



## **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROTOCOLOS O NORMAS EQUIVALENTES DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA POLÍTICA NACIONAL DE IGUALDAD DE GÉNERO – PNIG**

**Formulado por: Dirección General de Igualdad de Género y no Discriminación**

### **I. Objetivo**

Establecer las pautas para la elaboración o adecuación de los protocolos o normas equivalentes para la implementación de los servicios de la Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG), a cargo de las entidades públicas con responsabilidad en su provisión, de manera adecuada y oportuna.

### **II. Finalidad**

Elaborar o adecuar los protocolos o normas equivalentes que mejoren los servicios de la PNIG para que se provean con los atributos previstos en la misma<sup>1</sup> y cumplan sus objetivos prioritarios.

### **III. Justificación**

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) como conductor de la Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG), con la asistencia técnica del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), ha elaborado los presentes lineamientos para que las entidades con responsabilidad en la provisión de los servicios de la PNIG elaboren, modifiquen y aprueben el protocolo o norma equivalente de cada uno de los servicios a su cargo, considerando su labor de asistencia técnica, en cumplimiento de la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género.

Los presentes Lineamientos buscan que los protocolos o normas equivalentes definan las actividades operativas que permitan la vinculación coherente y ordenada de la PNIG con los instrumentos de planeamiento institucional, como el Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Institucional (POI).

### **IV. Base legal**

#### **4.1 Constitución Política del Perú de 1993.**

---

<sup>1</sup> De acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género (PEMIG) aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, los estándares de cumplimiento de los servicios que figuran en la PNIG y sus indicadores tendrán un proceso de revisión y actualización durante la elaboración y adecuación de los protocolos.

- 4.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- 4.3 Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- 4.4 Ley N° 30364- Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y modificatorias
- 4.5 Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y sus modificatorias.
- 4.6 Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MIMP y modificatorias.
- 4.7 Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, y sus modificatorias.
- 4.8 Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.9 Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.10 Resolución de Secretaría de Descentralización N° 0011-2020-PCM/SD, que aprueba los “Lineamientos para la elaboración de los modelos de provisión de bienes y servicios”.
- 4.11 Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00033-2017/CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía para el Planeamiento Institucional, modificatorias.
- 4.12 Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00047-2018/CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía de Políticas Nacionales, modificada por la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00057-2018/CEPLAN/PCD.
- 4.13 Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00015-2021/CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía para la elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégicos.
- 4.14 Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 00015-2021/CEPLAN/PCD, que aprueba la Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes el SINAPLAN.

## V. Alcance

Los presentes lineamientos son de aplicación para las entidades que proveen los servicios determinados en la PNIG y que figuran en el PEMIG, según el siguiente detalle:

- a) Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP (entidad conductora)
- b) Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI
- c) Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR
- d) Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS<sup>2</sup>
- e) Ministerio de Educación – MINEDU
- f) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – MINJUSDH
- g) Ministerio de la Producción – PRODUCE
- h) Ministerio de Salud – MINSA
- i) Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE
- j) Ministerio del Ambiente – MINAM

---

<sup>2</sup> El proveedor del servicio es el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos

- k) Ministerio del Interior – MININTER
- l) Autoridad Nacional del Agua – ANA, adscrita al MIDAGRI
- m) Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)
- n) Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, adscrito a la PCM
- o) Instituto Nacional Penitenciario – INPE, adscrito al MINJUSDH
- p) Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI, adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (VIVIENDA)
- q) Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción – SENCICO, adscrito a VIVIENDA.
- r) Poder Judicial – PJ
- s) Jurado Nacional de Elecciones – JNE
- t) Ministerio Público Fiscalía de la Nación – MPFN
- u) Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE

## VI. Disposiciones Generales

### 6.1 Definiciones

- 6.1.1 **Política nacional:** “Constituyen decisiones de política a través de las cuales se prioriza un conjunto de objetivos y acciones para resolver un determinado problema público de alcance nacional y sectorial o multisectorial en un periodo de tiempo”<sup>3</sup>.
- 6.1.2 **Política Nacional de Igualdad de Género:** Es de carácter multisectorial y obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. Establece objetivos prioritarios que orientan la intervención del Estado para atacar tanto los factores causales como los efectos de la discriminación estructural contra las mujeres en su diversidad, a través de la provisión de servicios dirigidos a la ciudadanía<sup>4</sup>.
- 6.1.3 **Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género:** Es el instrumento requerido para garantizar la implementación de la Política Nacional de Igualdad de Género a nivel nacional, regional y local. Ello, a través de la articulación multisectorial de la referida política con el marco estratégico y operativo de las entidades involucradas, así como la implementación de los servicios de la PNIG de acuerdo con sus protocolos o normas equivalentes<sup>5</sup>.
- 6.1.4 **Conducción de la política nacional multisectorial:** Supone su diseño y formulación de manera conjunta con las entidades públicas intervinientes, así como la coordinación, articulación intersectorial, asistencia técnica, seguimiento y evaluación de su cumplimiento<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, y sus modificatorias, artículo 8 (numeral 8.1).

<sup>4</sup> Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP.

<sup>5</sup> Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP.

<sup>6</sup> Artículo 15.1 del D.S. N° 029-2018-PCM y artículo 3 del D.S. N° 002-2020-MIMP.



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

- 6.1.5 **Pliego Presupuestario:** “Toda entidad pública que recibe una asignación (crédito presupuestario) en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público”<sup>7</sup>.
- 6.1.6 **Unidad Ejecutora (UE):** “(...) Es el Nivel descentralizado u operativo de los Pliegos del Gobierno Nacional y los Gobiernos Regionales, que administra los ingresos y gastos públicos y se vincula e interactúa con la Oficina de Presupuesto del Pliego o la que haga sus veces”<sup>8</sup>.
- 6.1.7 **Centro de costo:** “(...) Son las unidades de las Entidades que consolidan los costos derivados de la provisión de bienes y servicios públicos a la sociedad y del desarrollo de los procesos de soporte”<sup>9</sup>.
- 6.1.8 **Plan Operativo Institucional (POI):** Es el documento que comprende la programación multianual de las actividades operativas necesarias para ejecutar las acciones estratégicas institucionales definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y establece los recursos financieros y metas físicas en relación con los logros esperados<sup>10</sup>.
- 6.1.9 **Actor:** Corresponden a las unidades de organización de las entidades públicas que participan en la provisión de los servicios de la PNIG y sus pliegos; y las gerencias, subgerencias y departamentos de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
- 6.1.10 **Relación:** Es la descripción de la interacción entre dos o más actores.
- 6.1.11 **Enfoque de género:** Permite observar y analizar la realidad identificando desigualdades, inequidades y relaciones de poder basadas en el género, así como explicar las causas que las producen y formular medidas orientadas al logro de la igualdad sustantiva<sup>11</sup>.
- 6.1.12 **Enfoque de interseccionalidad:** Permite evidenciar cómo el cruce de categorías sociales de diferenciación (origen, raza, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, factor genético, filiación, edad, discapacidad, idioma, identidad étnica y cultural, indumentaria, opinión, condición económica, o de cualquier otra índole)<sup>12</sup>, al interactuar en contextos históricos, sociales, culturales y políticos específicos, incrementan las posibilidades de que la persona sea excluida, limitada en sus derechos e incluso que aumente su situación de vulnerabilidad y de asimetría de poder<sup>13</sup>. De este modo, profundiza el análisis sobre la complejidad de las relaciones de desigualdad en contextos específicos<sup>14</sup>.

<sup>7</sup> CEPLAN. Guía para el planeamiento institucional modificada, entre otras, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019-CEPLAN/PCD, p. 89.

<sup>8</sup> Artículo 9.1. del Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.

<sup>9</sup> CEPLAN. Ob. Cit, p. 87.

<sup>10</sup> CEPLAN. Ídem., p. 43.

<sup>11</sup> Adaptado de la PNIG, p. 43 y Resolución Directoral N° 001-2019-MIMP-DGTEG “Glosario de Términos para la transversalización del enfoque de género”

<sup>12</sup> Estas categorías están mencionadas en el Decreto Legislativo N° 1323: Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género.

<sup>13</sup> El texto de la PNIG, al presentar el *Modelo del Problema Público* señala lo siguiente respecto a discriminación múltiple e interseccionalidad: “*Esta múltiple discriminación lo podemos ver a partir del enfoque de la interseccionalidad, que plantea que las desigualdades de género y la discriminación que enfrentan las mujeres son complejas, múltiples, simultáneas y que afectan a todas las mujeres de manera heterogénea*”.

<sup>14</sup> Viveros Vigoya, M. (2016, octubre 19). La interseccionalidad: una aproximación situada a la dominación. Debate Feminista, 52. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.df.2016.09.005>

6.1.13 **Competencias compartidas:** “Son aquellas en las que intervienen dos o más niveles de gobierno, que comparten fases sucesivas de los procesos implicados en la provisión de bienes y servicios”<sup>15</sup>.

## 6.2 **Del equipo técnico para la elaboración de los protocolos o normas equivalentes y su aprobación**

6.2.1 Los protocolos o normas equivalentes de los servicios, de acuerdo con el marco normativo, son adecuados o elaborados de forma participativa por las entidades públicas con responsabilidad en la provisión de los servicios establecidos en la PNIG, a través de las unidades de organización responsables del servicio y con la asistencia técnica de las oficinas de planeamiento o las que hagan sus veces. Estos protocolos o normas equivalentes se elaboran bajo los presentes lineamientos y asistencia técnica del MIMP, en su calidad de conductor de la PNIG.

Cada entidad conforma un equipo técnico integrado por especialistas de las unidades de organización responsables de los servicios establecidos en la PNIG y de las oficinas de planeamiento o las que hagan sus veces, el cual es comunicado mediante documento a la Dirección General de Igualdad de Género y no Discriminación (DGIGND) del MIMP, en su calidad de conductora operativa de la PNIG, para el inicio de la asistencia técnica.

6.2.2 Conforme a lo establecido en el numeral 5.2 del Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, los protocolos de los servicios son aprobados por la entidad rectora, a partir de lo cual, deben desarrollar los procesos de difusión e implementación por parte de las unidades de organización responsables del servicio.

## 6.3 **Asistencia Técnica**

6.3.1 La asistencia técnica y acompañamiento en la formulación o adecuación de los protocolos o normas equivalentes a las entidades públicas con responsabilidad en la provisión de los servicios de la PNIG, está a cargo de la Dirección de Políticas de Igualdad de Género y no Discriminación (DPIGND) de la Dirección General de Igualdad de Género y no Discriminación (DGIGND) del MIMP.

6.3.2 La asistencia técnica se inicia con una capacitación al equipo técnico de la entidad por parte de la DPIGND, seguido del acompañamiento permanente para la elaboración conjunta de los protocolos o normas equivalentes de los servicios de la PNIG bajo su rectoría.

---

<sup>15</sup> Resolución de Secretaría de Descentralización N° 0011-2020-PCM/SD, que aprueba los “Lineamientos para la elaboración de los modelos de provisión de bienes y servicios” (numeral 5.4.2).

## VII. Disposiciones específicas

- 7.1** Las Políticas Nacionales se implementan a través de los planes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN, debiendo articular los servicios con las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional - PEI y ser operativizadas a través de actividades operativas del Plan Operativo Institucional y el presupuesto de cada entidad.
- 7.2** El protocolo o norma equivalente de los servicios de la PNIG opera como un instrumento que facilita la articulación con el marco estratégico y operativo de las entidades, permitiendo lo siguiente:
- Identificar las entidades participantes en la provisión del servicio y aquellas que incorporan las actividades correspondientes del servicio en su POI<sup>16</sup>.
  - Identificar e incorporar en el POI las actividades operativas necesarias para la producción y entrega de estos servicios.
- 7.3** El Protocolo o norma equivalente permite evidenciar cómo desde la provisión de los servicios se generan cambios que aportan a la solución del problema público de la PNIG (discriminación estructural contra las mujeres), incorporando en su desarrollo los enfoques de género e interseccionalidad.
- 7.4** El Protocolo o norma equivalente de los servicios de la PNIG, como instrumento articulador, debe contener la sucesión de pasos necesarios para la producción y entrega de un servicio a su usuario/a final, describiendo los roles e interacciones entre los actores que participan en la entrega del servicio con los atributos (estándares) previstos en la PNIG<sup>17</sup>. Estos roles derivan en actividades operativas.
- 7.5 Elaboración del protocolo o norma equivalente**

Para elaborar el protocolo o norma equivalente, como mínimo, se desarrollan los siguientes contenidos de acuerdo con la estructura que se adjunta en el Anexo 01:

### 7.5.1 Parte general

En esta sección se incluyen los siguientes aspectos:

- El objetivo prioritario de la PNIG al que corresponde el servicio.
- El lineamiento de la PNIG al que corresponde el servicio.
- El código y la denominación del servicio que figura en la PNIG.
- El nombre de la unidad de organización y de la entidad (ejecutora y pliego) a la que pertenece<sup>18</sup>.
- Siglas y acrónimos.

---

<sup>16</sup> Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP.

<sup>17</sup> Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género.

<sup>18</sup> Tomar en primer lugar el responsable que aparece en la política y, de ser el caso, también los participantes que aparecen en el PEMIG.

### 7.5.2 Modelo Operacional del servicio de la PNIG

El modelo operacional es la parte más importante del protocolo o norma equivalente. El desarrollo de este permite definir el servicio, caracterizar a los/las receptores/as, identificar actores, sus interacciones y actividades operativas que permitan vincular la política con el planeamiento y el presupuesto.

Su desarrollo comprende:

#### 7.5.2.1 Definición operacional del servicio

- a. La definición operacional del servicio describe los pasos o acciones necesarias para su producción y entrega, entre otros aspectos. Se toma como referencia la información del Anexo 08 de la PNIG<sup>19</sup>, y se pone especial atención a que la definición operacional del servicio refleje los aspectos importantes del servicio.
- b. Si se trata de un servicio que ya se encuentra en funcionamiento, se explica en la definición cómo opera y las adaptaciones progresivas que debe hacer para estar alineado y brindar un aporte efectivo a la PNIG.
- c. Para su desarrollo se sugieren las siguientes preguntas:
  - i. ¿En qué consiste el servicio?
  - ii. ¿Qué pasos o acciones son necesarios para la producción y entrega del servicio (señalarlos de manera precisa)
  - iii. ¿Cuál es la naturaleza del servicio? (Prestacional, no prestacional o intermedia)<sup>20</sup>
  - iv. ¿Cuál es su modalidad de entrega?, ¿Cómo se entrega? ¿En qué lugar se entrega?
  - v. ¿Cómo aporta el servicio al objetivo prioritario de la PNIG?

La identificación y presentación de la contribución del servicio al objetivo prioritario al que está asociado en la PNIG es el aspecto central de la definición del servicio. Su adecuado tratamiento permite analizar las dificultades que enfrentan las mujeres en su diversidad y también las barreras que complican o impiden el acceso de la población a los servicios.

La contribución se expresa en cambios. Por tanto, se trata de explicitar cuál es el cambio principal que con el servicio se pretende promover para que se refleje

<sup>19</sup> Anexo 8: Fichas de servicios, por objetivos prioritarios de la PNIG.

<sup>20</sup> **Servicios prestacionales**, se derivan de la función prestadora del Estado, con orientación al ciudadano y ciudadana como usuario y usuaria final, pero que no corresponden a trámites administrativos, como la educación, la salud y la seguridad ciudadana. **Servicios no prestacionales**, que son aquellos derivados de la función reguladora, inspectora o sancionadora del Estado, incluyendo a los llamados “trámites administrativos” (los que otorgan derechos a partir de un acto administrativo). **Servicios intermedios**, por dirigirse a funcionarios y funcionarias, así como a servidoras y servidores públicos, como soporte para que estos entreguen los servicios prestacionales y no prestacionales, siendo ejemplos la asistencia técnica, el seguimiento y evaluación, la fiscalización, entre otros. Fuente: Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP).

en una contribución directa y efectiva a la Política. En la redacción se explicita cómo contribuye al objetivo prioritario asociado, también si además contribuye a otros objetivos, y, de qué manera el servicio contribuye -o puede contribuir- a disminuir las barreras institucionales que obstaculizan la igualdad.

vi. ¿Cómo incorpora el servicio los enfoques de género e interseccionalidad?

Se trata de precisar criterios y consideraciones de género e interseccionalidad con los que desde el servicio se aporta a disminuir las barreras institucionales que obstaculizan, entre otros, el acceso de la población a los servicios, así como la igualdad en la gestión pública. Se sugiere considerar, como mínimo, de manera conjunta, los siguientes:

- El uso del lenguaje inclusivo en todas sus formas (lenguaje oral y escrito, lenguaje visual, gráfico, de representación de personajes, etc.), tanto en los documentos de gestión como en los de difusión, en los materiales de capacitación y otros. Se trata de utilizar recursos para evidenciar la diversidad de personas y canales de comunicación que permitan llegar a las mujeres en su diversidad<sup>21</sup>. Se trata de promover comunicación diversa e igualitaria y a través de ella, trato digno.
- Información desagregada: producir y analizar datos desagregados por sexo y otras categorías de diferenciación, que permita caracterizar y cuantificar a la población que recibe el servicio y, dar cuenta de sus avances también de manera diferenciada.
- Mecanismos para la formación<sup>22</sup> en género e interseccionalidad. Se trata de mejorar competencias de servidoras y servidores públicos para que incorporen los enfoques en la gestión del servicio, valoren la igualdad de género y el respeto por la diversidad.
- Mecanismos internos para canalizar iniciativas, quejas y reclamos relacionados a discriminación y violencia institucional en razón del género u otras categorías de diferenciación.

### 7.5.2.2 Receptor/a del servicio

- a. Se trata de identificar quién o quiénes son usuarios/as finales del servicio, y caracterizarlos/las. Se toma como referencia la identificación general del

<sup>21</sup> Algunos sectores tienen ya guías para el uso del lenguaje inclusivo. La del MIMP: *Si no me nombras, no existo. Promoviendo el uso del lenguaje inclusivo en las entidades públicas.* <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dqteq/Guia-de-Lenguaje-Inclusivo-v2.pdf>, presenta varias estrategias y ejemplos para la redacción de documentos. La del MINAM: *"Pautas para la elaboración de productos comunicacionales considerando los enfoques de género, de interculturalidad e intergeneracional"* <https://www.minam.gob.pe/cambioclimatico/wp-content/uploads/sites/127/2019/09/Pautas-comunicacionales.pdf>, presenta pautas a considerar en la elaboración de productos comunicacionales impresos o digitales como infografías, presentaciones, dípticos, banners, etc. Recientemente el INDECOPI ha publicado una "Guía para promover la igualdad entre hombres y mujeres en la publicidad y en las relaciones de consumo" <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1722393/hombresymujeres.pdf.pdf>. Se recomienda revisar estos materiales.

<sup>22</sup> Englobamos como "mecanismos para la formación", el conjunto de opciones y estrategias que las entidades pueden desplegar para que el personal a cargo de los servicios acceda a oportunidades de capacitación.

Anexo N° 8 de la PNIG, a partir del cual, se desarrolla un proceso de definición y focalización usando criterios de localización, nivel de gobierno u otros.

- b. Luego, se caracterizan cuantitativa (cuántos son) y cualitativamente (cómo son). La caracterización da cuenta de la diversidad, tomando además de las categorías básicas como la diferenciación hombre-mujer, las categorías de diferenciación más significativas para el servicio<sup>23</sup>.
- c. Si el servicio se encuentra en funcionamiento, pero dirigido a un público más amplio, es importante que puedan distinguir de manera acotada el público señalado en la política para el servicio y hacer la caracterización específica para este público.
- d. Para su desarrollo se sugieren las siguientes preguntas:
  - i. ¿Quiénes reciben el servicio?
  - ii. ¿En qué lugar del territorio nacional se encuentran?
  - iii. ¿Qué características relevantes tienen? (especificar en función de las principales categorías de diferenciación)
  - iv. ¿Cuántos/as son? (cuantificar en base a sus registros administrativos, considerando datos desagregados por sexo, edad, ámbito geográfico, autoidentificación étnica, lengua, discapacidad, orientación sexual, identidad de género u otros).

### 7.5.2.3 Actores

- a. Para el caso del protocolo o norma equivalente del servicio, se consideran como actores a las unidades de organización de las entidades públicas con responsabilidad en la provisión del servicio a nivel nacional o de los gobiernos regionales o locales que, en el marco de sus funciones, participan en la producción o entrega del servicio.
- b. Los actores son de dos clases: i) los actores que cuentan con asignación de recursos y; en consecuencia, son centros de costos y, ii) los actores relevantes quienes participan en la producción y entrega del servicio, en el marco de sus funciones, pero no cuentan con recursos específicos para dichas acciones.
- c. Si en la producción y entrega de un servicio participa más de una entidad, se debe identificar para cada una de ellas los actores que participan y sus respectivos roles.
- d. Para facilitar este punto, es importante identificar a los actores con roles que son imprescindibles para aportar al cambio que contribuye a la política y a la

---

<sup>23</sup> **Categoría de diferenciación:** aquellas que operan como marcadores de diferencias y operan como factores de discriminación: origen, raza, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, factor genético, filiación, edad, discapacidad, idioma, identidad étnica y cultural, indumentaria, opinión, condición económica, o de cualquier otra índole. La asociación de algunas de estas categorías suele colocar a las personas en situaciones de especial vulnerabilidad. (Por ejemplo, para un servicio que se presta en zonas alto andinas o amazónicas el criterio de pertenencia étnica y el del manejo del idioma local será importante).

incorporación de los enfoques en el servicio<sup>24</sup>. Dicha identificación permite acotar y ordenar mejor este punto en los protocolos o normas equivalentes.

- e. Los actores que constituyen centros de costos son responsables de identificar las actividades operativas para el POI de las entidades.
- f. Para reportar la participación de actores en la producción del servicio se utilizan los siguientes cuadros:

**Tabla 1: Actores- centro de costo**

| Actores           |                |        |                  |                 |
|-------------------|----------------|--------|------------------|-----------------|
| Nivel de gobierno | Sector/entidad | Pliago | Unidad Ejecutora | Centro de costo |
|                   |                |        |                  |                 |

**Tabla 2: Actores relevantes**

| Otros actores relevantes |                |        |                  |       |
|--------------------------|----------------|--------|------------------|-------|
| Nivel de gobierno        | Sector/entidad | Pliago | Unidad Ejecutora | Actor |
|                          |                |        |                  |       |

- g. Esta clasificación no es rígida, progresivamente los actores relevantes pueden identificar los costos asociados a la participación en la provisión del servicio e incluir actividades operativas necesarias.
- h. Proponemos las siguientes preguntas para facilitar la identificación de los actores:
  - i. ¿Cuáles son los actores que participan en la producción y entrega del servicio?
  - ii. ¿A qué unidad ejecutora, pliego y nivel de gobierno pertenecen los actores?
  - iii. En las Unidades Ejecutoras, ¿Qué centros de costos participan en la producción y entrega del servicio?

<sup>24</sup> Por ejemplo: quién (qué actor) es responsable de definir el contenido de la capacitación para cubrir los aspectos de conocimiento o de competencia que las/os receptoras/es del servicio necesitan para transitar a un cambio; o los criterios de selección para garantizar que no existan trabas para la inclusión de mujeres diversas como receptoras del servicio; o la estrategia de difusión para motivar la demanda al servicio de mujeres de grupos diversos generalmente excluidos. Además, cómo debe hacerlo, en qué momento o fase del procedimiento, en coordinación con quién o quiénes.

iv. ¿Qué otros actores relevantes, diferentes a los centros de costos participan en la producción y entrega del servicio?

#### 7.5.2.4 Roles e Interacciones

- a. Para cada actor identificado, sea o no un centro de costo, se señala el rol que cumple en la producción y en la entrega del servicio, en el marco de sus funciones, y se describen las interacciones que desarrollan entre los actores para cumplir su rol.
- b. Los roles que los actores cumplen están vinculados al servicio y a los pasos o acciones que se realizan para la producción y entrega del servicio.
- c. La unidad de organización responsable de la elaboración del protocolo coordina con los actores el detalle de estos roles, en caso no se encuentre previsto en documentos de la entidad.
- d. Para detallar los roles e interacciones se usa el siguiente cuadro:

**Tabla 3: Roles e interacciones de actores**

| Actores   | Roles e interacciones |
|-----------|-----------------------|
| Actor "A" |                       |
| Actor "B" |                       |

- e. Se sugiere las siguientes preguntas para facilitar la identificación de los roles y sus interacciones
  - i. Para cada actor identificado previamente ¿Cuál es el rol que cumple en la producción y entrega del servicio? ¿En qué consiste ese rol?
  - ii. De ser pertinente ¿Cómo el rol del actor podría mejorarse para una contribución mayor a los objetivos prioritarios en la PNIG?
  - iii. Para cada actor identificado previamente ¿Con qué otro actor interactúa en la producción y entrega del servicio? ¿En qué consiste y de qué manera se realiza esta interacción?

#### 7.5.2.5 Actividades Operativas

- a. Las actividades operativas son el medio necesario y suficiente que contribuye en la entrega de los bienes y servicios a los/las usuarios/as, garantizando el cumplimiento de un servicio. La actividad operativa se deriva del rol que asume cada actor en la provisión del servicio. Cada rol expresa el grado de participación del actor en la misma y, por consiguiente, también la actividad operativa.

- b. El protocolo o norma equivalente establece los roles y actividades operativas que deben ser utilizados como insumo en el proceso de elaboración del Plan Operativo Institucional (POI) con la finalidad de garantizar los recursos financieros a fin de cumplir con la producción y entrega del servicio.
- c. Las actividades operativas se redactan considerando la siguiente estructura:

**Actividad Operativa= Sustantivo derivado del verbo + Objeto directo<sup>25</sup>**

- El sustantivo derivado de verbo suele emplear la terminación “ción” o “sión”.
  - El objeto directo describe el bien o servicio a nivel de proceso o insumo.
- d. Las actividades operativas identificadas pueden estar ya incluidas en su respectivo POI o pueden generarse actividades operativas nuevas<sup>26</sup>. Si estas son necesarias para el cumplimiento del servicio, las nuevas actividades deben incluirse en el POI en las modificaciones que se realizan en el año fiscal para asegurar su financiamiento.
- e. Identificadas por cada centro de costo, las actividades operativas y sus unidades de medida se registran haciendo uso del siguiente cuadro:

**Tabla 4: Actividad operativa**

| Centro de Costo | Actividad operativa | U.M <sup>27</sup> |
|-----------------|---------------------|-------------------|
| CC.....         |                     |                   |
| CC.....         |                     |                   |

- f. Para facilitar la identificación de las actividades operativas se sugieren las siguientes preguntas:
- i. ¿Qué actividades operativas -que deben ser realizadas por cada actor que son centro de costo- son necesarias para la producción y entrega del servicio?
  - ii. Las actividades operativas identificadas ¿se encuentran ya incorporadas en el POI? ¿Cómo han sido mejoradas?
  - iii. ¿Se encuentran codificadas en el POI?

<sup>25</sup> CEPLAN. Guía para el planeamiento institucional modificada, entre otras, mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 0016-2019-CEPLAN/PCD.

<sup>26</sup> Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP que aprueba el PEMIG.

<sup>27</sup> La unidad de medida es la unidad de conteo para ver el avance o cumplimiento de la meta de la actividad operativa, ejemplo: supervisión realizada, proyecto ejecutado, informe aprobado

### 7.5.2.6 Estándares de Cumplimiento

- a. Los estándares de cumplimiento son aquellas características o atributos específicos de los servicios que deben ser prestados por las entidades públicas a fin de contribuir al cumplimiento del objetivo prioritario de la PNIG.
- b. Los estándares deben referirse al aspecto cualitativo relacionado al cambio que contribuye directamente a los objetivos de la PNIG.
- c. Los estándares de cumplimiento de los servicios se encuentran identificados en el Anexo 05 de la PNIG y, de acuerdo con lo establecido en el PEMIG, estos pueden ser revisados y mejorados para asegurar la entrega óptima del servicio.
- d. Se identifican indicadores de calidad para los estándares de cumplimiento con mayor relevancia en la provisión del servicio. En tanto la PNIG y el PEMIG ya tienen indicadores definidos, es importante iniciar con una revisión de los indicadores ya existentes y, de ser pertinentes, utilizar o adecuar algunos<sup>28</sup>. Luego de ello, en caso sea necesario, se prioriza la búsqueda e inclusión de indicadores existentes de otras políticas nacionales, siempre y cuando el indicador y el estándar de cumplimiento sean pertinentes con los servicios, lineamientos y objetivos prioritarios de la PNIG.
- e. Evaluados y definidos los estándares más relevantes, se reportan haciendo uso del siguiente cuadro:

**Tabla 5: Estándares de cumplimiento**

|  | <b>Estándar de cumplimiento</b> | <b>Definición del estándar</b> | <b>Indicador</b> | <b>Actor responsable del indicador</b> |
|--|---------------------------------|--------------------------------|------------------|--|
|  |                                 |                                |                  |  |

- f. Para cada estándar de cumplimiento se debe elaborar el indicador correspondiente y su respectiva ficha técnica de indicador, considerando el Anexo N° 02 adjunto a los presentes lineamientos, el mismo que incluye los logros esperados hasta el 2030.

<sup>28</sup> **Estándares de cumplimiento de los servicios.** Los estándares de cumplimiento de los servicios, aprobados mediante Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, tendrán un proceso de revisión y actualización durante la elaboración y adecuación de protocolos, a fin de contar con aquellos atributos estratégicos de los servicios que contribuyan al cumplimiento efectivo de la Política. Asimismo, se contempla también la elaboración o actualización de los indicadores de dichos estándares y sus respectivas fichas técnicas. Contenido del Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, p. 14.

g. Así mismo, se puede utilizar las siguientes preguntas para facilitar la identificación de los estándares de cumplimiento:

- i. ¿Cuál es el atributo principal que debe cumplir la provisión del servicio?
- ii. ¿Considera que los estándares pueden ser mejorados? ¿Cuáles serían las mejoras que se aplicarían a estos estándares?
- iii. Identificados los estándares. ¿Qué indicadores dan cuenta de la contribución directa a los objetivos de la PNIG? Elabore la ficha de los indicadores
- iv. ¿Qué actor tiene la responsabilidad de medir el indicador del estándar?

## **7.6 Sobre las competencias compartidas en la provisión de servicios**

En los casos de competencias compartidas en la provisión de los servicios de la PNIG, el Ministerio responsable elabora el protocolo o norma equivalente de implementación del servicio, considerando también las pautas establecidas en los “Lineamientos para la elaboración de los modelos de provisión de bienes y servicios” aprobados mediante Resolución de Secretaría de Descentralización N° 0011-2020-PCM/SD.

## **7.7 Sobre acciones complementarias**

La entidad puede disponer acciones complementarias para promover la participación de la población beneficiaria de sus servicios con la finalidad de recibir aportes previos a la aprobación del Protocolo o norma equivalente de implementación de los servicios de la PNIG.

## **7.8 Sobre servicios nuevos**

Para el diseño de los servicios nuevos contemplados en la PNIG se debe tener en cuenta lo establecido en los presentes lineamientos, en lo que corresponda.

## **7.9 Comunicación sobre la aprobación de los protocolos o normas equivalentes**

7.9.1 Las entidades comunican al MIMP la aprobación de los protocolos o normas equivalentes formulados o adecuados en aplicación de los presentes lineamientos.

7.9.2 En el caso que los protocolos o normas equivalentes sean aprobados por entidades adscritas, según sus competencias y funciones, estas comunican al Ministerio correspondiente, en el marco de la implementación de la Política Nacional de Igualdad de Género.

## **VIII. Disposiciones complementarias**

- 8.1** De acuerdo con el PEMIG, el Ministerio de Cultura y el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, son responsables de la asistencia técnica a las entidades públicas para incorporar el enfoque intercultural y la perspectiva de discapacidad en la provisión de los servicios<sup>29</sup>. Para lo cual, brindan las pautas complementarias que consideren necesarias.
- 8.2** Los Lineamientos son aplicables para la elaboración de los protocolos o normas equivalentes que realizan las entidades responsables de la provisión de servicios de la PNIG. De haber iniciado su elaboración, se adecúa a la presente norma, en lo que corresponda.
- 8.3** Sobre los aspectos no previstos o sujetos a interpretación en los presentes Lineamientos, la Dirección General de Igualdad de Género y no Discriminación del MIMP brinda las pautas complementarias necesarias.

## **IX. Anexos**

Anexo 01. Estructura del protocolo

Anexo 02. Ficha del indicador

---

<sup>29</sup> Numeral 5.2. del Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP que aprueba el PEMIG.



## ANEXO 01

### ESTRUCTURA DEL PROTOCOLO O NORMAS EQUIVALENTES

#### I - PARTE GENERAL:

1. Objetivo prioritario de la PNIG  
*(Incluir de acuerdo con lo aprobado en la PNIG)*
2. Lineamiento  
*(Incluir de acuerdo con lo aprobado en la PNIG)*
3. Denominación del servicio  
*(Incluir de acuerdo con lo aprobado en la PNIG)*
4. Unidad de organización responsable y entidad proveedora  
*(La entidad identifica a las unidades de organización responsables de la provisión del servicio)*
5. Siglas y Acrónimos  
*(Se incluyen las siglas y acrónimos que sean necesarias)*

#### II – MODELO OPERACIONAL DEL SERVICIO DE LA PNIG

1. Definición operacional del servicio  
*(Describir los pasos o acciones para la producción y entrega del servicio, así como su naturaleza y modalidad de entrega. Se describe cómo aporta al cumplimiento de los objetivos prioritarios de la PNIG)*
2. Receptor/a del servicio  
*(Identificar quién o quiénes son usuarios/as finales del servicio, y caracterizarlos cuantitativa (cuántos son) y cualitativamente (cómo son).*
3. Actores  
*(Son las unidades de organización que participan en la provisión del servicio a nivel nacional, regional o local, de corresponder)*
4. Roles e interacciones  
*(Para cada unidad de organización identificada, señalar el rol que cumple en producción y en la entrega del servicio. Describir las interacciones que cada actor realiza con respecto a otros)*
5. Actividades Operativas  
*(Identificar las actividades operativas que le corresponde ejecutar a cada centro de costo, e incorporar en el planeamiento institucional de cada entidad involucrada)*
6. Estándares de cumplimiento  
*(Características o atributos específicos priorizados de los servicios que contribuya más al cumplimiento del objetivo prioritario de la PNIG. Se identifican los indicadores de estos, y se desarrolla su ficha técnica de indicadores)*

## ANEXO 02

### FICHA DEL INDICADOR

| FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR                 |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Objetivo Prioritario                        |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lineamiento de la Política                  |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre del servicio                         |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nombre del Indicador                        |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Justificación                               |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Responsable del indicador                   |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Limitaciones para la medición del indicador |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Método de cálculo                           | Fórmula:<br>Especificaciones técnicas: |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Sentido esperado del Indicador              |  | Tipo de indicador de servicio: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fuente y bases de datos                     |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Supuestos                                   |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   | Línea de base                          | Logros esperados               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Año   |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Valor*                                      |  |                                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |