectividad:** La baja conectividad en sectores rurales y alejados agrava la exclusión digital de ciertas comunidades, impidiendo que las personas participen plenamente en las oportunidades de desarrollo y en los programas públicos que requieren una conexión adecuada a internet. Esto repercute negativamente en la inclusión y equidad de género.

En conjunto, estos puntos críticos reflejan una serie de problemas estructurales y de recursos que limitan la capacidad de los servicios públicos para abordar los temas de igualdad de género de manera efectiva. Para superarlos, se requiere una mejor coordinación entre instituciones, una descentralización de recursos y planes, y una inversión más sólida en recursos humanos y tecnológicos.

3.5 Conclusiones etapa exploratoria

El análisis revela que las **barreras estructurales** y la **centralización de recursos y planes** limitan la efectividad de las políticas de igualdad de género en la Región del Maule. La falta de adaptación de estos planes a la realidad local y la **escasa coordinación entre los servicios públicos** dificultan la implementación eficiente de soluciones.

Además, la **insuficiencia de recursos humanos especializados** y la falta de capacitaciones en temas de género impiden que los programas se ejecuten con la calidad necesaria. Esto se agrava con la **brecha digital** y la **baja conectividad** en áreas rurales, que excluyen a las mujeres de oportunidades clave para el desarrollo

El diagnóstico determina que persisten brechas significativas que obstaculizan la igualdad de género en los servicios públicos. Para superarlas, es necesario implementar políticas más inclusivas y adaptadas a la realidad territorial, acompañadas de un fortalecimiento de los recursos humanos y la capacitación en temas de género.

Imagen 2: Registro fotográfico Taller Exploratorio con Funcionarias/os públicos.



4. ETAPA 2: BRECHAS DE GÉNERO EN GOBIERNOS LOCALES.

Durante el primer semestre del 2024 se realizaron nueve talleres comunales en el marco de la Agenda Regional de Igualdad de Derechos y la Equidad de Género pretende plasmar la estrategia de transversalización del enfoque de género en las comunas de Plan Piloto con 9 Comunas de la Región del Maule: Talca, Linares, Curicó, San Javier, Cauquenes, Parral, Molina y San Clemente. Esto, a través de un trabajo conjunto del Gobierno Regional, la Dirección de Innovación y Transferencia de la Universidad de Talca y la Seremi de la Mujer y Equidad de Género para realizar un diagnóstico en distintas comunas de la región del Maule. Ejercicio que fue sistematizado y analizado por un equipo de académicos y tesisistas de la Escuela de Ciencia Política y Administración Pública de la Universidad de Talca, campus Talca.

Con relación a las y los participantes de los diferentes talleres o grupos focales, se logró una amplia convocatoria, con un alcance total de **267 participantes**, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 2: Participantes Talleres por sexo y comuna.

COMUNA	FECHA	MUJERES	HOMBRES	TOTAL PARTICIPANTES
Cauquenes	10 Julio	33	4	37
Constitución	04 Junio	10	2	12
Curicó	03 Julio	28	3	31
Linares	30 Julio	44	0	44
Molina	11 Junio	18	3	21
Parral	08 Agosto	54	0	54
Romeral	20 Agosto	12	0	12
San Clemente	24 Abril	20	0	20
Talca	26 Agosto	26	10	36

Fuente: Elaboración propia.

4.1 Metodología

Para realizar este levantamiento de información de brechas de género, se incorporó la Metodología Café del Mundo (Brown y Isaacs, 1995). Esta metodología nos permite la generación de redes y diálogos colaborativos en torno a temáticas específicas, relevantes y sentidas por los individuos y comunidades. Uno de los aspectos fundamentales de esta metodología es que tiene la capacidad de rescatar hallazgos e información relevante en torno a un tema, además sirve para contribuir en los diseños, estrategias, en la co-creación de conocimiento, involucramiento de actores, innovación y cambios a gran escala.

A su vez, esta metodología tiene la ventaja de que incentivan la generación de diferentes miradas, la creación de propuestas y/o soluciones diversas aplicando inteligencia

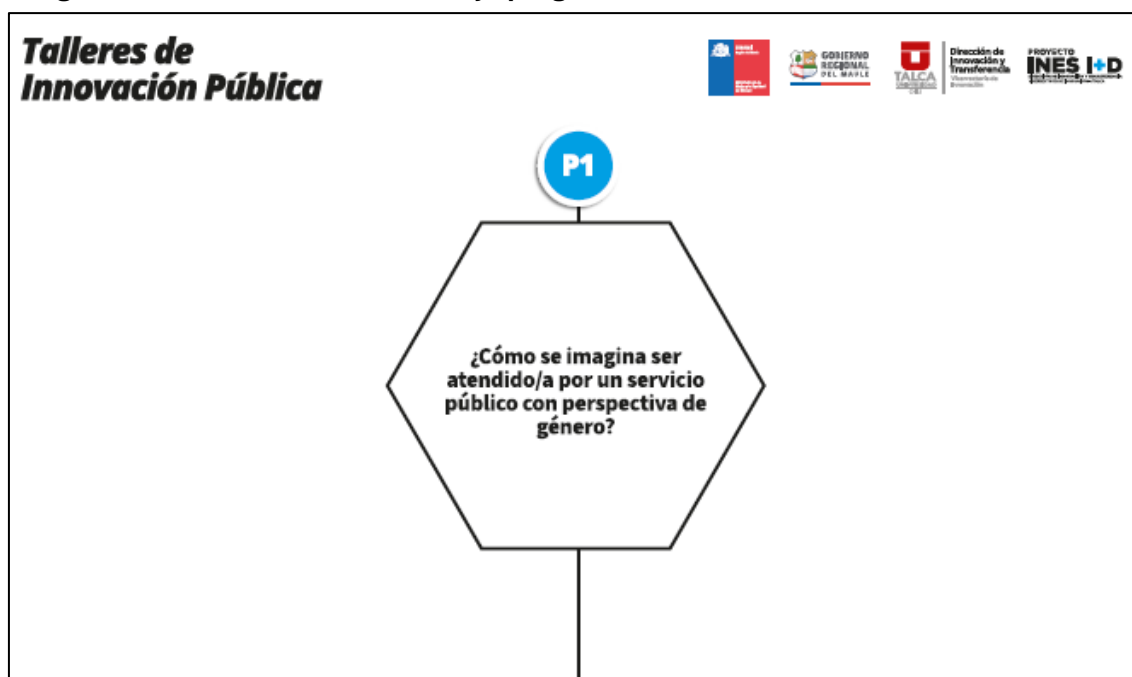
colectiva. Todo esto, a través de la participación de las y los involucrados en pequeños grupos de conversación, que tienen interacción e iteración.

Las preguntas que se formularon en los grupos de discusión fueron cuatro:

- **¿Cómo se imaginan ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?**
- **¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?**
- **¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?**
- **¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?**

Estas preguntas fueron presentadas sobre mesas de trabajo a través de la impresión de láminas de gran tamaño sobre la cual las y los participantes interactúan:

Imagen 3: Gráfica o lámina de trabajo pregunta 1.



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Procedimiento de Análisis de Datos

Previo a la realización de la aplicación de las preguntas abiertas, se estableció un protocolo donde se informó a las personas participantes respecto de los objetivos y el sentido de la investigación, explicándoles algunos conceptos necesarios para la actividad. Además, se solicitaron algunos datos para registrar la asistencia de las y los participantes.

La aplicación de las preguntas abiertas se realizó a través del Método Café del mundo. Estableciéndose registros de la actividad y transcripciones de lo expresado (Simons,

2011). Luego de aplicar las preguntas y transcrita la información recopilada, se analizarán los datos mediante la metodología de análisis de contenido, en el marco de la tradición cualitativa denominada teoría fundamentada o Grounded Theory para el análisis e interpretación de los datos (Quilaqueo, et al 2008). El proceso de análisis es sistemático y permite generar teorías, analizar e interpretar datos desde las bases, en este caso información procedente de preguntas abiertas (Strauss et al. 2002).

Respecto al análisis e interpretación, al momento descriptivo se inicia a través de un proceso de codificación abierta, es decir, mediante la asignación de códigos o etiquetas a segmentos de datos que permitan realizar descripciones de la manera más fidedigna respecto al contenido de dichos segmentos. Esta codificación busca identificar en los datos los conceptos, sus propiedades y dimensiones. Las propiedades hacen referencia a los atributos o características de una categoría, mientras que las dimensiones hacen referencia a la localización de una propiedad a lo largo de un continuo o rango (Alveiro, 2013).

El procedimiento contempló un análisis comparativo de los relatos de las personas involucradas en relación con las preguntas abiertas. El propósito de esto era identificar patrones y sus relaciones, se desarrollará el análisis de los datos y la identificación de información relevante a un nivel de codificación abierta. Luego, se procedió con la codificación axial y después a la selectiva, los datos se reagrupan con oraciones/frases sobre la naturaleza de las relaciones entre las distintas categorías existentes. Los objetos, acontecimientos, actos y acciones/interacciones clasificadas tienen atributos y que la manera de definir e interpretar los atributos o el significado que se les asigne, determina las formas de clasificar los conceptos.

4.3 Síntesis De Resultados

En función de lo expuesto en el apartado metodológico, se han configurado las categorías más relevantes, teniendo en cuenta los objetivos del estudio. El equipo de investigación llevó a cabo un conjunto de tareas de comparación, contrastación, agregación y ordenación sobre los datos (Stake, 2010). Estos datos están asociados a ideas centrales, representadas como conceptos. Durante la codificación abierta, los datos se descomponen en partes discretas, se examinan minuciosamente y se comparan en busca de similitudes y diferencias. Los acontecimientos, sucesos, objetos y acciones o interacciones que se consideran conceptualmente similares en su naturaleza o relacionados en el significado, se agrupan. Este procedimiento proporcionó una lista de códigos in vivo (Glaser y Strauss, 1967), que ilustran la variedad de percepciones en torno a la temática investigada.

Posteriormente, se realizó el proceso de codificación abierta, axial y selectiva. En la codificación abierta se obtuvo la cantidad de 1123 códigos, los cuales fueron incorporados en 213 códigos axiales, los que a su vez fueron instalados en 152 códigos selectivos que incorporan categorías emergentes. La codificación abierta se define como el proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones. Es importante recordar que el proceso inicial de transcripción

de la información permitió generar una serie de categorías emergentes que fueron siendo incorporadas en el estudio.

Al mismo tiempo, también como herramienta de análisis se utilizó el software ATLAS.TI centrándose en la generación y análisis de redes para estructurar las relaciones entre los códigos y las categorías emergentes. A través del proceso de codificación abierta, axial y selectiva, se identificaron conceptos clave que fueron interconectados mediante redes semánticas, permitiendo visualizar las conexiones entre los datos. ATLAS.TI facilitó la creación de estas redes al vincular gráficamente los códigos, lo que permitió analizar patrones y relaciones complejas entre las categorías identificadas (anexos 3 al 5). Esta técnica ayudó a interpretar de manera integral las dinámicas presentes en los datos, destacando cómo los diferentes elementos interactúan y refuerzan las categorías emergentes, proporcionando una visión holística del fenómeno en estudio.

A continuación, se presentan la síntesis de los resultados del total de los talleres por pregunta. Posteriormente y para facilitar su comprensión, hemos categorizado dicha síntesis en el apartado siguiente: Análisis de resultado.

Síntesis respuesta pregunta 1:

¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Dentro de las coincidencias que podemos encontrar entre las comunas analizadas, la presencia transversal de un sentimiento de discriminación por parte de los usuarios, en base a la edad, género, vestimenta e incluso la condición de madre ante entrevistas de trabajo. Por ello se demanda la incorporación de perspectivas de género en los servicios públicos presentes en las comunas, a través de talleres, capacitaciones y/o contratación de profesionales con capacidades en la materia, reconociendo al Estado como un ente promotor relevante en la incorporación de esta perspectiva al funcionamiento público.

Dentro de las particularidades encontramos que, en la comuna de Constitución, la perspectiva de género debe ser incorporada en los protocolos de denuncia de carabineros y se destaca la buena labor de la Dirección de Desarrollo Comunitario y la oficina Municipal del Adulto Mayor. En el caso de San Clemente, hallamos que se solicitan medidas que refuercen la independencia económica de las mujeres. La comunidad de Talca, por su parte, señala la necesidad de establecer horarios de atención flexibles para madres y personas cuidadoras, así como habilitar espacios seguros para niños y niñas mientras padres y madres realizan un trámite.

Por otro lado, es importante mencionar aspectos que, si bien escapan al tema principal de investigación, poseen relevancia debido a la su presencia en las comunas. En primer lugar, tenemos la capacitación a las y las y los funcionarios en torno a las habilidades blandas. En segundo lugar, la incorporación laboral de las personas con discapacidad por medio de la infraestructura. Y, en tercer lugar, mejoras en el sector de salud, principalmente en la atención a adultos mayores y flexibilidad en los horarios de atención.

Síntesis respuesta pregunta 2:**¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?**

Dentro de las confluencias de los datos recopilados, encontramos que las comunas desean contar con mayores instancias de capacitación y talleres tanto para funcionarios de la administración pública como a las comunidades locales y se demanda el fortalecimiento de las instituciones encargadas de esta temática, ya que se reconoce una falta de difusión en políticas de género. De la misma forma, se busca fortalecer los canales de comunicación y la incorporación de la ciudadanía en los procesos de inclusión de la perspectiva de género.

En cuanto a las divergencias, es posible observar el caso de Cauquenes, quienes reconocen que el machismo está inserto en su sociedad producto del envejecimiento demográfico. En el caso de Linares destaca la incorporación de talleres de educación sexual, sobre todo con la incorporación de hombres. Las y los locatarios de Molina, señalan que existe una fuerte dependencia económica de las mujeres, siendo relegadas a las tareas domésticas lo que acentúa las brechas económicas, laborales y de pensiones en cuanto género. Por otro lado, las y los habitantes de San Clemente señalan que cuentan con espacios valiosos para la promoción de la igualdad de género, tales como la Casa de la Mujer y las Sedes vecinales, y reconocen que la violencia de género es un tema relevante. En última instancia, las y los pobladores de Parral, señalan que deben implementarse programas para las mujeres jefas de hogar.

Por último, es relevante resaltar aquellos aspectos que, si bien no corresponden estrictamente a la temática de género, si son frecuentes en las comunas analizadas, a saber: En primer lugar, la mejora de la atención por parte de profesionales encargados de la atención a usuarios, a través de capacitaciones y fiscalización. En segundo lugar, la necesidad por reducir la brecha digital, sobre todo en adultos mayores por la dificultad de realizar trámites online. En tercer lugar, la mejora de los servicios de salud a través de la flexibilidad horaria en la toma de horas o resolución de trámites.

Síntesis respuesta pregunta 3:**¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?**

Dentro de las coincidencias en el análisis de datos, encontramos que las comunas en general buscan obtener un trato igualitario por parte de los servicios públicos, erradicando las discriminaciones de género, etaria y económica. Para conseguir este objetivo, las comunidades proponen avanzar en talleres y capacitaciones de las y los funcionarios de los órganos de la administración del estado, sobre todo aquellos que tienen trato directo con el usuario. También aluden a talleres abiertos a la comunidad, para que los usuarios conozcan sus derechos ante el Estado, además de contar con flexibilidad horaria en la realización de dichas instancias, para garantizar la participación de las mujeres y no interfiera con sus labores.

Dentro de las disimilitudes encontramos que, las y los habitantes de Cauquenes señalan que existen graves falencias en el proceso de denuncia de violencia de género, con

largos tiempos de espera y poca protección hacia las víctimas. Por su parte, la comunidad de San Clemente señala que la educación en cuanto a la diversidad y el género debe impartirse desde las infancias, además, señalan que las instancias de participación ciudadana deben generar redes de apoyo y fortalecer la Casa de la Mujer. Parral por su parte, señala que se debe promover la autonomía económica de las mujeres, buscando la igualdad de pensiones, así mismo, se busca la promoción de los mecanismos preventivos de reproducción. En el caso de Talca, destaca el requerimiento de contar con una sala cuna de lactancia after school para funcionarios.

Por otra parte, aquellos convergencias que no se relacionan con el género son: en primera instancia, los malos tratos en la atención al usuario por parte de los servicios, en donde se han propuestos talleres, mecanismos de control y fiscalización para asegurar el correcto trato hacia el usuario; en segunda instancia la mejora de los establecimientos de la salud; en tercer lugar la alfabetización de las personas mayores y rurales, así como promover la digitalización de los servicios; y en cuarto lugar el aprovechamiento de los espacios de esparcimiento para comunidad y su participación, así como la cobertura de zonas rurales y rezagadas por parte de los servicios.

Síntesis respuesta pregunta 4:

¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Dentro de las similitudes entre los datos recopilados en las comunas, encontramos que la difusión de la información debe ser a través de diversos medios de comunicación, tales como medios tradicionales, material impreso, redes sociales, plataformas web, folletos, puntos de información en ferias libres y espacios públicos, entre otros. Destaca que, en general, las comunidades consideran la entrega de la información de forma diferencial a adultos mayores dada la baja alfabetización digital, así como también prima la instancia de poder generar foros y talleres impartidos por personas capacitadas hacia la ciudadanía, especialmente dirigentes de juntas de vecinos, para la divulgación de los avances en perspectiva de género.

Dentro de las diferencias destaca la comunidad de Linares quienes señalan que la divulgación puede realizarse a través de talleres educativos en jardines y colegios. Las y los habitantes de San Clemente, por su parte señalan que los servicios públicos tienen la capacidad de comprender los problemas de la ciudadanía y deben poder otorgar soluciones. En el caso de los datos de Curicó, la comunidad señala que la información entregada a adultos mayores debe contar con profesionales especializados en el área. Constitución señala que ha habido mejoras en cuanto a la igualdad de género. En Talca, destaca el deseo de la ciudadanía por modificar el plan curricular de los colegios para difundir los conceptos y percepciones desde temprana edad, así como la realización de charlas ciudadanas para la socialización de temáticas de diversidad sexual.

Por otro lado, un punto frecuente pero alejado del objeto de estudio, es la necesidad de mejorar la calidad de la atención por parte de usuarios que se desempeñan en atención a público, aludiendo a malos tratos, discriminación, falta de respuestas claras entre otros.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado, se analizarán las respuestas obtenidas de los usuarios de servicios públicos en diversas comunas, en relación con la incorporación de la perspectiva de género en dichos servicios. A partir de las respuestas a las preguntas planteadas, se han identificado y clasificado varias temáticas clave que permiten comprender mejor las percepciones y necesidades de los usuarios en cuanto a la transversalización del enfoque de género. Este análisis proporciona información fundamental para mejorar la atención en los servicios públicos desde una perspectiva de igualdad.

Pregunta 1: ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Temáticas principales:

1. **Discriminación y desigualdad de trato:** Los usuarios mencionan sentir discriminación basada en el género, edad, vestimenta y roles familiares, lo que refleja una falta de igualdad de trato. Este tema se relaciona directamente con la necesidad de erradicar estereotipos de género en los servicios públicos (CEPAL, 2016).
2. **Capacitación y formación de funcionarios:** Los usuarios sugieren que se implementen talleres y capacitaciones en perspectiva de género para las y los funcionarias/os públicos, lo cual se vincula con la recomendación de fortalecer las capacitaciones en enfoque de género (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).
3. **Flexibilidad horaria y espacios adecuados:** Se destaca la necesidad de horarios de atención flexibles para personas con responsabilidades de cuidado y la habilitación de espacios para niños, lo que refleja la importancia de adaptar los servicios a las necesidades diferenciadas por género y roles familiares (INE, 2021).
4. **Otras necesidades no relacionadas con género:** Se mencionan la necesidad de capacitación en habilidades blandas y la incorporación de personas con discapacidad, lo que indica una demanda de servicios públicos más inclusivos en general.

Pregunta 2: ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Temáticas principales:

1. **Capacitación y talleres:** Las comunidades consideran esencial la formación en perspectiva de género tanto para las y los funcionarios como para la ciudadanía. Esto se relaciona con la recomendación de ofrecer capacitaciones continuas para asegurar un trato adecuado a todos los usuarios (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).
2. **Machismo y brechas económicas:** En algunas comunas, como Cauquenes, se reconoce el machismo como un obstáculo para integrar la perspectiva de género, mientras que en otras se señala la dependencia económica de las mujeres, lo que evidencia las brechas estructurales por género (INE, 2021).

-
3. **Promoción de la igualdad de género:** Las comunas cuentan con espacios valiosos, como la Casa de la Mujer, que podrían potenciarse para fortalecer la igualdad de género, lo que está alineado con las políticas públicas dirigidas a eliminar las brechas de género (CEPAL, 2016).
 4. **Otros aspectos no relacionados con género:** La mejora de la atención, la reducción de la brecha digital y la flexibilidad horaria en los servicios de salud son mencionados como desafíos, lo que refleja la necesidad de un enfoque integral en la gestión pública.

Pregunta 3: ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Temáticas principales:

1. **Igualdad en el trato:** Las comunidades insisten en la necesidad de erradicar la discriminación de género, etaria y económica en la atención, lo que refleja la importancia de garantizar un trato igualitario en los servicios públicos (INE, 2021).
2. **Talleres y capacitaciones para funcionarios y usuarios:** Se propone la realización de talleres para funcionarios y usuarios, lo cual está alineado con la recomendación de ofrecer capacitaciones que fomenten el enfoque de género en los servicios públicos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).
3. **Denuncias de violencia de género:** Las comunidades señalan que existen problemas en el proceso de denuncia de violencia de género, lo que indica la necesidad de mejorar los protocolos de atención en estos casos (CEPAL, 2016).
4. **Autonomía económica de las mujeres:** Se menciona la necesidad de promover la independencia económica de las mujeres, lo que evidencia una brecha estructural que debe abordarse mediante políticas públicas específicas (INE, 2021).

Pregunta 4: ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Temáticas principales:

1. **Difusión de información a través de múltiples canales:** Las comunidades destacan la importancia de utilizar medios de comunicación tradicionales, redes sociales y folletos, lo que se relaciona con la necesidad de garantizar que la información llegue a toda la población (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).
2. **Información diferenciada para personas mayores:** Se resalta la baja alfabetización digital de los adultos mayores, por lo que se sugiere adaptar los medios de difusión para este grupo, lo que indica la necesidad de una comunicación inclusiva en los servicios públicos.
3. **Talleres y foros educativos:** Las comunidades sugieren que se realicen talleres y foros para educar a la ciudadanía en temas de género y diversidad, lo que se relaciona con la importancia de la participación comunitaria en la difusión de políticas de género (CEPAL, 2016).
4. **Mejora de la calidad en la atención al usuario:** Aunque no directamente relacionada con género, se señala la necesidad de mejorar el trato hacia los

usuarios, lo que refleja una demanda por un servicio público más respetuoso y eficiente.

Las principales temáticas identificadas y clasificadas en función de las preguntas y respuestas como resultado del análisis son:

1. Capacitación y formación en perspectiva de género

Una de las temáticas más recurrentes en todas las respuestas es la necesidad de una capacitación adecuada en materia de género, tanto para las y los funcionarios/os públicos como para la ciudadanía. Los usuarios consideran que la falta de formación específica en género resulta en discriminaciones basadas en el sexo, la edad, el rol familiar y la condición económica, lo que afecta negativamente la calidad de los servicios públicos. Las respuestas sugieren que es fundamental implementar talleres de capacitación dirigidos a funcionarios con trato directo al público, así como ofrecer talleres abiertos a la comunidad para que los usuarios comprendan sus derechos en relación con los servicios públicos. Este aspecto es crucial, ya que la capacitación de las y los funcionarios puede mejorar considerablemente el trato igualitario hacia los usuarios y erradicar estereotipos de género que perpetúan la discriminación en el acceso a servicios públicos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

2. Discriminación y desigualdad de trato

Otro tema central es la persistencia de discriminación en los servicios públicos. Los usuarios reportan que enfrentan discriminación por diversas razones, como género, edad, vestimenta y roles familiares, lo que genera barreras en el acceso a servicios esenciales, especialmente para las mujeres y los adultos mayores. En comunas como Talca, se menciona la necesidad de flexibilizar los horarios de atención para madres y cuidadores, así como la creación de espacios seguros para los niños mientras los padres realizan trámites. Este tipo de acciones reflejan una carencia de medidas inclusivas que consideren las necesidades diferenciadas por género y roles familiares, lo que impacta directamente en la igualdad de acceso a los servicios públicos (INE, 2021).

3. Autonomía económica y violencia de género

El análisis también revela dos grandes desafíos en la atención con perspectiva de género: la promoción de la autonomía económica de las mujeres y la mejora de los protocolos de denuncia de violencia de género. Las respuestas muestran que en comunas como Parral y Cauquenes, las mujeres enfrentan dificultades para acceder a oportunidades económicas, lo que perpetúa las brechas de género en términos de pensiones y dependencia económica. Por otra parte, en Cauquenes, se observa una grave falencia en los tiempos de espera y la protección hacia las víctimas de violencia de género, lo que evidencia la necesidad de reforzar los servicios y protocolos en casos de violencia. Ambos temas subrayan la urgencia de desarrollar políticas públicas que promuevan la independencia económica de las mujeres y fortalezcan los mecanismos de protección ante la violencia de género (CEPAL, 2016).

4. Difusión de información inclusiva

Una preocupación común en las respuestas es la falta de una difusión adecuada y accesible de información sobre los derechos de los usuarios y la perspectiva de género en los servicios públicos. Los usuarios sugieren que la información debe ser accesible a través de medios tradicionales, plataformas web, redes sociales y folletos, adaptándose a

las distintas capacidades de los usuarios. En particular, se menciona la necesidad de proporcionar información diferenciada para los adultos mayores, quienes presentan mayores dificultades con la alfabetización digital. Asimismo, se destacan las solicitudes de realizar talleres y foros ciudadanos que permitan a los usuarios entender y socializar los avances en la perspectiva de género. Esta demanda refleja la importancia de contar con una comunicación más inclusiva y efectiva para garantizar que toda la población, especialmente los grupos más vulnerables, pueda acceder a los servicios y conocer sus derechos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

5. Hallazgos o categorías emergentes

Finalmente, las respuestas de los usuarios también han evidenciado la existencia de otras preocupaciones que, aunque no están directamente relacionadas con la perspectiva de género, afectan la calidad de los servicios públicos. Estas incluyen la mejora de la atención al usuario, la reducción de la brecha digital, especialmente en adultos mayores, y la flexibilidad horaria en los servicios de salud. Estos aspectos reflejan la necesidad de un enfoque integral que no solo aborde la perspectiva de género, sino que también mejore las condiciones generales de acceso y la calidad de los servicios públicos (INE, 2021).

6. OPCIONES DE POLÍTICA

A partir del análisis de las respuestas de los usuarios y la revisión bibliográfica, es evidente que, para transversalizar la perspectiva de género en los servicios públicos de manera efectiva y abordar las brechas de género en la atención y acceso a los servicios públicos locales, se deben implementar políticas que aborden tanto la capacitación de las y los funcionarios como la participación ciudadana, utilizando instrumentos reconocidos a nivel internacional. Las siguientes opciones de política – **Capacitaciones sistemáticas, Evaluación de Impacto de Género, Presupuestos con enfoque de género, Instancias educativas y de participación, y una Difusión efectiva de la información** – son estrategias efectivas para garantizar que los servicios públicos no reproduzcan las desigualdades de género y promuevan una atención más equitativa y justa para todos los usuarios.

Esta propuesta se basan en las principales necesidades identificadas, complementadas con métodos e instrumentos probados en la transversalización de género en otros contextos, lo que será explicado en función de acciones en el apartado siguiente sobre recomendaciones.

1. Capacitación sistemática en perspectiva de género para funcionarias/os públicos y directores de servicios.

Uno de los hallazgos más importantes del análisis es la falta de formación adecuada en perspectiva de género entre las y los funcionarias/os públicos, lo que resulta en discriminación en el trato a usuarios y en barreras de acceso a los servicios para mujeres y otros grupos en situación de vulnerabilidad. Para abordar esta problemática, se propone implementar un programa de capacitaciones regulares y sistemáticas en perspectiva de género, dirigido a todos los niveles del servicio público.

Esta política no solo permitiría sensibilizar a las y los funcionarios respecto a las desigualdades de género, sino también facilitar el cumplimiento de los compromisos en igualdad de género asumidos por las instituciones del Estado. Las capacitaciones deben incluir componentes teóricos y prácticos, y deben ser aplicables al trabajo diario de los funcionarios. De esta manera, se fomentarán nuevos aprendizajes, se generará conciencia sobre las brechas de género y se podrán implementar estrategias efectivas para disminuir las desigualdades en los servicios públicos.

2. Evaluación de Impacto de Género (EIG)

Otra política clave es la implementación de la **Evaluación de Impacto de Género (EIG)** en todas las etapas de desarrollo de políticas y programas en los servicios públicos. Este instrumento analítico tiene una función preventiva, ya que permite estimar el impacto de género de una política antes de su aprobación y ejecución (Jubeto, 2006). Según la Comisión Europea, la EIG compara y evalúa políticas en base a criterios de relevancia de género, lo que garantiza que las intervenciones no perpetúen las desigualdades y que beneficien de manera equitativa a hombres y mujeres.

En el contexto de los servicios públicos en Chile, la EIG permitiría identificar desde el inicio las potenciales desigualdades que podrían surgir en la implementación de políticas, asegurando que se adopten medidas correctivas antes de que estas afecten negativamente a los usuarios. Este enfoque es especialmente relevante para áreas donde se han detectado graves falencias, como en la atención a víctimas de violencia de género y en la promoción de la autonomía económica de las mujeres. Además, la EIG refuerza el compromiso del Estado con la igualdad de género y ofrece una herramienta de monitoreo continuo que garantiza que las políticas públicas se alineen con los objetivos de equidad.

3. Presupuestos con enfoque de género

La implementación de **presupuestos con enfoque de género** es una opción de política central para avanzar en la transversalización de género en los servicios públicos. Este instrumento permite aplicar el enfoque de género en todo el proceso presupuestario, evaluando lo que el gobierno está haciendo, o dejando de hacer, para promover la igualdad de género y mejorar los derechos de las mujeres (Sharp, 2003). A través de este mecanismo, se pueden asignar recursos específicamente para reducir las brechas de género en áreas como el acceso a salud, la participación laboral y la protección contra la violencia.

En Chile, los presupuestos con enfoque de género podrían ser aplicados en sectores clave, como el sistema de salud y el empleo, donde las mujeres enfrentan barreras significativas. Al asignar fondos para programas que promuevan la igualdad de oportunidades y la autonomía económica de las mujeres, se pueden cerrar las brechas estructurales que perpetúan las desigualdades de género. Además, este instrumento permite una mayor transparencia y rendición de cuentas sobre cómo los recursos del Estado están contribuyendo a los objetivos de igualdad de género.

4. Instancias educativas y de participación ciudadana

La educación y la participación ciudadana son fundamentales para garantizar que la población comprenda sus derechos y se involucre en el diseño de políticas públicas con enfoque de género. Los talleres realizados en las comunidades evidencian que muchos usuarios desconocen los mecanismos disponibles para ejercer sus derechos en materia de género. Por lo tanto, es esencial implementar programas educativos dirigidos tanto a funcionarios como a la ciudadanía, que incluyan información sobre los derechos de las mujeres y los mecanismos de denuncia disponibles.

Además, se recomienda crear espacios de participación ciudadana donde los usuarios puedan expresar sus necesidades y colaborar en la implementación de políticas públicas inclusivas. La participación comunitaria no solo fortalece la legitimidad y credibilidad de las políticas públicas, sino que también contribuye al desarrollo de una ciudadanía más activa y consciente de sus derechos (Jubeto, 2006). Estas instancias de participación podrían incluir talleres en juntas de vecinos, espacios públicos y escuelas, donde se eduque a la población sobre equidad de género, diversidad y derechos humanos.

5. Mejora en la difusión de información y adaptación a las necesidades de los grupos en situación de vulnerabilidad.

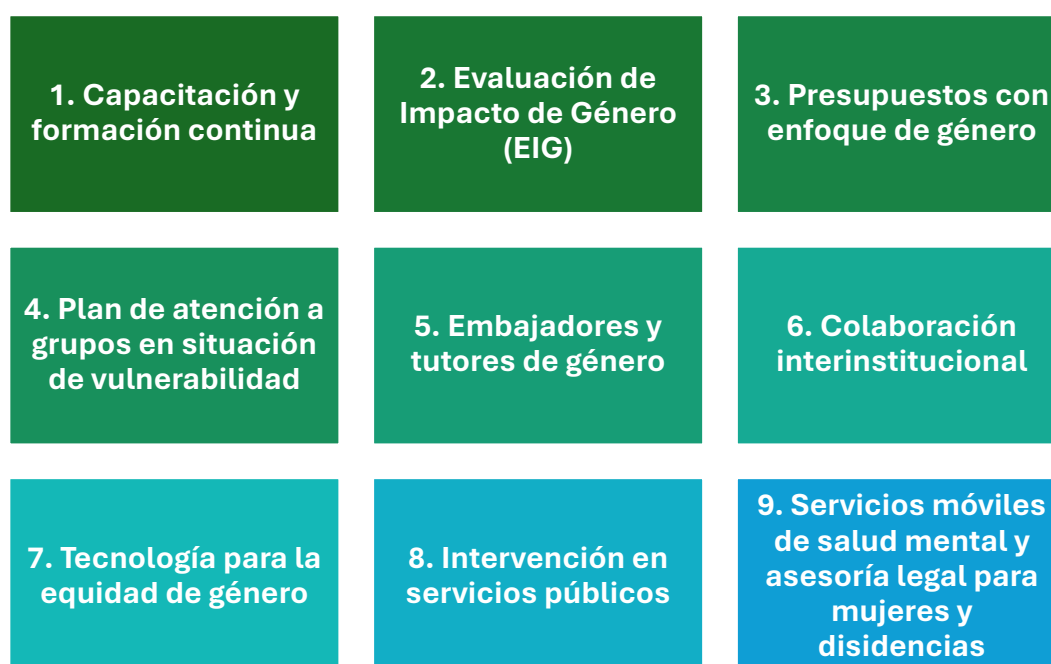
Finalmente, para asegurar que toda la población tenga acceso a la información sobre sus derechos en materia de género, se debe mejorar la difusión de la información a través de múltiples canales. Las respuestas de los usuarios indican que se necesitan mecanismos adaptados a las capacidades y necesidades de distintos grupos, especialmente adultos mayores y personas en situación de vulnerabilidad digital.

La información debe ser entregada a través de medios tradicionales, plataformas digitales, material impreso y puntos de información en espacios públicos. Asimismo, la capacitación de líderes comunitarios para la divulgación de la información sobre género en espacios locales podría aumentar la comprensión de la ciudadanía sobre los avances en igualdad de género y contribuir a la transparencia y desarrollo democrático.

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para transversalizar la perspectiva de género en los servicios públicos, basadas en el análisis de resultados y las buenas prácticas del apartado anterior, buscan asegurar que las políticas públicas no perpetúen desigualdades de género, ofreciendo propuestas basadas en el análisis previo del problema. Por tanto, sugerimos soluciones prácticas y fundamentadas. A continuación, se detallan las principales recomendaciones:

Gráfica



1. Capacitación y formación continua

Desarrollar programas de capacitación obligatoria y continua en perspectiva de género es esencial para asegurar que las y los funcionarias/os públicos adquieran las competencias necesarias para prestar servicios con equidad de género. La experiencia internacional ha demostrado que estas capacitaciones son una herramienta clave para la transversalización de género en las políticas públicas. Por ejemplo, la Ley Micaela en Argentina (Ley N° 27.499) establece la capacitación obligatoria en género para todos las y los funcionarias/os públicos, incluidos los altos mandos. Esta normativa es reconocida como un avance importante en la región para combatir la violencia de género y la discriminación estructural en el sector público (Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación Argentina, 2019).

Además, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha destacado que la formación continua en género permite a las y los funcionarias/os públicos implementar políticas que promuevan la igualdad de manera más eficaz y equitativa (ONU Mujeres, 2020). Se recomienda incluir modalidades e-learning y blended learning para llegar a un mayor número de funcionarios, facilitando la formación flexible y la adaptación a las necesidades del personal.

2. Evaluación de Impacto de Género (EIG)

Una de las herramientas más efectivas para asegurar que las políticas públicas no creen o perpetúen desigualdades de género es la **Evaluación de Impacto de Género (EIG)**. Este mecanismo se justifica porque permite evaluar si las nuevas normas tendrán un impacto desigual sobre hombres y mujeres, asegurando así que las políticas públicas promuevan la igualdad de género desde su planificación inicial (Jubeto, 2006).

El primer paso en una EIG es comprender el significado del objetivo de igualdad de género en el área específica que se desea analizar. Esto incluye un diagnóstico detallado de las desigualdades de género existentes y una evaluación de cómo la política o programa podría afectarlas. Esta herramienta preventiva asegura que las políticas públicas no exacerben las desigualdades, sino que contribuyan a reducirlas.

3. Presupuestos con enfoque de género

La implementación de **presupuestos con enfoque de género** es otra recomendación clave. Este mecanismo ha sido adoptado en diversos países, como México, que comenzó a utilizar presupuestos sensibles al género en la segunda mitad de los años noventa. Los presupuestos con enfoque de género permiten influir directamente en las herramientas de planificación y toma de decisiones, garantizando que los recursos públicos se asignen de manera que promuevan la igualdad de género (ONU, 2014).

El presupuesto público no es neutral al género, ya que tiene un impacto diferenciado en mujeres y hombres. Esto se debe a que en muchas sociedades existen desigualdades en el acceso a oportunidades económicas, políticas y sociales (Dolores, 2020). Al implementar presupuestos con enfoque de género, se puede reducir o evitar el aumento de las brechas de género, asegurando que las decisiones de gasto reflejen un compromiso con la igualdad.

4. Plan de atención a grupos en situación de vulnerabilidad

Implementar un **plan de atención especializado** para grupos en situación de vulnerabilidad, como cuidadoras/es, mujeres jefas de hogar, personas mayores, la comunidad LGTBIQ+ y víctimas de violencia de género. Este plan debe incluir horarios protegidos y la asignación de personal capacitado en temas de género, respondiendo a las necesidades diferenciadas de estos grupos. Además, debe considerarse la atención prioritaria en temas de salud, protección social y trámites administrativos, lo que contribuiría a una mayor equidad en el acceso a los servicios públicos.

5. Embajadores y tutores de género

Crear programas de **"Embajadores de Género"** y **"Tutores/as de Género"** que trabajen en coordinación con los Departamentos de la Mujer y Equidad de Género. Estos embajadores actuarían como referentes dentro de los servicios públicos para identificar situaciones críticas relacionadas con la discriminación de género y para implementar mejoras en los procesos de atención a usuarios. Estos embajadores ayudarían a garantizar que se implementen las políticas de género de manera efectiva y responderían a situaciones de alerta en tiempo real.

6. Colaboración interinstitucional

Promover la **colaboración interinstitucional** entre distintas entidades públicas, como también organizaciones del mundo privado y la sociedad civil organizada, para compartir buenas prácticas en la implementación de protocolos de atención con enfoque de género, en especial en la atención a víctimas de violencia. Esta colaboración permitirá que los distintos servicios compartan recursos, conocimientos y estrategias, fortaleciendo la implementación de políticas de género y asegurando una respuesta coordinada a las problemáticas más urgentes.

7. Tecnología para la equidad de género

Para mejorar el acceso a los servicios públicos y promover la equidad de género, se recomienda el uso de tecnologías avanzadas como:

- **Plataformas de inteligencia artificial (IA)** para la atención ciudadana, con enfoque de género. Estas plataformas podrían automatizar respuestas y recomendaciones para usuarios basadas en sus necesidades específicas.
- **Aplicaciones móviles** que faciliten el acceso a servicios públicos, agrupen información sobre beneficios disponibles para mujeres y emitan alertas relacionadas con la equidad de género.
- **Sistema de evaluación ciudadana** que permita a los usuarios evaluar la atención de los servicios públicos desde una perspectiva de género, promoviendo la transparencia y la mejora continua.

8. Intervención en servicios públicos

Desarrollar un programa de intervención en servicios públicos basado en tres fases:

1. **Sensibilización en temas de género** para funcionarios, promoviendo la comprensión sobre las desigualdades de género.
2. **Identificación de puntos críticos** en la atención a usuarios, permitiendo corregir problemas que afecten a la equidad de género.
3. **Desarrollo de propuestas** para mejorar la atención con perspectiva de género, con el compromiso de directores y alcaldes en su implementación.

9. Servicios móviles de salud mental y asesoría legal para mujeres y disidencias

Implementar **servicios móviles de salud mental y asesoría legal** dirigidos a mujeres, especialmente en las comunas más vulnerables. Estos servicios permitirán brindar apoyo integral en temas legales y psicológicos a mujeres que enfrentan situaciones de violencia de género o dificultades económicas, ofreciendo una cobertura amplia en comunidades alejadas o con menor acceso a servicios fijos.

Estas recomendaciones buscan mejorar la transversalización de la perspectiva de género en los servicios públicos a través de la capacitación, la evaluación de políticas, el uso de presupuestos sensibles al género, la atención diferenciada a grupos en situación de vulnerabilidad, el uso de tecnología y la colaboración interinstitucional. Al implementar estas políticas, los gobiernos locales podrán reducir las brechas de género y garantizar una atención más equitativa y justa para las y los usuarios.

8. REFERENCIAS

- Alveiro, D. (2013). La Teoría fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las representaciones sociales. *Revista CES Psicología*, 6(1), 122-133.
<https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>.
- Asociación Global e-Quality. (2009). *La incorporación del Mainstreaming de Género: ¿Cómo aplicar el enfoque de género en las políticas públicas?*. Instituto de la mujer de Castilla-La mancha.
https://institutomujer.castillalamancha.es/sites/institutomujer.castillalamancha.es/files/publicaciones/descargas/incorporacion_mainstreaming_imp.pdf.
- Ayuda en acción. (6 de marzo de 2018) *¿Qué es la igualdad de género? ¿En qué consiste?*. <https://ayudaenaccion.org/blog/mujer/igualdad-de-genero/>.
- Bustelo, M. (2004) *La evaluación de las políticas públicas de igualdad de género de los gobiernos central y autonómicos en España: 1995 – 1999* [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/63b3efa8-75cf-493b-8235-1fd1446beeb6/content>.
- CEDAW. (2018). *Observaciones finales sobre el noveno informe periódico de México*. Naciones unidas. <https://hchr.org.mx/comite/comite-para-la-eliminacion-de-la-discriminacion-contra-la-mujer-observaciones-finales-sobre-el-noveno-informe-periodico-de-mexico/>
- Comité Asesor sobre la Igualdad de Oportunidades para las mujeres y los Hombres (2003): *Opinion On Gender Budgeting*. Advisory Committee On Equal Opportunities For Women And Men. Unión Europea.
http://europa.eu.int/comm/employment_social/equ_opp/strategy/opinion_on_gender_budgeting_en.pdf.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2016). *El enfrentamiento de la violencia contra las mujeres en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
- Dirección de presupuestos. (2022). *Análisis de género en evaluaciones de programas públicos*. https://www.dipres.gob.cl/598/articles-295904_doc_pdf.pdf.
- Dolores, M. (2020). *Presupuesto basados en resultados con enfoque de género: los casos de Argentina, Brasil y Guanajuato*. Programa EUROsociAL.
https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/11/Herramienta_44-5.pdf
- ECOSOC. (1997). *Gender Mainstreaming*. <https://www.unwomen.org/en/how-we-work/un-system-coordination/gender-mainstreaming>.
- Federici, S. (2018). *El patriarcado del salario: Críticas feministas al marxismo*. Tinta Limón.

-
- Instituto nacional de estadística. (2015). *Mujeres en Chile y mercado del trabajo: Participación laboral femenina y brechas salariales*.
https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/publicaciones-y-anuarios/publicaciones/mujeres-en-chile-y-mercado-del-trabajo---participaci%C3%B3n-laboral-femenina-y-brechas-salarialesa.pdf?sfvrsn=ade344d4_3.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2021). Brechas de género en el mercado laboral chileno. INE Chile.
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE). (2024). Termómetro Laboral Región del Maule, junio-agosto. ADPrensa. <https://www.adprensa.cl>
- Jubeto, Y. (2006). *Los presupuestos públicos con enfoque de género: instrumento de análisis de la política económica desde la perspectiva feminista* [Tesis de doctorado, Universidad del País Vasco]
<https://www.inmujeres.gob.es/publicacioneselectronicas/documentacion/Documentos/DE0023.pdf>.
- Machicao, X. (1999). Para conocer y respetar las diferencias y derechos en salud sexual y reproductiva. *La Paz: CIDEM - Family Health Internacional*.
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación Argentina. (2019). Ley Micaela N° 27.499: Capacitación obligatoria en género. Argentina.
- ONU mujeres. (2014). *Referentes conceptuales de los presupuestos con perspectiva de género*.
<https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2014/09/referentes-conceptuales-de-los-presupuestos-con-perspectiva-de-genero>.
- ONU Mujeres. (2020). Capacitación y formación en igualdad de género. Naciones Unidas.
- Prince, E. (2008). *Políticas de Igualdad, Equidad y Gender Mainstreaming ¿DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO?: Marco Conceptual*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Quilaqueo, D. y San Martín, D. (2008). Categorización de saberes educativos mapuche mediante la teoría fundamentada. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(2), 151-168. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000200009>.
- Sharp, R. (2003). *Budgeting for Equity: gender budget initiatives within a framework of performance-based budgeting*. UNIFEM.
<https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Media/Publications/UNIFEM/BudgetingForEquity1stHalf.pdf>.
- Simons, H. (2011). El estudio de caso: Teoría y práctica. Madrid: Morata. [Case study research in practice. Thousand Oaks: SAGE.]
- Universidad Católica del Maule. (2024). Sostenida recuperación del empleo en la Región del Maule. <https://portal.ucm.cl>

9. ANEXOS.

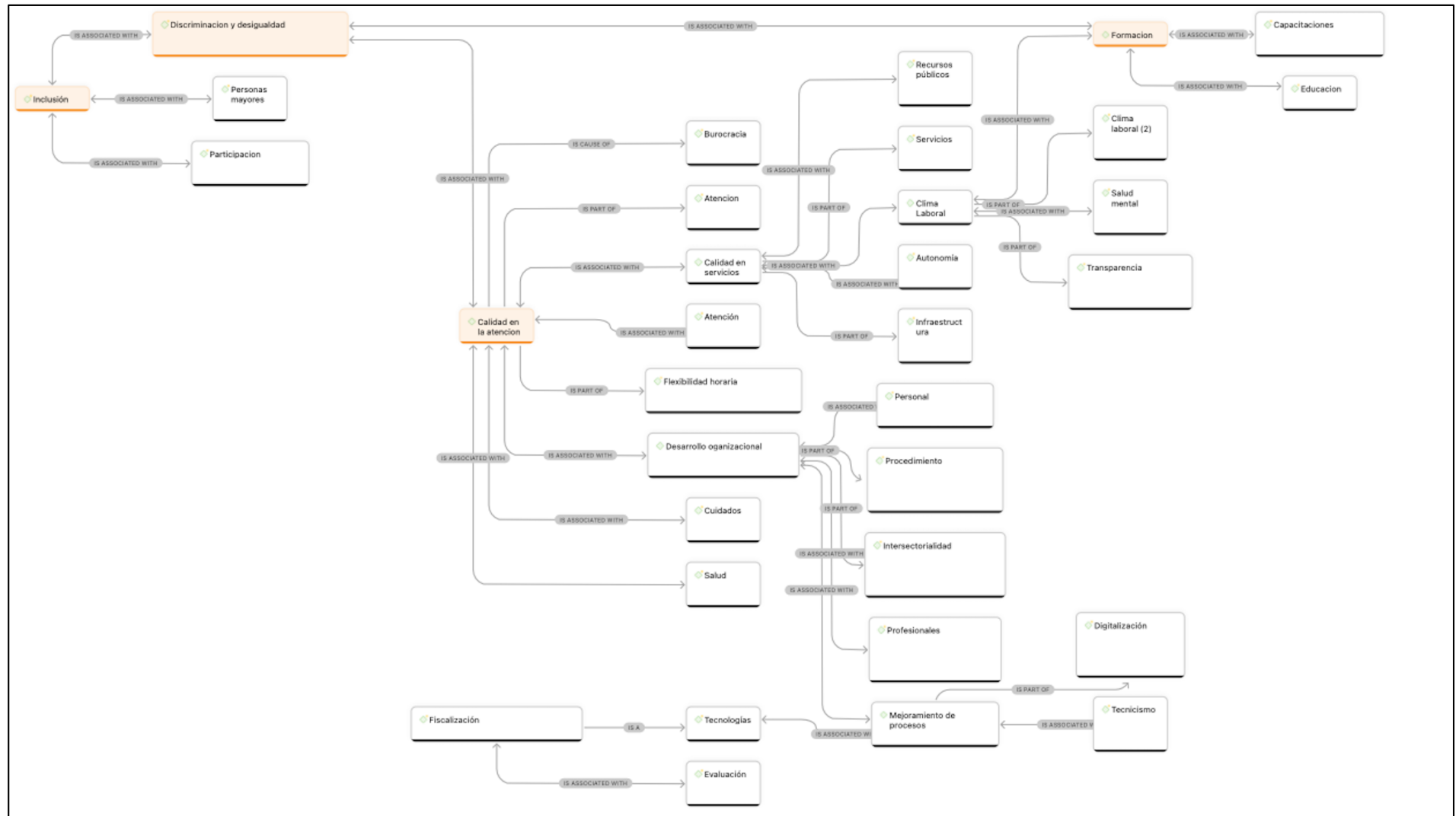
Anexo 1: Brechas y demandas según institución.

INSTITUCIÓN PÚBLICA	BRECHA DETECTADA
CNR	Baja alfabetización digital en la pequeña agricultura
	No cuentan con acceso a internet para postular a concursos o buscar un consultor
	Falta conocimiento en el Uso de correo electrónico
Seremi de Agricultura	Capacitar a emprendedoras y productoras en temas de innovación
	Mujeres rurales no se reconocen como mujeres innovadoras y agentes de cambios
	Falta estrategia como Estado y Ciudadanía para ser mejor la gestión diaria
	Falta responsabilidad social individual
Seremi de Medioambiente	Falta Acceso a información de los instrumentos
	Falta conocimiento en enfoque de género en los distintos trabajos realizados
FIA	Centralizado
	Faltan recursos para no depender de la dirección nacional
	No cuentan con herramientas para aplicar otros instrumentos que potencien el enfoque de género
	Poca participación de mujeres en la postulación a proyectos
	Falta recursos para RRHH para ver temas de género
	Se debiese hacer seguimiento de los programas que se hacen
	Debe existir indicadores de calidad más que de cantidad en los programas que se realizan
	Medir impacto, situación una vez implementado el programa
Secretaría de Educación	Cuentan con coordinadora de género, pero no hay información interna de las actividades que se hacen en temas
	Sobrecarga laboral
	Actividades enfocadas en metas no a la realidad regional que se necesita cubrir
	Acciones a nivel central a destiempo de las necesidades inmediatas de la ciudadanía
	No hay una apertura en temas de género en hombres
Ministerio de la Mujer	Las instituciones no le dan la importancia que requiere el tema de género
	Brecha digital sobre todo en adultos mayores
	Falta de recursos para trabajo en terreno
	Faltan profesionales en terreno
	Mujeres cuidadoras, un tema que no se ha tratado
	La cabeza de instituciones está mas preocupada de figurar que trabajar en forma activa en terreno
	Existe un plan de trabajo con pocos recursos y profesionales
	No existe un compromiso con la ciudadanía por parte de los profesionales de servicios públicos
DPR	No existe vinculación con el medio de la forma que se necesita
	Se necesita mejorar la forma de comunicación con la ciudadanía
	Falta de conectividad
	Falta del Uso de tecnología en la ciudadanía sobre todo en sectores rurales
	Falta mejorar la asignación de recursos y el tiempo de entrega
	Informar de mejor manera los beneficios que existen a la ciudadanía
Fundación Prodemu	Falta mayor capacitación en temas de género en profesionales de Prodemu
	Falta de profesionales que puedan realizar un mejor trabajo en terreno
	Centralización, viene el programa listo y no tiene una mirada territorial

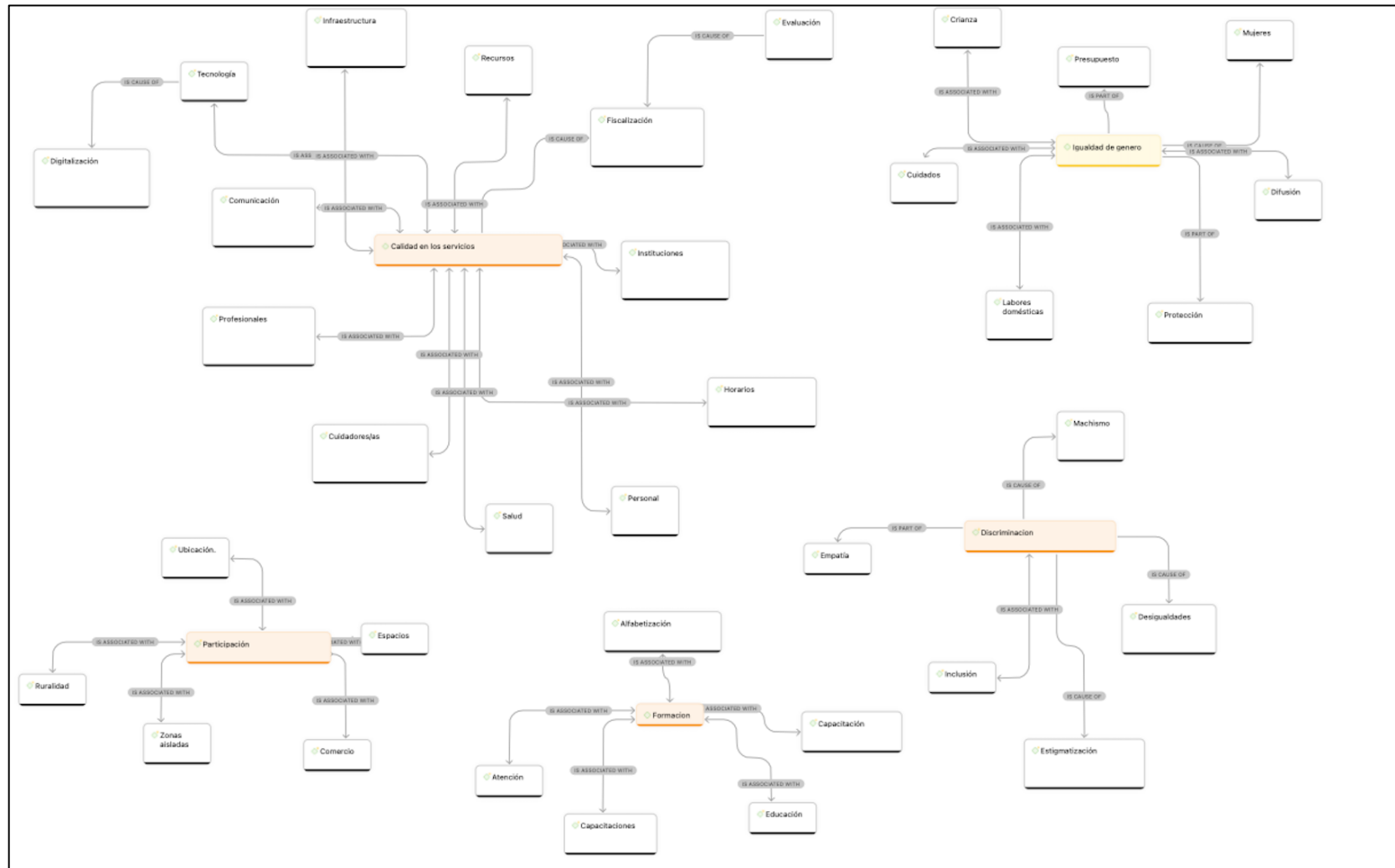
	No hay posibilidad de modificar el programa en relación a la realidad regional
	Falta conectividad
Programa Violencia de Género SERNAM	Existe un sistema patriarcal
	Programas centralizados dejando de lado realidades regionales
	Se necesita trabajar también con hombres este tipo de programas
Seremi de Justicia	Los lineamientos en temas de género han sido lentos
	El tema de DDHH no existe y hay muy poco vínculo y estrategias respecto al tema
	No hay mucho trabajo en la prevención de los temas de violencia, se trabaja más en la reparación
	Están al debe en erradicar la violencia y atención a las víctimas
	Tardanza de dos años en dar respuesta a temas de violencia
	No cuenta con un paragua que muestre la información necesaria para llevar un caso
	Servicio Centralizado
Comité de Género	Actividades que no vienen con financiamiento interno y perjudica la participación
	Se debe cruzar las actividades realizadas con otras instituciones por múltiples actividades
Gobierno Regional	Extensa tramitación administrativa para entregar los recursos complica el desarrollo de las iniciativas
INDAP: Servando Zúñiga	Trabajo centralizado
	El encargado de género no dedica el tiempo suficiente en relación a lo que necesita
	Brecha mayor por nivel educacional (pequeños productores)
	El servicio no tiene el alcance esperado
	Falta equidad en el cambio cultural con empoderamiento femenino
	Alfabetización Digital, caminos adaptados para comercialización, cuidado de hijos
	Falta conectividad para productores regionales para realizar alfabetización digital
Seremi de Cultura	Centralización de recursos y decisiones
	Programas ya diseñados listos para ejecutar no hay posibilidad de modificación, no están aplicados para realidad regional
	Clima Laboral Deficitario
	Institución nueva partiendo con toda la gestión
	Existe participación de la ciudadanía pero que no se pueden aplicar por el tema de la centralización
	Sobreintervención de instituciones con la ciudadanía, no hay conversación entre instituciones para el trabajo que se realiza
	Está bien incorporado el tema de género, pero con poco acceso
	Se trabaja con un público muy crítico, con una reacción que muchas veces implica una desconfianza

Fuente: elaboración propia.

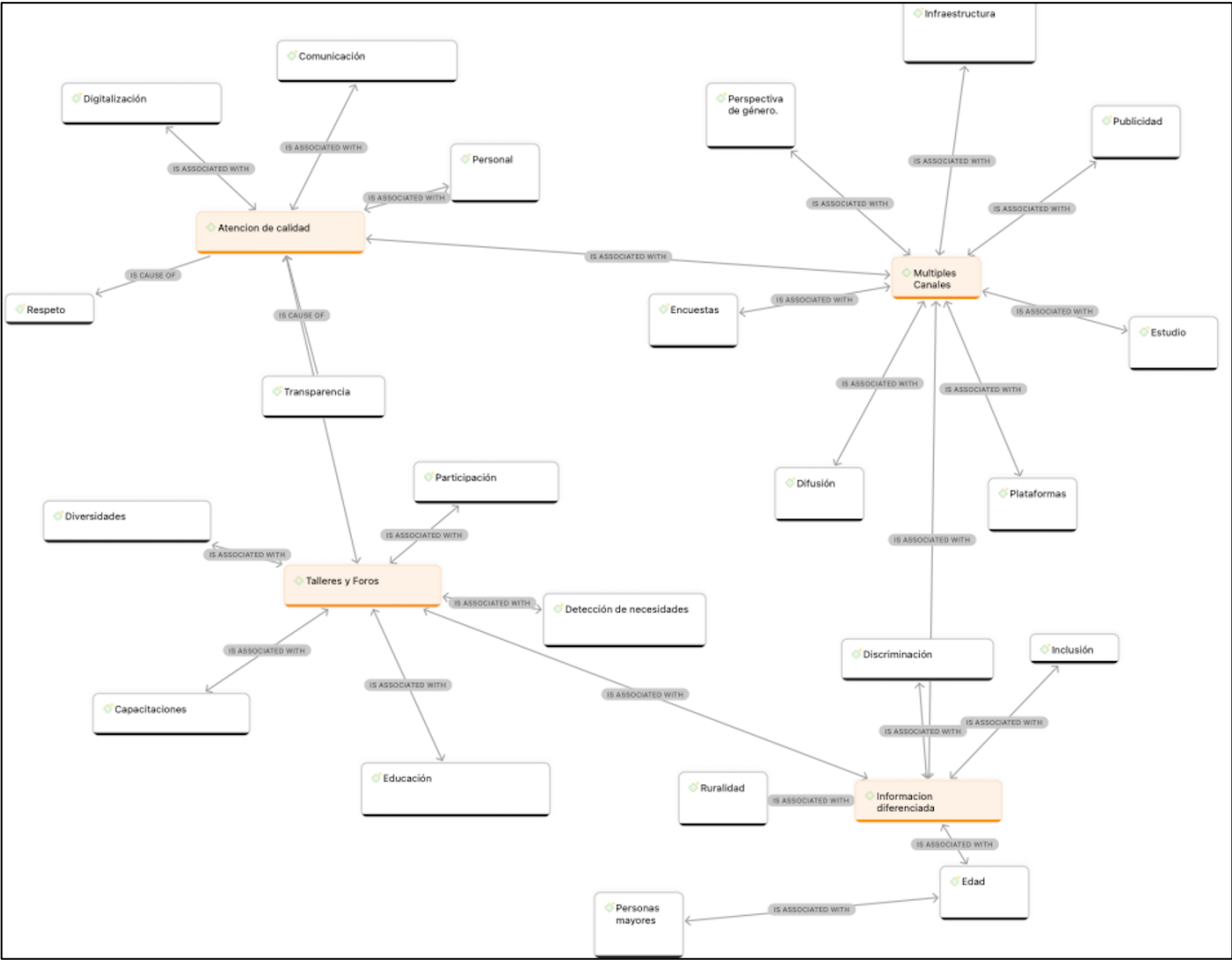
Anexo 2 Red Pregunta 1 ¿Cómo se imaginan ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?



Anexo 3 Red Pregunta 2 ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?



Anexo 5 Pregunta 4: ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?



Anexo 6: Resultados y codificación CAUQUENES

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Reforzamiento de la perspectiva de género en los servicios públicos. Respecto sexual con la identidad de género. Que se priorice las capacidades antes del género a la hora de buscar trabajo. Eliminar el estereotipo de andar bien vestido, no por andar no tan arreglado ser mal atendido. Que exista la misma igualdad independiente del género. Deberían eliminar la edad para postular a un trabajo.	Discriminación en los servicios públicos.	Medidas para reforzar la perspectiva de género en los servicios públicos.	Discriminación
Deberían eliminar la edad para postular a un trabajo. Saber la situación en que se encuentra cuando se hace un reclamo. Los funcionarios públicos a veces tienden tratar despectivo. Personas que atiendan público, que sean más empáticos. Especialización integral en cuanto a funcionarios. Funcionarios más respetuosos.	Habilidades blandas de las y los funcionarios.	Funcionarios y funcionarias cuentan con habilidades blandas para atención de público.	Atención

No cuestionar, atender de manera amable. Ser atendido con dignidad. Que la persona que atienda sea educada, que entregue la información de manera clara. Hacer cambio con el pensamiento de los funcionarios. Evitar el sesgo en la atención. Se espera tener una buena atención en general de parte de los funcionarios. Talleres o capacitaciones para eliminar los prejuicios en los servicios públicos. No tiene un buen trato con los alumnos.			
Incluir a más personas con capacidades diferentes en los servicios públicos.	Inclusión de personas con discapacidad.	Mayor inclusión de personas con discapacidad.	Inclusión
Que los doctores no se opongan a operar para no tener hijos cuando la mujer es joven, mala atención. Mejorar la atención de los doctores. Horario más flexible en la solicitud de horas en los cesfam, para no tener que estar parado a las 06:00 am esperando una hora.	Mala atención con sector salud.	Mejorar la atención en el sector salud.	Salud

Que los funcionarios que entregan horas o hacen exámenes guarden la información de los pacientes que no la divulguen en los pasillos. Atender sin dar por hecho situaciones, sin cuestionamiento por parte del ginecólogo. Mejorar el reagendamiento de las horas médicas. Falta capacitación en cuanto a la entrega de cuidado reproductivo en los jóvenes.			
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia con datos de taller.

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
En la comuna de Cauquenes se percibe una cultura machista muy presenta. La población de Cauquenes es muy longeva, lo que se vincula con la cultura machista arraigada. El tema de género está sobre la mesa. Se valora mucho el trabajo en capacitación a mujeres jefas de hogar, abriendo oportunidades de nuevos puestos laborales.	Cultura machista	Se toman medidas para cambiar la cultura machista.	Machismo

La Dirección de Género ha hecho un gran trabajo. Se destaca su vinculación con el CFT San Agustín, abriendo nuevas opciones laborales a mujeres.			
Un desafío es difundir o generar mayor difusión de las iniciativas en relación a perspectiva de género por parte de los servicios. Fortalecer la entrega de capacitaciones en estas temáticas tanto a hombres como mujeres. Capacitación en cuanto a perspectiva de género a poblaciones como adultos mayores y estudiantes básicos.	Difusión de la temática de género.	Creación de instancias de difusión e información de la perspectiva de género en la comuna.	Difusión
En la comuna faltan espacios físicos adecuados para la participación ciudadana y atención usuaria en invierno. No se cuenta con un mercado de artesanos habilitado para invierno, siendo el oficio tradicional de la comuna. Se podrían generar convenios con ciudades grandes para agilizar la entrega de ciertos servicios: ejemplo en salud.	Espacios físicos para entrega de bienes y servicios (sobretudo en lo económico).	Se requiere habilitar espacios físicos para la comunidad.	Espacios

Dada la baja oferta laboral, Cauquenes se está convirtiendo en una comuna más de paso. Es un desafío de la comuna que las autoridades puedan atraer más empresas y servicios que puedan invertir en la zona y generar puestos de trabajo. Falta gestión en la generación de recursos para la comuna. Apoyo de municipio para reinventar a quienes ejercen trabajos que se están desvalorizando (oficios tradicionales). Fortalecer la entrega y acceso de servicios en localidades rurales de movilización compleja. Es necesario tener un “foco artesanal” para fortalecer la comuna. Generar actividades con foco en turistas. Espacios para ferias de emprendimiento y artesanos techadas. El mercado laboral informal es muy grande en la comuna, debería contar con más apoyo para			
--	--	--	--

usuarios en estas condiciones laborales. Potenciar el desarrollo económico de la comuna. Capacitación en trabajos y opciones laborales propias del territorio. Potenciar oportunidades de estudios de formación técnica. Abrir puertas de la comuna a empresas que generan desarrollo, resguardando ciertos puntos como % de contrataciones de personas locales, etc.			
Se ha alcanzado una mayor vinculación del municipio en la comunidad. Servicio más personalizado por parte del municipio. Se nota una mayor organización por parte de los servicios públicos en la comuna. Se puede seguir fortaleciendo. Por parte de DIDECO se ha visto una mayor vinculación con la comunidad. Se nota al servicio de salud más presente en las comunidades rurales por medio de visitas a terreno.	Mayor vinculación de la comunidad con los servicios públicos.	Existe una vinculación entre la comunidad con los servicios públicos.	Instituciones

Hace tres años se creó la Dirección de Discapacidad abriendo nuevas oportunidades a sus usuarios. La locomoción no permite una buena movilidad dentro de la comuna. Orientación de la entrega de beneficios. Entre servicios públicos debería existir mayor coordinación para entregar información exacta ante dudas de usuarios/as. Se ha alcanzado una mayor vinculación del municipio con la comunidad. Servicio más personalizado por parte del municipio. Se nota una mayor organización por parte de los servicios públicos en la comuna. Se puede seguir fortaleciendo. Por parte de DIDECO se ha visto una mayor vinculación con la comunidad. Se nota al servicio de salud más presente en las comunidades rurales por medio de visitas a terreno.			
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia con datos de Taller.

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Mucho tiempo de espera cuando hay denuncias de violencia. Mucho tiempo de espera cuando hay denuncias de robo. Falta actualización de los protocolos de violencia. Menor exposición de las víctimas frente a sus agresores. Mayor protección hacia las mujeres en casos de violencia.	Procedimientos deficientes en casos de violencia.	Se requiere mejorar los procedimientos en casos de violencia.	Violencia
Calidad de atención al cliente, libro de reclamos y sugerencias. Capacitación al personal en atención de público. Evaluación al personal para mejorar la atención. Cuando los servicios públicos están saturados atienden de mala manera. Cuando van a un servicio público prefieren que sean atendidos por hombres. Atienden a muy poca gente. Atención preferencial a personas mayores. Se debería atender a todas las personas de la misma forma.	Calidad de atención al público.	Se requieren herramientas para mejorar la atención al público.	Atención

Disminución de los tiempos de espera. No ser prepotente con las personas. Bonificación por buen trato al público. Talleres de habilidades blandas para los funcionarios. Gratificaciones a las personas que hacen bien su trabajo. Mayores incentivos al personal que hace bien su trabajo. Mayores incentivos al personal que hace bien su trabajo. Tener oficinas de denuncias anónimas de lo que ocurra en los servicios. Mala gestión en el registro civil.			
Educar a la ciudadanía respecto a sus derechos. Que entreguen una buena información. Exclusión a las personas que no se inscriben en la junta de vecinos.	Participación ciudadana.	Mayores mecanismos de participación ciudadana.	Participación
Sector salud es crítico (rotación de personal). Mala atención en el sector. Malas condiciones de infraestructura en el sector salud (por condiciones climática).	Sector Salud es crítico.	Mejorar el sector salud.	Salud

Los médicos llegan tarde para atender, los usuarios deben esperar hasta horas, y si el paciente llega tarde no lo atienden. Se requiere mayor dotación de personal en el sector salud. Existencia de telemedicina en APS (CESFAM). Discriminación si alguien no se encuentra inscrito. La atención en salud es deficiente en los adultos mayores. Atención psicológica mala. Médico que hace comentarios inapropiados (sobre todo a mujeres).			
La tranquilidad de la comuna ya no es la misma y al ir a carabineros no tienen el suficiente personal. Al ser sectores más aislados muchas veces carabineros no llegan. Después de pandemia hubieron cambios para mal.	Comuna insegura.	Se requiere mayor seguridad en la comuna.	Seguridad
Fortalece SENCE que existan más cursos/capacitaciones y que tengan incentivos.	Cursos de SENCE.	Se requieren más capacitaciones de SENCE.	SENCE
RSH no sea vinculante respecto a las postulaciones de capacitaciones o cursos.	Registro social de hogares.	Registro social de hogares no vinculante.	RSH

La comunicación en los sectores rurales no es buena y eso afecta la atención de usuarios.	Comunicación en sectores rurales.	Se requiere mayor comunicación en los sectores rurales.	Ruralidad
Existe inequidad en los colegios municipales (en infraestructura).	Inequidad en el sector educación.	Mayores niveles en la educación.	Educación
Tener oficinas de denuncias anónimas de lo que ocurra en los servicios.	Oficinas de denuncias.	Se requiere la implementación de una oficina de denuncias.	Oficinas

Fuente: elaboración propia con datos de taller.

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva.	Código
Capacitar en espacios abiertos de manera presencial. Aprovechar espacios en ferias públicas.	Espacios públicos.	Generar instancias informativas en espacios públicos.	Capacitaciones
Entregar talleres en casa de adulto mayor. Crear instancia de talleres para niños. Capacitar a toda la comunidad y no sólo a algunos. Capacitar a dirigentes. Información disponible de manera universal.	Instancias informativas y formativas por rango etario y por liderazgo local.	Capacitaciones y charlas por rango etario y a dirigentes vecinales.	Capacitaciones
A través de vehículos móviles en plazas familiares. Actividades en juntas comunales.	Instancias participativas.	Se requieren instancias como reuniones, charlas y conversatorios.	Participación

Generar instancias de trabajo formativo. Buscar nuevas formas de concientización. Generar instancias de conversatorios. Generar actividades didácticas. No sólo informar en base a teoría, también casos prácticos y aplicativos. Utilizar metodologías más actualizadas y más participativas. Recibir información a través de personal capacitado y amable. A través de testimonios reales para que sea más fácil de entender la información. Utilizar lenguaje amistoso y entendible sin tanto tecnicismo. Informar a través del municipio y sus profesionales. Talleres prácticos en el municipio.			
Información en afiches en negocios de barrio. Afiches disponibles en servicios públicos. Publicidad en pantallas de centros de salud. Creación de plataformas digitales informativas.	Difusión en plataformas digitales y audiovisuales.	Se requiere informar a través de medios digitales, podcast, redes sociales, streaming, entre otras.	Plataformas

A través de llamadas telefónicas. Podcast. Tv y radio. Incorporar en los diferentes centros de atención videos grabados con información sobre perspectiva de género. Informar a través de Facebook. Tener call center especializado regional. A través de streaming o similares. Pantallas digitales en la calle con información pertinente. A través de Whatsapp masivos. A través de la creación de historias.			
Diferenciar estrategias entre zona rural y urbana.	Factor urbano vs rural.	Se requieren estrategias diferenciadas respecto a la zona urbana vs la zona rural.	Ruralidad
Atención especial según capacidades. Utilización de lenguaje inclusivo (señas, braille).	Inclusión.	Utilizar lenguaje inclusivo: señas, braille.	Inclusión

Fuente: elaboración propia con datos de taller 1.

Anexo 8: Resultados y codificación CONSTITUCIÓN

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
En la institución de Carabineros no existe perspectiva de género en casos de violencia y abuso.	Inexistencia de perspectiva de género en la institución de Carabineros en casos de violencia y abuso.	Se requiere perspectiva de género en los protocolos de Carabineros.	Carabineros
Se destaca el trabajo de Chile Atiende, una orientación desde la llegada al servicio y espacios apropiados como la sala de lactancia materna. Se valoran los talleres gratuitos por parte del municipio (DIDECO y la OMAM).	Se destaca el trabajo de Chile Atiende, DIDECO y la OMAM.	Buen trabajo de Chile Atiende, DIDECO y la OMAM.	Servicios
Las y los funcionarios que atienden público directamente requieren capacitaciones de habilidades blandas. Se debe tener un trato adecuado, paciencia, acogida, etc. Se recibe al público con muy poca empatía en los servicios. Una atención ideal debería partir por una primera acogida y con	Se debe tener un trato con habilidades blandas y con menores niveles de sesgos.	Calidad de atención.	Atención

empatía. Ideal preguntar como quiere ser nombrada/o. Prejuicios en la atención, se siente una discriminación por parte de funcionarios en relación a su situación social.			
Horarios especiales de atención o flexibilidad horario. Planes de trabajo en terreno con el fin de llegar a localidades alejadas o a las personas cuidadoras.	Tener en consideración la opción de flexibilidad horaria en la atención y de ir a realizar visitas a domicilio.	Flexibilidad horaria.	
Una atención ideal contaría con una fiscalización constante del servicio y sus funcionarios.	Una atención ideal en los servicios públicos requiere mayor fiscalización.	Se requieren mayores niveles de fiscalización.	
La difusión de información debería ser más amplia y pensando en los medios utilizados por las y los beneficiarios. Considerar la brecha digital presente en varios grupos. El medio de comunicación principal debería ser llamada telefónica. Los canales de comunicación deberían considerar los adultos mayores o a personas sin internet.	Considerar que hay público que no entiende o no tiene acceso al uso de las tecnologías.	Se necesita educación respecto al uso de las tecnologías.	

Dentro del servicio más crítico se identifica al servicio de salud (principalmente CESFAM y urgencias).	El Sector Salud es crítico, sobretodo el CESFAM y el servicio de urgencias	Se requieren mejoras en la Atención Primaria en Salud.	
---	--	--	--

Fuente: elaboración propia con datos taller 2

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Gestionar un grupo de mujeres para educar e informar. Concientizar respecto a la perspectiva de género. Educar respecto a enfoque de género. Interiorizar perspectiva de género en las instituciones. Se han generado actividades inclusivas. Capacitar en comunicación efectiva. Falta de capacitación de profesionales. Existe poca información respecto a perspectiva de género. Talleres guiados para todas las personas.	Ampliación de las instancias de educación respecto a la perspectiva de género.	Se requiere educación en la temática de perspectiva de género.	Educación

Disminución de las brechas de género.			
Generar instancias de comunicación entre agentes. Falta comunicación directa con servicios de la comuna y no con Talca. Es una comuna pequeña que cuenta con espacios colaborativos. Existencia de Casa EMMA para el apoyo de la comunidad. Buena articulación al ser una comuna pequeña. Junta de vecinos con espacios aptos y oportunidades para la comunidad.	Buena articulación en la comuna, pero falta comunicación entre los servicios.	Se requiere mejorar los canales de comunicación entre los servicios.	Comunicación
Mejorar el trato de los profesionales. Manejo de trato con los usuarios.	Existe una mala atención al público.		
Discriminación por beneficios (militares) Falta de accesibilidad para todos por igual.	Discriminación.	Se requiere un trato igualitario.	Discriminación
Búsqueda de atención preferencial a personas cuidadoras.	Atención preferencial a personas cuidadoras.	Se requiere atención preferencial a las personas cuidadoras.	Cuidadores/as

Mejorar protocolos de salud. Restricción de alimentos en los CESFAM por burocracia. Falta de empatía en el sistema de salud. La gente joven que trabaja en el servicio de salud viene con nuevas ideas y flexibilidad.	Sector salud es un punto crítico.	Se debe mejorar el sector salud.	Salud
Mala acogida a personas mayores. Opción de apoyo a adultos mayores con trámites.	Discriminación a personas mayores.	Se requieren medidas de inclusión de las personas mayores.	Discriminación
Problemas con movilidad. Horarios de atención más flexibles. Respetar el horario de atención por parte de los funcionarios.	Problemas de movilidad y horarios de atención.	Opciones de flexibilidad horaria.	Horarios
Mayor digitalización de procesos. Descentralización interna.	Actualización de procesos internos.	Se requiere una actualización y digitalización de los procesos	Digitalización
Falta de participación de la comunidad. Reforzar participación de la comunidad a través de la confianza.	Mayor participación ciudadana.	Instancias de participación ciudadana.	Participación

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Servicios públicos se interioricen en perspectiva de género. Igualdad de sueldos entre géneros. Funcionarios públicos se capaciten en perspectiva de género. Capacitación a los funcionarios en atención a público. Trato igualitario independiente del género. Capacitaciones en comunicación con perspectiva de género para funcionarios. Capacitar con habilidades blandas a los profesionales. Respetar a los géneros, no pasar a llevar al género femenino. Mayor educación respecto a la perspectiva de género. Eliminar el estigma de la homosexualidad. Incorporar CV en el que no se pida el género de la persona.	Capacitaciones en temáticas de género.	Se requiere capacitación en temáticas de género.	Capacitaciones

Dar a conocer la perspectiva de género, no imponerla. Fomentar y aceptar la perspectiva de género en toda la comuna. Aceptar e incorporar la diversidad sexual dentro de los servicios. Realizar charlas y talleres para incorporar el tema de género. Educar a los funcionarios en temas de género. Funcionarios de salud capacitados en el tema de género. Evitar la discriminación por diversidad sexual			
Mejorar la atención hacia los usuarios de parte de los funcionarios públicos. Mejorar la atención independiente de las características de la persona. Eliminar el amiguismo en el municipio (trato preferencial). Eliminar hábitos como el uso de celular, conversar, tomar café, mientras atienden al público. Mejorar la empatía en la atención. Mejorar el trato en el sector salud.	Mejores tratos al público.	Debe existir una mejorar en la atención a público.	Atención

Respetar y aumentar la infraestructura para personas con discapacidad. Incorporar estacionamientos exclusivos para personas mayores. Modificar la toma de horas para personas mayores y niños. Horario especial para la toma de horas de personas mayores y niños.	Infraestructura y flexibilidad horaria para grupos específicos.	Énfasis en infraestructura y flexibilidad horaria.	Infraestructura
Incorporar a los jóvenes en talleres. Realizar más instancias donde la ciudadanía participe. Que estas actividades se repliquen por todos los sectores de la comuna. Empoderar a los usuarios a realizar reclamos por atención ineficiente. Falta de información de los derechos que tienen las personas al ser atendidas.	Participación ciudadana.	Instancias de participación ciudadana.	Participación
Mayor supervisión de las jefaturas. Servicios públicos trabajan de forma aislada.	Trabajo interconectado entre los servicios.	Se requiere mejorar el trabajo en conjunto de los servicios.	Servicios

Para mejorar la atención, se debería interconectar a los servicios públicos.			
Ineficiente y mala atención de un doctor específico del CESFAM.	Mala atención en CESFAM.	Se requiere mejora en la atención en CESFAM.	Salud
Tener espacios con atención psicológica para funcionarios.	Ayuda psicológica a funcionarias/os.	Se debe brindar ayuda psicológica a las y los funcionarios.	Salud mental

Mesa 4: ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Que en la práctica se evidencien los avances en materia de igualdad. Mayor equidad para hombres y mujeres. Ha mejorado el trato de hombres a mujeres, pero aún falta.	Avances en materia de igualdad de género.	Existen avances en materia de igualdad de género.	Avances
Conocer el nombre e identidad de quien atiende. Buen trato y empatía. Trato respetuoso. Reencantar a la comunidad a través del buen trato.	Trato respetuoso y empático.	Se requieren habilidades blandas para atender a las personas.	Respeto

Que no exista discriminación al llegar a un servicio público. Servicios públicos con orientación para recibir a las personas. Disposición de escucha.			
Capacitación al personal que atiende. Personal más capacitado. Capacitación para quienes trabajan con usuarias/os. Mayor información a los servicios públicos sobre perspectiva de género.	Capacitaciones al personal.	Se requieren capacitaciones al personal.	Capacitaciones
Faltan canales de comunicación entre instituciones y usuarios. Que exista mejor comunicación en cuanto a las horas solicitadas. Información ante la falta de medicamentos en servicios de urgencia. Información sobre funcionamiento de los servicios a la comunidad.	Mejores niveles de comunicación entre usuario y servicio.	Deben existir mejores canales de comunicación.	Comunicación

Trámites de forma presencial en el caso de personas mayores. Atención exclusiva para personas mayores y con discapacidad. Ampliar el rango de atención domiciliaria.	Atención a personas mayores.	Trato especial a personas mayores.	Atención
Registro social de hogares debería ser independiente para obtener beneficios	Registro social de hogares como un impedimento para postular a beneficios.	Se requiere que no sea un requisito el Registro Social de Hogares.	RSH

Anexo 9: Resultados y codificación CURICÓ

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Reforzamiento de la perspectiva de género en los servicios públicos. Respeto sexual con la identidad de género. Que se priorice las capacidades antes del género a la hora de buscar trabajo. Eliminar el estereotipo de andar bien vestido, no por andar no tan arreglado ser mal atendido. Que exista la misma igualdad independiente del género.	Discriminación en los servicios públicos.	Medidas para reforzar la perspectiva de género en los servicios públicos.	Discriminación

Deberían eliminar la edad para postular a un trabajo.			
Saber la situación en que se encuentra cuando se hace un reclamo. Los funcionarios públicos a veces tienden tratar despectivo. Personas que atiendan público, que sean más empáticos. Especialización integral en cuanto a funcionarios. Funcionarios más respetuosos. No cuestionar, atender de manera amable. Ser atendido con dignidad. Que la persona que atienda sea educada, que entregue la información de manera clara. Hacer cambio con el pensamiento de los funcionarios. Evitar el sesgo en la atención. Se espera tener una buena atención en general de parte de los funcionarios. Talleres o capacitaciones para eliminar los prejuicios en los servicios públicos.	Habilidades blandas de las y los funcionarios.	Funcionarios y funcionarias cuentan con habilidades blandas para atención de público.	Atención

Saber la situación en que se encuentra cuando se hace un reclamo. Los funcionarios públicos a veces tienen trato despectivo. Personas que atiendan público, que sean más empáticos. Especialización integral en cuanto a funcionarios. Funcionarios más respetuosos. No cuestionar, atender de manera amable. Mejorar sueldo a funcionarios. No tiene un buen trato con los alumnos.			
Incluir a más personas con capacidades diferentes en los servicios públicos.	Inclusión de personas con discapacidad.	Mayor inclusión de personas con discapacidad.	Inclusión
Que los doctores no se opongan a operar para no tener hijos cuando la mujer es joven, mala atención. Mejorar la atención de los doctores. Horario más flexible en la solicitud de horas en los cesfam, para no tener que estar parado a las 06:00 am esperando una hora.	Mala atención con sector salud.	Se requiere mejorar la atención con el sector salud.	Salud

Que los funcionarios que entregan horas o hacen exámenes guarden la información de los pacientes que no la divulguen en los pasillos. Atender sin dar por hecho situaciones, sin cuestionamiento por parte del ginecólogo. Mejorar el reagendamiento de las horas médicas. Falta capacitación en cuanto a la entrega de cuidado reproductivo en los jóvenes.			
--	--	--	--

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Falta de actualización y capacitación a doctores para atención comunidad Lgbtiq+. En el sistema de salud, hacer capacitación para mejorar la atención en cuanto a la comunidad Lgbt+ , niega horas por lo que deben insistir con los jefes para acceder a su solicitud de hora al médico. La atención en la municipalidad de Curicó ha sido buena.	Incorporación de la perspectiva de género en los servicios públicos.	Instancias de capacitación de perspectiva de género.	Capacitación

Que las madres con niños pequeños no sean discriminadas al momento de solicitar trabajo. Extender los horarios de las sala cuna. Incorporar trabajadores con perspectiva de género al servicio público, Las comunas tengan oficinas de diversidad sexual, en el Maule sólo existen 2: en Curicó y Cauquenes, ¿y las otras 28?			
Sienten que no son tomados en cuenta en algunas ocasiones por los funcionarios, no todos obviamente. Falta de voluntad de parte de los funcionarios, algunos atienden muy bien y otros no. Buena atención en general en la municipalidad de Curicó. Mejorar el trato para la atención de público. Que los guardias de los servicios públicos también tengan un buen trato y atención cuando se les pregunta algo. Que la atención sea personalizada y digital.	Calidad de atención al público.	Se requiere mejorar la calidad de atención al público.	Atención

Que los funcionarios de los servicios públicos aprendan lenguaje de señas a lo menos que hayan funcionarios que sepan comunicarse. Los funcionarios de los servicios públicos deberían aprender lenguaje de señas para comunicarse con personas que los requieran. Que las instituciones tengan más accesibilidad. Deberían tener profesionales orientados a guiar personas con discapacidad visual. Sistema braille en los servicios de atención.	Mayores niveles de inclusión.	Se requieren herramientas inclusivas como sistema braille.	Inclusión
Mala atención y mala información en cuanto al hospital digital. Las horas digitales en el hospital de Curicó no están funcionando, debido a un tema que los usuarios de mayor edad no lo saben usar al momento de conectarse. Que aumente el tiempo de atención por paciente, los doctores tienen muy pocos minutos por paciente, sienten que no son	Sector salud es crítico.	Incorporar mejoras en la toma de horas del hospital digital.	

escuchados y que antes de escucharlos ya tienen la receta escrita.			
Falta de capacitación en cuanto al uso de tecnología.	Educación digital.	Realizar capacitaciones respecto a la tecnología.	Tecnología
Crear talleres de pauta de responsabilidad y crianza para menores de edad que serán padres.	Responsabilidad y crianza	Realizar talleres de pauta de responsabilidad y crianza.	Crianza

Mesa 3: ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Calidad de atención Respeto, consecuente atención. Respeto, empatía, educación. Evitar atención por pituto. Tiempo de espera de atención. Fallos de sistema. Buen trabajado desde el inicio. Flexibilidad desde el principio, buen trato. Soluciones efectivas. Cada atención, evaluación. Calificación puntaje, porqué. Capacitación funcionarios atención. Atención y beneficiario, respeto. Adulto mayor credibilidad.	Calidad de atención al público.	Crear mecanismos de evaluación en la calidad de atención.	Atención

Evaluación por parte de beneficiarios. Evaluación funcionarios públicos. Registrar llamada encuesta usuarios. Deberes y derechos de beneficiarios. Registro civil (positivo). Sensibilidad seres humanos, trato humano. Destacar lo positivo. Tiempo de espera en servicio, Evaluaciones obligatorias. Potenciar publicidad de opinión de servicio, Estructura desde la jefatura. Espacio de opinión positivo-negativo. Flexibilidad políticas internas. Empatía salud ocupacional. Esperamos buena atención.			
Difusión necesidad y mejoras. Consejo consultivo usuarios. Que suba información. Comunicación, canales de comunicación. Como comunicar nuestra visión.	Participación ciudadana.	Aumentar las instancias de participación ciudadana.	Participación
Consejo Consultivo hospital.	Atención en servicios de salud.	Mejorar la atención en los servicios de salud.	Salud

Cardiólogo hospital Curicó, horas disponibles. Hospital 2 años de espera. Entrega de medicamentos a tiempo. Continuidad atención usuarios. Cesfam Betty Muñoz. Servicio como hormonal, psiquiátrico, etc. Director CESFAM. Uso del sistema AP-Hospital. Transporte hacia centros de salud. Ejemplo: Hospital de Curicó. CESFAM libro de reclamos. Hospital amigo. Servicio médico hospital nuevo Curicó.			
Saber lengua de seña Idiomas población	Formas de comunicación.	Se requiere incorporar lengua de señas y otros idiomas.	Comunicación
Educación. Respeto en familia. Familia base de la educación. Educación en casa.	Educación familiar.	Permitir que la familia eduque.	Educación
Capacitación, carisma. Especializando distintos grupos. Talleres obligatorios, metas de gestión por evaluación. Focalización, capacitación en equipos complejos.	Capacitaciones y talleres.	Se requieren instancias de formación.	Capacitaciones

Espacios de regulación sensorial “resguardo”. Espacios de resguardos servicio público. Climatizar espacios de forma integral. Como comunicar nuestra visión.	Espacios de resguardo.	Crear espacios de resguardo en los servicios públicos.	Resguardo
---	------------------------	--	-----------

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Buscar formas lúdicas de llegar. Información llamativa y didáctica. Masivo, invasivo. Folletos en todos los servicios públicos. App para celular. Folletos a domicilio. Educar a las y los niños. Folletos en municipalidad. Informar de manera igualitaria. Información con perspectiva en la diversidad. No solo teoría, también aplicación. Asistente virtual municipal experta en perspectiva de género. Prensa local.	Mecanismos de información y difusión	Incrementar los métodos de difusión a través de redes sociales, prensa local, material impreso, entre otros.	Difusión

Información accesible para leer en pantalla. Campañas masivas. Medios de comunicación masivos. Especializar a dirigentes para que den bajada a la comunidad. Charlas en salas de espera. Visita a colegios. Información en redes sociales. Medios digitales. Información en braille o QR. Revistas actualizadas. Radios locales. Lengua de señas. Televisión más informada. Centros comunitarios (talleres). Paneles de expertos. Videos informativos. Medios internacionales. Información por correo. Encuestas para conocer realidad ciudadana. Bajada directa de autoridades.			
Profesionales capacitados a juntas de vecinas. A través de consultorías. Capacitar adultos mayores desde el respeto. Educar dese el profesional que atiende.	Instancias de educación.	Se requieren instancias educativas.	Educación

Visita a casa de adultos mayores con profesionales.	Personas mayores.	Visitas a personas mayores con profesionales.	Edad
Generar nuevos módulos de atención	Módulos de atención	Incrementar la cantidad de módulos de atención.	Atención

Anexo 10: Resultados y codificación LINARES

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Capacitaciones en temas de perspectiva de género e igualdad a funcionarios públicos. Al buscar trabajo hay sesgo, discriminación se debería implementar el currículum ciego. Para estas instancias sean invitados hombres y jóvenes. Introducción de talleres de inclusión de perspectiva de género. Sienten que en los servicios públicos de Linares no hay perspectiva de género.	Perspectiva de género en el Estado.	Se requiere e incluir la perspectiva de género en los servicios.	Perspectiva de género

Hay mala atención a veces, se debe recalcar la perspectiva de género. En los colegios a profesores instaurar perspectiva de género. Que exista sororidad entre las personas y sobretodo entre mujeres. Existe machismo entre las mujeres, se debe incluir a los hombres en estos temas.			
Mejorar el soporte de los funcionarios, capacitaciones para darle sentido a la atención al usuario. Falta más empatía, profesionales de salud faltan al respeto, se creen superiores. Que los funcionarios sean evaluados en cuanto a su función en los servicios públicos. Incluir talleres de sistema braile y lenguaje de señas en funcionarios, se refiere a que no tienen toda la información y envían de una oficina a otra sin tener respuesta. Ser atendido por personal con vocación de servicio, respeto.	Habilidades blandas y calidad de atención.	Se requieren capacitaciones y evaluaciones en materia de atención al público.	Atención

Sienten que hay menos prepotencia de los profesores y funcionarios de aula, pero que en algunos colegios todavía hay personas que no tienen buen trato con los alumnos. Se pide que la gente que atiende a público tenga vocación de atención y a los profesionales también, son altaneros. Deberían implementar una prueba de ingreso de vocación de servicio al público, sienten que existe mucho el pituto y que la gente sólo hace por el dinero y no porque realmente tenga vocación, piensan que por ser público pueden atender como quieran y deberían atender como en el sector privado que atienden bien y amable. Esperamos ser tratados todos de igual manera, amable, empático, que no seamos cuestionados o mirados en menos por andar vestidos quizás no tan bien, o tener una orientación diferente. Que los funcionarios públicos tengan inteligencia emocional. Que no cuestionen al atender.			
--	--	--	--

Falta de empatía de los profesionales hacia los usuarios. También se debe reconocer buena atención de algunos servicios públicos. Siente que falta ética profesional en el servicio público. Sienten que existe mucho pituto en los servicios públicos, sobretodo en la municipalidad. Fomentar el trabajo en equipo de los diferentes servicios públicos. Que los usuarios puedan evaluar a los profesionales por los cuales fueron atendidos, así como las encuestas de satisfacción de las tiendas o call center.			
Mejorar los baños en los servicios públicos para personas con discapacidad en Linares. Mejorar los accesos públicos y privados para las personas con discapacidad. Se requiere una mayor inclusión de niños TEA.	Infraestructura para personas con discapacidad e inclusión.	Se requiere infraestructura para personas con discapacidad en los servicios públicos.	Inclusión
Mejorar la entrega de horas en los CESFAM, es parte de mejorar la atención.	Sector salud es crítico.	Se requiere mejorar el sector salud de la comuna.	Salud

Mejorar la atención del hospital de Linares.			
--	--	--	--

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Centro de la mujer, falta información. Mejorar instancias de educación sexual, existen muchos mitos asociados. Difusión de métodos anticonceptivos. Generar espacios de información para hombres y mujeres. Apoyar a víctimas de violencia familiar, generar una red de apoyo y difundirla. Generar herramientas como charlas para enfrentar situaciones de VF. Red de apoyo y contención para las personas que lo necesiten.	Instancias de educación en materias de género y sexualidad.	Se requieren herramientas informativas de género y sexualidad.	Educación
Mejorar jornadas de atención (no sólo AM). Mejorar los tiempos de espera en el servicio de salud.	Sector salud es crítico.	Se requiere agilizar los tiempos de espera y especialización de los profesionales.	Salud

Priorización de casos para la atención de pacientes. Falta de profesionales en el servicio de salud. Especialización de profesionales, falta presencia de especialistas. Mejorar el servicio de salud mental en Linares, es crítico. Mejorar el trato de las enfermedades básicas. Seguimiento de casos por personas.			
Capacitar a líderes de agrupaciones. Vinculación de la comunidad. Difusión de los servicios. No limitar la información sólo a redes sociales. Mejorar canales de información para acceso a distintos servicios públicos. Especializar a líderes locales.	Capacitación a líderes comunitarios.	Crear un programa de capacitación a líderes de la comuna.	Capacitaciones
Mejora en los servicios municipales, cesfam, juzgados de familia. Mejoras en la seguridad ciudadana municipal. Orientación en diversos espacios de apoyo psicológico y jurídico.	Calidad de los servicios.	Mejorar la calidad de los servicios locales.	Calidad

Priorización de fondos municipales. Fortalecimiento en la distribución de oportunidades y fondos.	Fondos municipales.	Se requiere una distribución de los recursos municipales más eficiente.	Recursos
Generar un sistema de seguimiento de la atención en el servicio público. Generar instancias de fiscalización sorpresa en los distintos servicios públicos.	Sistema de fiscalización.	Se requieren mayores mecanismos de fiscalización.	Fiscalización
Alto porcentaje de analfabetización en la comuna. Falta apoyo en educación para personas adultas.	Educación a personas adultas.	Se requieren programas de educación y alfabetización.	Alfabetización

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Componente colectivo, problema de base, carga familiar, dueña de casa, unión entre mujeres. Consultorios deberían implementar talleres a los funcionarios sobre de género. Desgaste emocional para las mujeres que viven procesos difíciles.	Formación en perspectiva de género.	Se requieren capacitaciones para la ciudadanía y para las y los funcionarios públicos.	Capacitaciones

Ley de pensión de alimentos, falta de información en municipalidades. Capacitación a hombres en temas de género. Lenguaje no verbal con discriminación. Falta de oportunidades para que las mujeres se capaciten o realicen cursos. Conductas de funcionarios/as públicos estereotipados. Faltan cursos de perspectiva de género. Educación a profesionales, a los funcionarios públicos en temas de género. Funcionarios públicos más capacitado en temas de perspectiva de género. Transparencia en los procesos en los que postulan las mujeres. Baños de hombres con equidad que incorporen mudadores.			
Talleres sensibilidad. Personal idóneo para atender a la comunidad, falta de sensibilización.	Formación en habilidades blandas y ética.	Se requieren talleres de sensibilización y ética para las y los funcionarios.	Atención

Cambiar la forma de pensar, diversidad laboral. Cursos de ética. Discriminación en atención, profesionales sin empatía. Incorporar profesionales con conocimientos específicos en derechos. Mala atención en algunos sectores vulnerables en Linares, sesgos hacia la ciudadanía. Falta de actualización en los sistemas administrativos del estado			
Los mayores problemas de desigualdad se presentan en los consultorios. La brecha más grande es en la salud. Maltrato hacia el adulto mayor por parte de los profesionales de los consultorios. Derechos de pacientes trato digno.	Mayor brecha es el sector salud.	Se requiere disminuir la brecha en el sector salud.	Salud
Salud mental, talleres grupales. Incorporar nuevos servicios de ayuda para salud mental.	Salud mental.	Se requieren instancias de salud mental.	Salud mental

Falta de información o apoyo para postulaciones de proyectos estatales. Falta de claridad e información de los problemas estatales.	Información de postulación a proyectos.	Aumentar las instancias de información respecto a la postulación de proyectos.	Proyectos
Presupuesto para DIDECO.	Presupuesto DIDECO.	Incrementar el presupuesto de la DIDECO.	Presupuesto
Horarios más amplios en la atención en los servicios públicos.	Horarios de atención.	Flexibilizar los horarios de atención.	Horarios
Más colegios con inclusión.	Inclusión en educación.	Se requiere una mayor inclusión en el sector educación.	Inclusión
Sentimos que los proyectos están politizados.	Proyectos politizados.	Se requiere despolitizar los proyectos.	Politización

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Informar desde el respeto. Generación de concursos para informar. A través de pantallas en servicios públicos. Gigantografías informativas. Comerciales y publicidad a través de canales nacionales hechos por el gobierno. Publicidad en medios.	Publicidad en medios digitales y televisión.	Se requiere mayor difusión en canales y medios de comunicación locales y nacionales.	Publicidad

Creación de aplicación web con chat informativo. Actividades grupales presenciales. Material impreso didáctico para educar. Programa televisivo enfocado en el tema. Talleres de orientación en la municipalidad. Consolidar toda la información en una página web con orientación. A través de cuentas públicas. En televisores disponibles en los servicios públicos. Afiches informativos en el servicio público. Uso de nuevas tecnologías. Plataformas streaming. Buen manejo a través de redes sociales. Afiches en mapudungun. A través del arte (obras de teatro). Incorporar información en braille. Paneles educativos, participación pública.			
Especializar a dirigentes o grupos de personas (para generar boca a boca).	Instancias de formación.	Incrementar las capacitaciones a la ciudadanía, a las y los funcionarios.	Capacitaciones

Charlas en juntas de vecinos. Talleres y charlas en los lugares de trabajo. Visitas laborales informativas. Cursos de capacitación para todos/as. A través de la capacitación de profesionales. Talleres que incorporen tanto hombres como mujeres. Mailing masivos.			
Actividades en jardines. Talleres y actividades. Material didáctico para niños. Talleres en educación básica. Juegos gratuitos y educativos para niños. Educar en los colegios a los niños en clases, en una asignatura para eso. Buscar formas de entregar herramientas para niños. Incorporación a malla curricular.	Educación en los colegios.	Realizar talleres educativos en colegios y jardines.	Educación
Generar un espacio físico particular donde hablarlo (como casa informativa).	Infraestructura para información.	Crear un espacio físico para informaciones.	Infraestructura
En terapias familiares incorporar información al respecto.	Espacios de contención.	Generar espacios de contención en espacios públicos.	Contención

Contención en espacios públicos.			
Generar encuestas.	Encuestas.	Realizar encuestas.	Encuestas

Anexo 11: Resultados y codificación MOLINA

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
El Estado se vuelve más ejemplar, incluyendo la perspectiva de género en todos sus asuntos. Se capacita a todos los profesionales del servicio público. Existiría menos discriminación. Se potenciarían las necesidades de las mujeres. Habrá más tolerancia. Más oportunidades de educar a las personas (capacitaciones, talleres, etc). Más conocimiento de la comunidad LGBTQ+.	Instancias de educación desde el Estado, con perspectiva de género.	Se requieren instancias educativas, desde el Estado en perspectiva de género.	Perspectiva de género.
Mejores profesionales, más capacitados.	Habilidades blandas de las y los funcionarios públicos.	Incremento de habilidades blandas de las y los funcionarios públicos.	Atención

Más respeto con los usuarios. Mejores tratos, más equitativos. Más empatía de quienes atienden. Más responsabilidad, menos tiempo de espera. Atención de calidad sin denigrar a nadie. Se respeta confidencialidad con usuarios, especialmente LGBT en área de salud. Buena disposición en la atención. Atención más rápida en todos los servicios. La atención se parecería más al sistema privado. Mejoraría la disponibilidad y diversidad de profesionales. Respeto mutuo. La atención sería más amable. Más respeto a la privacidad. Existiría mejor diálogo entre las personas. El ambiente sería mejor, de mayor calidad, un trato más acogedor. Existiría igualdad y calidad en la atención. Menor discriminación por N° de hijos/as (SERVIU).			
Los procesos se agilizan.	Mejora de los procesos y procedimientos	Mejoran los procesos y procedimientos.	Procedimientos

Se hace un buen uso de los canales disponibles. Mejorarían los horarios, incorporar 40 horas en el servicio público. Mejora de procesos, tanto en la atención como en la burocracia de los servicios. Mejorarían los procedimientos. Más integración de las personas en los procesos.			
Información disponible para todos. Se socializan más temas con la comunidad.	Mayor difusión e involucramiento de la ciudadanía.	Se requiere mayor difusión e involucramiento de la ciudadanía.	Participación
Mejorarían las pensiones. Pensión garantizada e igualitaria a mujeres no cotizantes.	Mejores pensiones.	Incrementan las pensiones.	Pensiones
Mejoraría el servicio de salud, que es el peor de todos.	Mejor servicio de salud.	Se requiere un mejor servicio de salud.	Salud

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
----------------------	--------------------	------------------------	--------

Desigualdad en pensiones para la mujer. Falta de trabajo para las mujeres, todavía dependen del hombre. Existe bullying y discriminación por la desigualdad. Es importante la crianza de los niños, ya que replican las conductas. Trabajos masculinizados, no se les dan oportunidades a las mujeres. Los hombres se han mostrado resistentes a la igualdad de género. Hay machismo presente en lo laboral. No existe igualdad. En sectores rurales las conductas machistas se repiten. En sectores como la minería la realidad ha ido cambiando. Las mujeres solteras tienen más oportunidades. Las mujeres ganan menos que los hombres. En zonas rurales existe el machismo. Instancias de conocimiento que enriquece a las personas.	Siguen habiendo desigualdades y machismo.	Se requiere una estrategia para disminuir la desigualdad y el machismo.	Desigualdades
--	--	--	----------------------

Avanzar en familia, compartiendo los deberes del hogar. La responsabilidad del hogar se destina solo a la mujer.	Labores domésticas siguen siendo destinadas principalmente a mujeres.	Labores domésticas repartidas de manera equitativa.	Labores domésticas
Incluir empatía, sentido común, profesionalismo.	Falta de empatía.	Se requiere mayor empatía.	Empatía
Brechas en educación sobretodo en niños, con TEA. Brecha de alfabetización digital en zonas rurales. Existen complicaciones respecto al uso de internet en personas mayores. Brecha digital del adulto mayor afecta.	Brechas de educación y alfabetización digital.	Disminución de brechas en educación y alfabetización digital.	Alfabetización
Destinar más recursos a los servicios públicos del área de salud. En salud no existen profesionales con vocación. Salud mental como punto crítico por el estrés. Brecha de salud afecta.	Sector salud como punto crítico.	Se requiere mejorar el sector salud.	Salud
Los sistemas públicos entregan más oportunidades. Antes existía temor con la atención pública, hoy ha mejorado	Actualmente los servicios entregan más oportunidades.	Existe una mejora en los servicios públicos.	Servicios

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Actividades para mujeres en horarios o días en que se garantice su participación.	Adaptar los horarios para que exista mayor participación	Se requieren medidas de flexibilidad horaria en actividades.	Flexibilidad
Se espera una atención de calidad, respuestas claras y efectivas, solucionar las inquietudes de la gente, rotación del personal que atiende a público. Los factores más importantes para mejorar la calidad de los servicios públicos son la fiscalización y capacitación.	Es fundamental la calidad de atención que entregan las y los funcionarios públicos.	Se requieren capacitaciones respecto a la calidad de atención.	Capacitaciones
Punto más crítico es el Servicio de salud, faltan especialistas en la región. CESFAM y urgencias como punto crítico en salud. Las recetas médicas se deben pedir en Curicó. Lista de espera de más de tres años. Imitar el sistema de salud privado. Tramo A de Fonasa debe cubrir sus costos.	Sistema de salud es deficiente.	Se requieren mejores en el sistema de salud.	Salud

Regular las condiciones laborales de los trabajadores agrícolas. Realizar fiscalizaciones a empresas agrícolas de forma sorpresa. Hacer seguimiento a trabajadores en base a patologías presentes por temporadas.			
Generar un sistema de atención en línea. Difusión eficiente en relación a los canales de opinión para la comunidad. Divulgar información de como realizar reclamos y sugerencias. Realizar capacitaciones a la comunidad respecto a sus derechos y deberes en los servicios públicos.	Mayor digitalización, difusión e involucramiento de la comunidad.	Aumenta la digitalización de servicios, difusión y participación ciudadana.	Digitalización
Municipalidad de Molina como un servicio con buena atención de público, cercano y de comunicación directa.	Buena atención de público en la Municipalidad.	Servicio ejemplar el de atención al público en el Municipio.	Municipio

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
----------------------	--------------------	------------------------	--------

Recibir información de perspectiva de género en folletos que estén disponibles en lugares públicos. Falta de profesionales que integren o sepan sobre perspectiva de género. No existe trato igualitario, se trata mejor a las mujeres. Los funcionarios deben tener conocimiento de la perspectiva de género. Capacitaciones o dar a conocer que es la perspectiva de género a la comunidad. Charlas, talleres o capacitaciones a los funcionarios para recordar el buen trato y perspectiva de género. Ha mejorado el trato pero falta en temas de género. Talleres por localidad con perspectiva de género. Que se trate de difundir a la comunidad la perspectiva de género. Inducción a funcionarios sobre el tema de perspectiva de género. Incorporar estos temas en la comunidad.	Instancias educativas e informativas sobre perspectiva de género.	Se requieren instancias de educación sobre perspectiva de género.	Educación
--	--	--	------------------

Difusión de estos temas de género para conocimiento de la comunidad. Entrega de información oportuna independiente del género. Talleres municipales sobre la perspectiva de género. Capacitaciones a los jefes de servicio sobre perspectiva de género. Inclusión de jóvenes en estos talleres. Recibir la información por radio, canales locales y redes sociales. Información entregada de manera abierta a la comunidad.			
Los funcionarios públicos no atienden de buena manera. Siente que al no expresarse bien no son atendidos. Que no atiendan de mala manera por la apariencia. Mejorar la vocación y calidad del profesional. Que los funcionarios tengan talleres de buen trato. Funcionarios proactivos para atender.	Calidad de atención.	Se requiere mejorar la calidad de atención.	Calidad.

Cambios en el personal o despidos en caso de no estar capacitados para atención al público. Ser imparcial al momento de hacer entrega de horas, evitar el amiguismo. Imitar al sistema privado respecto a la rotación de personal. Que no exista el pituto en el sistema público.			
--	--	--	--

Anexo 12: Resultados y codificación PARRAL

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Crear oficina de género Que incluyan funcionarios con perspectiva de género. Capacitar a los funcionarios públicos en temas de género. Los funcionarios no tienen conocimiento sobre temas de género. Los funcionarios no aplican perspectiva de género.	Incluir la perspectiva de género en los servicios.	Capacitaciones y oficina de género.	Perspectiva de género

Talleres y capacitaciones para funcionarios sobre temas de género. En los colegios no se aplica la perspectiva de género.			
Que incluyan funcionarios con capacidades diferentes.	Inclusión de personas con discapacidad.	Se requieren funcionarios con discapacidad.	Inclusión
Deberían ir cambiando a los funcionarios o rotación de puestos. Falta de ética en los funcionarios. Educar a los funcionarios. No hay buen trato de los funcionarios hacia el público a veces. Que se eliminen los pitutos. Respeto y no ser juzgado. Ser bien atendido. Lenta respuesta de las autoridades o funcionarios a las solicitudes. Que no haya cuestionamiento por parte de los funcionarios. Mala atención de algunos funcionarios públicos. Igualdad y buen trato para todos. Los funcionarios no deberían juzgar antes de tiempo. Irse satisfecho después de ser atendido (que el funcionario hizo	Calidad de atención al público.	Mejorar la calidad de atención al público.	Atención

lo posible por responder a la solicitud). Ser escuchado, mejorar la atención. Que no lo envíen de un lugar a otro (oficina en oficina) para una cierta solicitud. Mejorar el respeto, mucha burocracia. Que los funcionarios no tengan prejuicios.			
Deberían fiscalizar más a los funcionarios. Supervisar los servicios públicos, con usuario incógnito. Les gustaría poder evaluar al funcionario en el momento, como las encuestas de atención al cliente y que estos sean empáticos. Fiscalización a la junta de vecinos, los presidentes se aferran al poder y no prestan la sede si no están alineados con ellos. Crear algo para poder evaluar al funcionario después de ser atendido.	Evaluación y fiscalización.	Mecanismos de evaluación por parte de la ciudadanía.	Evaluación
Sienten que en la salud pública falta vocación.	Sector salud es un punto crítico.	Se requieren herramientas para mejorar el sector salud de la comuna.	Salud

Que se respete la discapacidad psiquiátrica. Si es descompensación psiquiátrica no llega la ambulancia. Sienten que en el hospital no se aplica la perspectiva de género. Franja horaria para toma de hora en adultos mayores.			

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Programa 4/7 cuidando hijos. Horarios de cuidado colegios. Contar con programas como mujeres jefas de hogar que cuentan con un buen servicio.	Sistema de cuidados y programa mujeres jefas de hogar.	Implementar sistema de cuidados y programa mujeres jefas de hogar.	Cuidados
Reclamos o felicitaciones, generar seguimiento de respuestas. Fortalecer el sistema de evaluación. Mostrar evaluaciones a comunidades y equipos.	Evaluación y difusión de los resultados de esta.	Se requieren mecanismos de evaluación y difusión de los resultados.	Evaluación

Generar información accesible para todos, hombres, mujeres, niños.			
Contar con redes de apoyo como catedral, espacios culturales siempre disponibles. Casa de discapacidad pero no tienen espacios correctos. Faltas de espacios físicos y generación de redes. Incorporar profesionales adecuados en los centros que brindan apoyo. Hay malas condiciones de infraestructura. Cuentan con oportunidades de espacios en ferias en diferentes celebraciones.	Espacios físicos.	Incrementar infraestructura para contar con espacios para la comunidad.	Infraestructura
Poca acogida por parte de los funcionarios públicos. Existe trato desigual según cargo (pitutos). Todos los servicios son centralizados no consideran enfoque rural de la comuna. Falta control en cuanto a las gestiones municipales.	Trato desigual en los servicios públicos.	Incrementar mecanismos de control para que exista trato igualitario.	Igualdad
Organizaciones que permitan la participación del público.	Participación ciudadana.	Se requieren mecanismos de participación ciudadana.	Participación

Cuentan con una comunidad activa (mujeres 29-60). Generar atención mediante talleres. Poca claridad sobre la entrega de servicios públicos. Considerar a la comunidad en intervenciones locales. Falta activación en juntas de vecinos por crisis de espacios físicos. Necesidad de desarrollo de proyectos “generación de líderes sociales”. Formación de líderes locales. Considerar opiniones de la comunidad.			
Dar prioridad laboral en financiamiento. Servicios de venta no acordes a la realidad local. Generar más espacios para la venta.	Economía local.	Generar más instancias para comercio local.	Comercio
Falta incorporar oportunidades para discapacitados psiquiátricos.	Inclusión de personas con discapacidad intelectual.	Se requiere incorporar oportunidades para personas con discapacidad intelectual.	Inclusión
Preparación de los servicios para atención personalizada.	Atención personalizada.	Se requieren capacitaciones para quienes atienden público.	Atención

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Se considere más la opinión de las mujeres en los centros asistenciales. Que el sistema de pensiones iguale al de los hombres y mujeres trabajadoras. Entregar mayor oportunidad de trabajo a las mujeres mayores de 45. Profesionales capacitados respecto a la perspectiva de género. Profesores mejor preparados con respeto y perspectiva de género.	Brechas de género, sobretodo en el ámbito económico.	Adoptar medidas para generar mayor autonomía económica.	Brechas
Deberían tener personal apto para trabajos en el sistema públicos, que tengan vocación y que atiendan bien.	Atención de calidad.	Elevar los estándares de atención al público.	Atención
Realizar encuesta a la ciudadanía para conocer las propuestas. Que revisen y consideren los logros y reclamos y realicen cambios necesarios para mejorar.	Participación ciudadana.	Incrementar mecanismos de participación ciudadana.	Participación

Que los hombres tengan un programa preventivo de reproducción.	Recursos humanos y económicos en sector salud.	Adoptar mecanismos preventivos de reproducción masculino.	Salud
Mayores recursos para el área de la salud. Aumento de profesionales en las áreas de ginecología y dental.			

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Mensajes de difusión a través de Whatsapp. Aplicación web especializada. Medios de comunicación masivos. Radios locales. Redes sociales. Información en zonas rurales. De forma sencilla y lúdica. Folletos especializados. Alfabetización digital, para luego digitalizar procesos. Uso de palabras simples. Televisión abierta. Afiches publicitarios.	Medios de comunicación y difusión.	Difusión a través de medios de comunicación local, material impreso y redes sociales.	Difusión

Informar globalmente y no sólo a algunos. Informar equitativamente. Canal de tv local. Entregar información en la página de la municipalidad. Informar de manera empática. Buscar la forma de que no se entregue sólo información teórica. A través de los diarios locales. Oficina de información especializada. Incorporar actividades didactivas educativas. Educar en domicilio (visitas domiciliarias posta).			
Generación de talleres en colegios. Educar a través de las niñeces. A través de educar a los profesionales del servicio público primero. Educar a funcionarios municipales. Capacitaciones. Educar a los hombres al respecto. Talleres a niños/as. Conferencias con profesionales capacitados.	Educación con foco en los profesionales de los servicios, infancias y hombres.	Capacitaciones y talleres con enfoque en infancias, funcionarios/as y hombres.	Educación

Información en zonas rurales. De forma sencilla y lúdica. Folletos especializados. Alfabetización digital, para luego digitalizar procesos. Uso de palabras simples. Televisión abierta. Afiches publicitarios. Informar globalmente y no sólo a algunos. Informar equitativamente. Canal de tv local. Entregar información en la página de la municipalidad. Informar de manera empática. Buscar la forma de que no se entregue sólo información teórica. A través de los diarios locales. Oficina de información especializada. Incorporar actividades didacticas educativas. Educar en domicilio (visitas domiciliarias posta). A través de las juntas de vecinos. Convocatorias y reuniones públicas. Activación de presidentes de juntas de vecinos.	Encuentros con la comunidad.	Se requiere realizar talleres, charlas y conversatorios para la comunidad.	Participación
---	-------------------------------------	---	----------------------

Entregar información en consultorios a través de talleres. Encuentros públicos abiertos a toda la comunidad. Juntas de vecinos. Educar a los dirigentes. Generar instancias de reuniones en villas y poblaciones. Generar instancias de conversatorio. Unión entre villas, zonas rurales y urbanas. Capacitar y formar nuevos líderes.			
---	--	--	--

Anexo 13: Resultados y codificación ROMERAL

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Sanciones a funcionarios que no respeten o toleren la diversidad sexual. Que se elimine un poco el prejuicio sobre la condición sexual y vestimenta. Talleres y capacitaciones a funcionarios.	Capacitación y respeto a diversidades.	Crear instancias de capacitación en la temática de diversidades.	Capacitaciones

Que realicen llamadas a usuarios para consultar como fueron atendidos y evalúen a los funcionarios. Ser atendidos todos iguales con respeto. Deben existir evaluaciones tanto de los usuarios como de los jefes. En algunos servicios públicos no están atendiendo bien. Los funcionarios públicos deberían atender con más paciencia.	Evaluación de calidad de atención.	Evaluación participativa de calidad de atención.	Atención
Se deben ocupar los recursos en lo que realmente se necesita. Se ven falencias en el uso de los recursos públicos.	Recursos públicos.	Generar más eficiencia en el uso de los recursos públicos.	Recursos públicos
Los servicios públicos deben adaptarse a las nuevas condiciones digitales, sin dejar de lado a las personas que no tienen acceso o no saben utilizar un dispositivo móvil.	Era digital.	Adaptabilidad a la digitalización.	Digitalización
Recambio de personal, personal llevan mucho tiempo en un puesto y comienzan los pitutos.	Personal de los servicios publicos.	Mejorar la rotación de personal.	Personal

Algunos funcionarios públicos se creen superior al resto de la gente. Que existan profesionales capacitados para la función que cumplen.			
--	--	--	--

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Oficinas de la mujer realiza seguimiento.	Oficinas de la mujer.	Existe seguimiento por parte de las oficinas de la mujer.	Instituciones
Apoyar agrupaciones con atención grupal. Solicitar charlas en distintas temáticas de intereses. Generar instancias de comunicación, procesos formativos y experiencias educativas más largas. Mejorar redes de apoyo y vinculación ciudadana. Mejorar flujo de comunicación, utilización de conductos regulares. Organización comunitaria. Colaboración positiva entre comunidades.	Instancias de información y redes de apoyo.	Se requiere mejorar las instancias informativas y de comunicación.	Difusión

Cuentan con escuela cultural.			
Generar operativos de salud en zonas rurales. Contar con una cercanía a oficinas físicas (ventana).	Inequidad en lo urbano vs rural.	Se requiere llevar acabo operativos de salud en zonas rurales.	Ruralidad
Mejorar el número de profesionales por número de habitantes. Falta mejorar la cantidad de profesionales. Buscar personas capacitadas para el apoyo en la postulación de fondos.	Cantidad de personal.	Se requiere incrementar la dotación de personal.	Personal
Mejorar el traslado municipal hacia el hospital regional. Mejorar la eficiencia en la entrega de horas de los CESFAM.	Entrega de servicios de salud.	Se mejorar el traslado y la entrega de horas en el sector salud.	Salud

Mesa 3: ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Profesionales informados. Personas capacitadas para atención a usuarios con diversidad sexual. Constantes capacitaciones en distintos ámbitos de la gestión	Personal e institucionalidad preparados en materia de género.	Se requieren capacitaciones en materia de perspectiva de género.	Perspectiva de género.

tanto municipal, salud y educación. Empatía en el servicio público. Acceso igualitario entre hombres y mujeres en pensión de alimentos y régimen de visitas. Unidad de perspectiva de género en los servicios públicos. Aceptación de trabajo en el servicio público de diversidades. Información de atención a diversidades. Cada funcionario sea capacitado e incluir a hombres en la entrega de información.			
Articulación con redes.	Articular redes.	Se requiere incrementar la comunicación entre servicios y con la sociedad civil.	Redes
Autocuidado en servicio público. Aumentar atenciones psicológicas para usuarios.	Salud mental.	Se requiere incrementar las atenciones psicológicas y el autocuidado.	Salud
Considerar espacios en ferias de emprendedores para cuidado de niños y niñas.	Espacios de cuidados.	Generar espacios para las infancias en las ferias de emprendimiento.	Cuidados

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
----------------------	--------------------	------------------------	--------

Llamadas informativas Afiches didacticos En CESFAM pasar video en TV. A través de redes sociales. Letreros informativos. Trípticos y folletos. Transporte público. A través de videos publicitarios. En centros de salud. Concientización a través de las redes. Afiches en negocios de barrio. A través de una web confiable con chat especializado. Biblioteca. Pizarrón comunitario. Perdones informativos.	Publicidad en espacios físicos y con material audiovisual.	Se requiere publicidad en los servicios públicos y en medios digitales.	Difusión
A través de cursos para niños. A través de psicólogos y terapeutas escolares. Capacitar a profesores. A través de cursos de la Municipalidad. Reuniones grupales teórico-prácticas. Charlas. Gigantografías.	Difusión de información en instancias participativas.	Realizar talleres, charlas y conversatorios dirigidos a población por grupo etario.	Participación

En colegio visitas de profesionales. Talleres informativos. Dar bajada a información en juntas de vecinos. Actividades en colegios. Intervenciones públicas. A través de organizaciones comunitarias. Conversatorios. Centro de padres. A través del programa jefas de hogar.			
Estudio territorial.	Estado del arte del territorio.	Se debe realizar un estudio a nivel territorial.	Estudio

Anexo 14: Resultados y codificación SAN CLEMENTE

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código/concepto
Discriminación por la forma de vestir al ser atendidos. Discriminación por la edad al ser atendidos.	Servicios públicos con altos niveles de discriminación de distinto tipo.	Se requiere disminuir o erradicar la discriminación en todas sus esferas.	Discriminación

Discriminación por ser madre en una entrevista laboral. Mala atención al público.			
Servicios públicos menos burocráticos. Atención más expedita de los servicios públicos.	Altos niveles de burocracia en los servicios públicos.	Disminución de la burocracia en los servicios públicos.	Burocracia
Falta de infraestructura y conocimiento respecto a la ley de discapacidad.	Bajos niveles de infraestructura y conocimiento respecto a la ley de discapacidad.	Se requiere infraestructura y capacitaciones en temática de la ley de discapacidad.	Infraestructura
Apoyo a personas mayores y mayor empatía al atenderles. Horario exclusivo para atención de personas mayores	Mejora en la atención a las personas mayores.	Mejorar la atención al público, con un foco en las personas mayores.	Personas mayores
Buen ambiente laboral. Mayor preocupación desde la jefatura con el personal.	Mejora respecto al ambiente laboral.	Clima laboral óptimo en los servicios públicos.	Clima laboral

Existencia de mesas de diálogo entre los servicios y la ciudadanía. Disminución del trabajo a puertas cerradas y aumento de participación ciudadana.	Aumento en las instancias de diálogo y participación.	Se requieren instancias de participación ciudadana.	Participación
Mayor autonomía económica de las mujeres, que ellos administren sus bienes heredados.	Autonomía económica de las mujeres.	Medidas que incrementen la autonomía económica de las mujeres.	Autonomía
Mayor fiscalización para que exista un mejor trabajo y mejor atención al público.	Aumento de fiscalización.	Aumentar la cantidad de fiscalizaciones	Fiscalización
Falta de profesionales en el servicio público. Falta de empatía de los profesionales municipales	Falta de profesionales.	Incremento de la cantidad de profesionales.	Profesionales
No se entrega la información respecto a la razón por la que el proyecto no resultó, mala gestión municipal.	Problemas de transparencia a nivel municipal.	Se requiere transparencia en los horarios de transparencia en los horarios de oficina y de terreno.	Transparencia

Transparencia respecto a los horarios de oficina y terreno informado.			
En procesos de adopción que se centre en el núcleo familiar (y no en familiares externos que tengan problemas judiciales).	Revisión demasiado extensa de los antecedentes familiares en un proceso de adopción.	Revisión de antecedentes únicamente al núcleo familiar en el proceso de adopción.	Adopción
Uso de lenguaje adecuado para la ciudadanía que no maneja los términos técnicos. Mejorar las respuestas de parte de los servicios y funcionarios públicos,	Respuestas con lenguaje difícil de comprender.	Se requiere mayor simplificación en las respuestas de los servicios a la ciudadanía.	Tecnicismo

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de talleres participativos.

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Erradicación de la discriminación entre hombres y mujeres. Hoy hay mayor protección hacia las mujeres.	Mayor protección a las mujeres.	Existe mayor nivel de protección hacia las mujeres.	Protección
Integración de vida barrial a los proyectos. Integración de los hombres, jóvenes y adultos mayores en la discusión.	Inclusión de la comunidad en el quehacer de los servicios públicos.	Se requiere una mayor integración de la comunidad.	Integración

Llegar a más gente y acercamiento a los sectores de la comuna. Expandir los servicios públicos a zonas rurales.			
Difusión de la información de beneficios de los servicios públicos. Educar a las personas y entregar herramientas universales. Educar desde la infancia para que las y los niños conozcan sus derechos y beneficios. Educar de forma equitativa a hombres y mujeres. Aumento de espacios de conversación y educación.	Mayor nivel de educación al público y a las y los funcionarios.	Incremento de las instancias de educación.	Educación
San Clemente tiene espacios como la casa de la mujer (ventaja). Existencia de espacios que se pueden aprovechar de mejor manera (sedes). Realizar un proceso de mapeo de oficinas y fiscalizar espacios para la comunidad.	Existencia de espacios en la comuna.	Existen espacios valiosos para la comuna.	Espacios
Generación de horarios diferidos para atención al público. Implementación de turnos rotativos para mayor flexibilidad horaria. Presencia de servicios rotando en las poblaciones.	Se necesita mayor flexibilidad respecto a los horarios de atención.	Incremento en los horarios de atención.	Horarios
Se necesita un incremento en la diversidad de profesionales con especialidades.	Mayor cantidad y diversidad de profesionales.	Se requiere mayor cantidad de profesionales y que tengan diversos perfiles.	Profesionales

Se necesitan profesionales con competencias según las necesidades.			
Descentralizar la entrega de recursos para aprovechar de mejor manera los espacios. Distribución de presupuesto para talleres informativos. Incorporación de talleres de buen trato a los profesionales de los servicios. Entrega de recursos, talleres y herramientas de forma equitativa.	Entrega de recursos de manera equitativa.	Mayor equidad en la entrega de recursos.	Presupuesto

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Trato igualitario para los/as usuarios sin prejuicios (de género, vestimenta). Tratos en base a la imagen física, mejor vestimenta y trato. Mujeres y hombres de la misma profesión no reciben la misma valoración o trato.	Trato igualitario para el público.	Se otorga un trato igualitario a las personas.	Inclusión
Fortalecer la Casa de la Mujer con espacios y recursos.	Casa de la Mujer	Aumentar los recursos y espacios de la Casa de la Mujer	Institucionalidad

El departamento de cultura de la comuna entrega un servicio cercano y claro.			
Incorporación de la sociedad civil. Espacios de diálogo y debate con la sociedad civil y los servicios. Fortalecer los servicios para generar una red de apoyo a las minorías o géneros. Generar instancias de encuentro en este tipo de servicios como “red de apoyo”. Instancias de orientación sobre derechos y beneficios en relación con los servicios. Orientar y apoyar a las familias en cuanto a diversidad.	Instancias de participación ciudadana para orientación y apoyo.	Se requieren instancias de participación ciudadana.	Participación Ciudadana
Los servicios de salud deben considerar las particularidades de cada persona. Servicios de salud es uno de los más críticos. Mala atención en CESFAM y urgencias. Servicios de salud deben entregar información de manera universal.	Atención en sector salud es un punto crítico.	Se requiere mejorar la atención en el sector salud.	Salud
Entregar orientación con mayor precisión y conocimiento. Respuestas con ningún tipo de orientación. Respuestas de solicitud de información poco claras.	Información clara y precisa de parte de los funcionarios.	Se requiere que la entrega de información sea clara y precisa.	Información

No se entrega información concreta. Acceso a información de beneficios de forma más fluida. Orientar y apoyar a las familias en cuanto a diversidad.			
Servicios que trabajen con infancias y juventud promuevan la diversidad y eliminación de prejuicios. Espacios seguros para infancias y jóvenes. Impulsar los cambios desde las primeras edades.	Diversidad y eliminación de prejuicios desde las infancias.	Promover la diversidad y eliminación de prejuicios desde las infancias.	Infancias
Fortalecer las capacidades y habilidades blandas del personal. Disposición de recursos para la capacitación de personal. Funcionarios que atiendan con empatía y disposición. Correcta atención con respeto escucha, amabilidad y orientación. Personal atiende de manera prepotente al público que no entiende los servicios. Generar un buen ambiente laboral para el personal de los servicios.	Personal capacitado y con habilidades blandas.	Se realiza capacitaciones a los funcionarios. .	Personal
Tener en consideración los tiempos de atención, realizando atenciones más expeditas. Considerar los horarios de transporte en las zonas rurales. Considerar roles de las familias para definir la entrega de horarios y servicios.	Considerar factores respecto a los horarios de atención.	Se otorga flexibilidad respecto a los horarios de atención.	Horarios

Abrir opciones de operativos móviles en terreno.			
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de talleres participativos.

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Acompañamiento para trámites adulto mayor. Mayor explicación a adultos mayores. Atención atinente según edad. Entregar la información de acuerdo con el rango etario. Mayor empatía con las personas mayores. Entregar información por rangos etarios con lenguaje claro. Servicios públicos con personal más empático con las personas mayores. Educación tecnológica para las personas mayores. Fosis no apoya a mayores de 60 años.	Mayor énfasis en la calidad de atención en las personas mayores.	Se requiere atención según el rango etario.	Personas mayores
Entendimiento de las necesidades de la población. Servicios públicos que entreguen soluciones a las personas.	Detectar necesidades y soluciones de la población.	Existe una detección de necesidades y soluciones.	

Reforzar valores como la solidaridad. Mayor empatía en la atención al público. Que se sientan cómodos al ir solicitar ayuda o trámites a los servicios. La persona que atiende debe tener un perfil empático. Comunicación con más empatía.	Personal del servicio cuenta con habilidades blandas para atender al público.	Se requiere personal que cuente con habilidades blandas para atender al público.	Personal
Hay sesgos en el servicio público. Eliminación de sesgos por parte de quien atiende en el servicio público. Hay sesgos con el servicio público. Sesgo que afecta a los hombres.	Existen altos niveles de sesgo y discriminación en los servicios públicos.	Se requiere que disminuyan o se erradiquen los niveles de discriminación en los servicios públicos.	Discriminación
Inclusión de tecnologías para la información. Alfabetización digital. Existe desconocimiento respecto al uso del cajero automático. Apoya en la toma de número en tótem digitales. Existe discriminación en relación con las brechas digitales. Algunas personas no saben cómo usar la clave única.	El desconocimiento respecto al uso de tecnologías o herramientas digitales.	Se requiere alfabetización digital.	Digitalización

Deben solicitar ayuda para trámites digitales. Deben segmentar el uso de la tecnología por edad. Tener sistemas análogos y digitales.			
Incluir a más localidades en este tipo de talleres de participación. Mayores niveles de difusión en el territorio. Mayores niveles de descentralización. No sólo convocar a mujeres a las reuniones. Que ambos géneros participen. Información más presencial, no tanto en redes sociales. Tener el foco en las villas o poblaciones. Foco local en grupos sociales. Información hacia el territorio, a través de mesas territoriales. Involucrar a las personas jóvenes. Fortalecer la junta de vecinos. Aumentar recursos para las organizaciones locales.	Mayor involucramiento con el territorio, con jóvenes, etc.	Existen mayores niveles de inclusión de los territorios y de los jóvenes.	Inclusión

Cuando se realiza algún trámite o se postula a proyectos, no llaman para informar de los resultados. Informar en caso de no adjudicarse una postulación.	No existe transparencia cuando hay adjudicación de proyectos.	Se requieren procesos de respuesta con mayor transparencia.	Transparencia
---	--	--	----------------------

Anexo 15: Resultados y codificación TALCA

Mesa 1. ¿Cómo se imagina ser atendido/a por un servicio público con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Taller y charlas a padres sobre temas de perspectivas de género. Atención integral con enfoque de género. Los jefes deben tener más perspectiva de género. Consultar al usuario como se identifica y que se pueda identificar con su nombre social. Capacitaciones a los funcionarios y también a las jefaturas. El funcionario que atiende debe tener perspectiva de género. Trato igualitario en los servicios. Comuna machista, tradicional.	Perspectiva de género	Incluir la perspectiva de género en los servicios públicos.	Perspectiva de género.

Ser atendidos con respeto y paciencia. Con eficiencia a la respuesta y no tan lento y burocracia. Orientadores para guiar al usuario y que tenga habilidades blandas. Atención grata y con respeto. Desafío como Estado de responder a tiempo, tener las competencias y buena disposición al atender. Que expliquen de mejor manera. Ser atendidos sin prejuicios determinados ni idea preestablecidos. Que los funcionarios no hablen con tanto tecnicismo. No ser juzgado por ser jóvenes.	Habilidades blandas de las y los funcionarios.	Se requieren instancias de capacitación para reforzar las habilidades blandas.	Atención.
Flexibilidades en los horarios para personas mayores y madres con guaguas. Tener un lugar para niños y que los puedan cuidar mientras el adulto realiza el trámite.	Flexibilidad para personas cuidadoras.	Implementar nuevos horarios y espacios para niñas y niños que acompañen a personas cuidadoras	Cuidados
Se debería regular de alguna manera tanto a funcionarios como a usuarios en el uso y a exigencias de ambas partes para tener un mejor funcionamiento del sistema. Realizar encuesta de satisfacción.	Evaluar la calidad de atención.	Realizar encuestas de satisfacción a las y los usuarios.	Calidad

Cambio estructural de las mallas de carrera en formación.	Malla curricular.	Modificación en las mallas curriculares.	Educación
Espacios de relajo para los funcionarios públicos porque hay usuarios que llegan de manera prepotente.	Salud mental de las y los funcionarios.	Espacios de autocuidados para las y los funcionarios.	Salud mental
Gobierno en terreno, pero deben trabajar en equipo no por servicio para ser capaz de resolver un problema y no enviar a la persona de servicio.	Trabajo intersectorial en terreno.	Crear instancias de trabajo en terreno entre los servicios públicos.	Intersectorialidad

Mesa 2. ¿Cuáles cree que son las ventajas y desafíos en su comunidad para integrar la perspectiva de género en los servicios públicos desde su experiencia como usuario/a?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Existen concursos con foco en mujeres. Contar con apoyo de casa de la mujer. La perspectiva de género ya es política pública. Comuna machista, tradicional. Hay que reeducar a los profesores de “vieja escuela” que normalizan casos de violencia. Falta que las jefaturas formen parte de procesos formativos.	Foco en las mujeres.	Casa de la mujer y concursos con foco en mujeres.	Mujeres

Centros de educación superior en la comuna, que permite la incorporación de nuevas prácticas. Oportunidad de participar en espacios de formación, discusión, etc, para profesionales. Buen tejido social, líderes locales. Poca participación de empresas de la comuna y universidades que aporten a lo colectivo. Organizaciones sociales con mayor participación femenina. Vinculación de servicios con agrupaciones. No existe una vinculación entre servicios para mejorar atención.	Formación y participación ciudadana.	Se requieren instancias de formación y participación ciudadana.	Participación
Capital regional por tanto hay mayor servicios y recursos disponibles. Existe mayor fluidez de la incorporación de mejoras desde los servicios públicos. Ventaja territorial. Mayor conectividad, permite posibilidad de iniciar cambios. Crecimiento de la ciudad crítico. Comuna dividida por carretera, dificulta conectividad.	Ubicación de la comuna.	Ventaja territorial respecto a la ubicación de la comuna.	Ubicación.

Ciudad económica para vivir, comparando capitales regionales.			
Desafío para posibilitar buenas ideas que mejoren experiencia de usuarios. Atención muy burocrática y se pierde información en el proceso. Enfoque en las personas que se atienden. Considerar la rotación, los turnos, la falta de profesional. Posibilidad de horarios continuados de atención. Incorporar servicios higiénicos públicos equipados. Política de horarios definidos en servicios públicos.	Calidad de atención	Mejorar la calidad de atención respecto a los tiempos de espera, cantidad de personal y disminución de la burocracia.	Atención
Mejorar presencia del Estado en el territorio a permanencia con servicios generalizados. Mejorar el traslado del personal a otras comunas durante turnos. Ubicación de los servicios, calles poco adecuadas. Mejorar recursos digitales, considerar una adaptación.	Foco territorial.	Considerar el trabajo en terreno hacia zonas aisladas.	Zonas aisladas
Estigmatización de la ciudad, “bromas” como mala comuna.	Estigmatización de la comuna.	Disminución de los prejuicios y de la estigmatización de la comuna.	Estigmatización

Mesa 3. ¿Qué cambios, fortalecimientos o incorporaciones considera necesarios en los servicios públicos para ofrecer una atención con perspectiva de género?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Cambios estructurales en materia de género. Esta actividad debería ser aplicada a las jefaturas. Capacitaciones con enfoque de género. En las filas preferenciales que se incorpore las personas cuidadoras. Quien están en salas de espera difundir programas de beneficios a mujeres. Para los cuidadores no todos tienen ese conocimiento, bajar esta información más transversal. Lenguaje inclusivo del respeto, capacitar a los funcionarios. Que las jefaturas se interioricen en estos temas. Cuesta convivir con las diversidades de distintas comunidades. Que sea un tema permanente y persistente.	Perspectiva de género como un pilar fundamental.	Instaurar la perspectiva de género en los servicios públicos.	Perspectiva de género.

Se propone que existan espacios como salas cunas de lactancia after school para funcionarios. No todos los servicios cuentan con espacios como salas de amamantamiento, salas para mudar, etc. Reforzar las capacitaciones de género y de exigencias para que todas las realicen. Instaurar en los servicios públicos una cultura con perspectiva de género. Capacitaciones y sensibilización. De esas instancias, taller y capacitaciones deberían participar todos los funcionarios. Estrategias a jefaturas en la temática de género. Capacitar a los jefes en temas de género.			
Capacitación a funcionarios sobre atención a público. Protocolos para usuarios y quienes atienden a usuarios. Los modelos de protocolos no incorporan a todas las personas si no lenguaje que se exija. Entrelazar a los servicios para que exista el trabajo coordinado.	Calidad de atención	Establecer capacitaciones y protocolos para elevar los estándares de atención al público.	Calidad

Actuar con sentido de superioridad provoca tratar con inferioridad. Las capacitaciones son fundamentales para poder recibir de buena manera a los usuarios. Capacitaciones enfocadas en el respeto. Rotación de personas que no logran transmitir el trabajo realizado y por realizar.			
Horarios de atención más flexibles. Mantener algunas acciones que se adoptarán en pandemia como reuniones de apoderados. La pandemia trajo el tema digital, que se debe abordar en profundidad. Adulto mayor como mejorar la atención presencial. Política pública para el adulto mayor para actualizar sus conocimientos simplemente recreación.	Horarios y modalidad de atención	Flexibilizar respecto a los horarios y modalidad de atención.	Horarios
Espacios comunicativos como los utilizamos en beneficios de la comunidad.	Espacios comunicativos	Emplear los espacios en beneficio de la comunidad.	Espacios

Más gobierno en terreno, en comunas más rurales y con una planificación más estructurada. Los servicios públicos deberían trabajar más relacionados. En los servicios públicos hay cosas que son muy tabú.	Trabajo en terreno e intersectorial	Coordinación entre servicios para trabajar en conjunto y llegar a zonas rurales y/o aisladas.	Intersectorialidad
--	-------------------------------------	---	--------------------

Mesa 4. ¿Cómo le gustaría recibir información para conocer el alcance y aplicación de la perspectiva de género y diversidad por parte de los servicios públicos?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva	Código
Incorporar en planificación curricular desde ministerio. Incorporar en un ramo escolar.	Perspectiva de género en los colegios.	Incluir modificaciones curriculares para incluir la perspectiva de género en los colegios.	Perspectiva de género.
Afiches contextuales. Programas en televisión inclusivos. Incorporar información en lengua de señas. Publicidad radial. Incorporación de videos en salas de espera. Afiches en lugares más concurridos (chileatiende, Fonasa). Publicidad en transporte público. Tripticos informativos.	Publicidad en espacios públicos y medios digitales.	Realizar publicidad en espacios públicos, con perspectiva inclusiva: lengua de señas.	Publicidad

Difusión a través de casa de la mujer. A través de stand en ferias municipales. Intervención en plazas ciudadanas Creación de un decálogo informativo. Estrategias digitales (estudiar horarios, tipos de campañas, redes) Campañas publicitarias potentes. Redes sociales (videos educativos).			
Clases en sedes de juntas de vecinos. Talleres adultos mayores (SENAMA).	Inclusión de personas mayores.	Talleres dirigidos a personas mayores.	Personas mayores
Encuestas para considerar opinión ciudadana. Actividades en plazas comunales (plazas en villas y poblaciones). Capacitar educadores. Talleres. Capacitar a dirigentes. Talleres de comunicación asertiva con perspectiva de género. Adaptación de la información acorde al público. Talleres para padres y apoderados.	Capacitaciones a líderes y dirigentes locales.	Se requiere realizar capacitaciones a líderes y dirigentes de las juntas de vecinos.	Capacitaciones

Capacitación a profesionales que guíen y eduquen sin imposiciones. Capacitación a través de los mismos funcionarios públicos.			
Visibilizar y familiarizar a usuarios respecto a los temas de diversidad sexual. Basar las campañas en el respeto por la comunidad LGBTQ+.	Instancias informativas respecto a las diversidades.	Aumentar las charlas y talleres de la temática de disidencias y diversidades sexuales.	Diversidades