



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

MESA MUJER Y CONFEDERACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DEL COMERCIO



ÍNDICE

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

PÁGINAS

- 03** Palabras de autoridades del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y del Presidente de la CPC.
- 06** ¿Qué es la violencia contra las mujeres?
- 08** ¿Cuál es el impacto de la violencia en las empresas?
- 09** ¿Qué pueden hacer las empresas?
- 15** Norma NCh3262:2012, una oportunidad para la acción:
- 16** ¿Cuáles son los pasos para implementar la Norma NCh3262:2012?

Canales de atención del servicio nacional de la mujer y la equidad de género
- 18** Apoyo del Estado en Salud Mental:
- 20** Palabras Presidentes de empresas
- 23** Palabras de empresas



Sensibilizar a las organizaciones y comprometerlas por una sociedad que reaccione a tiempo para apoyar a las mujeres a salir de la situación y darles espacios de respeto e igualdad de derechos



Avanzar decididamente en la erradicación de la violencia contra la mujer, en todas sus formas y ámbitos, es un desafío que nos compromete como sociedad, en que tanto el Estado como el sector privado juegan un rol fundamental, más aún con la crisis generada por el Coronavirus que nos exige un trabajo colaborativo.

El espacio laboral ocupa la mayor cantidad de tiempo en la vida de las mujeres y el impacto de la violencia en sus hogares no sólo remece su entorno privado, sino también su vida pública. Queremos sensibilizar a las organizaciones y comprometerlas por una sociedad que reaccione a tiempo para apoyar a las mujeres a salir de la situación de violencia y darles espacios de respeto e igualdad de derechos.

Agradecemos el valioso aporte de los gremios que participaron en la elaboración de este documento, con gran dedicación y trabajo, aportando con su visión y experiencia para cumplir con este desafío que nos convoca a todos y todas.

Mónica Zalaquett Said

Ministra de la Mujer y la Equidad de Género



Hoy más que nunca, establecer una cultura de buenas prácticas no solo es necesario, sino también urgente y precisamos asumir ese desafío de manera integral



Prevenir la violencia contra las mujeres y avanzar hacia una cultura inclusiva está en el centro de las prioridades de nuestra Agenda, para la cual es fundamental mantener un trabajo colaborativo que convoque e integre a todas las áreas de nuestra sociedad.

En la última década, la participación laboral femenina ha aumentado considerablemente, y junto con ello también se ha desarrollado con mayor fuerza una cultura de tolerancia cero a la violencia contra la mujer en todas sus expresiones y ámbitos, donde sin duda el área laboral representa una de las principales aristas a trabajar.

Hoy, las empresas juegan un rol muy importante en la instalación de buenas prácticas y este Manual, junto a otras iniciativas, nos invitan a continuar por el camino hacia un Chile más justo y equitativo.

María José Abud Sittler

Subsecretaria de la Mujer y la Equidad de Género



Desde la CPC nos comprometemos a apoyar y fomentar en todas las empresas, aquellas políticas que permitan a todas las personas su desarrollo integral, con absoluto respeto a su dignidad y sus derechos



Nuestra principal preocupación y foco es el bienestar de las trabajadoras, los trabajadores y sus familias, por tanto, si bien hay situaciones que ocurren en el ámbito privado, es fundamental que todos los actores de la sociedad colaboremos en la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres o cualquier otro miembro de la familia.

Desde la CPC y todas las ramas que la integran -Sociedad Nacional de Agricultura, Cámara Nacional de Comercio, Sociedad Nacional de Minería, Sociedad de Fomento Fabril, Cámara Chilena de la Construcción y Asociación de Bancos-, nos comprometemos a apoyar y fomentar en las empresas aquellas políticas que permitan a todas las personas su desarrollo integral, con absoluto respeto a su dignidad y sus derechos.

Juan Sutil

Presidente CPC



¿Qué es la violencia contra las mujeres?

La violencia de género es un tipo de violencia ejercida contra cualquier persona sobre la base de su sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico o psicológico. La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Belem Do Pará" define la violencia contra las mujeres como cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

A nivel internacional se cuenta con una serie de instrumentos jurídicos que son un marco que debe guiar la actuación de los Estados para erradicar la violencia contra las mujeres. Entre ellos, los principales son la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW), la Convención de Belem do Pará, la Plataforma de Acción Mundial, emanada de la IV Conferencia mundial sobre la Mujer, y la Agenda 2030, que contiene un objetivo sobre igualdad de género y en el cual los Estados se han comprometido a eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata de personas, la explotación sexual y otros tipos de explotación. Estos instrumentos entregan una definición de la

violencia contra las mujeres y sus causas y relevan la necesidad de abordar esta problemática desde una perspectiva integral, involucrando a distintos sectores y actores en su atención y prevención, tanto al sector público, como la sociedad civil y el sector privado.

Actualmente estamos tramitando en el Congreso una Ley Integral de Violencia que entrega más atribuciones a las distintas instituciones del Estado para realizar distintas acciones para prevenir la violencia contra las

La violencia de género es un tipo de violencia ejercida contra cualquier persona sobre la base de su sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico o psicológico.



mujeres y entregar mejor atención a aquellas que la viven. Hoy en día contamos con una Ley de Violencia Intrafamiliar que la define como “todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea directa o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente”.

Además, en 2020 se promulgó la Ley Gabriela, que sanciona la violencia de género ejercida hacia las mujeres y que amplía la tipificación del delito de femicidio haciéndolo aplicable a parejas sin convivencia y también por razones de género.

Diversos estudios han demostrado que, en situaciones de catástrofe como la pandemia que nos afecta a nivel mundial, se agudiza la vulnerabilidad ya existente para las mujeres y niñas de ser víctimas de violencia de género. Las medidas de aislamiento social y confinamiento en los hogares, muy necesarias en este momento, contribuyen a generar contextos en que se produce el aumento de los factores de riesgo para la incidencia de la violencia de género, particularmente la violencia de pareja que es el tipo de violencia más frecuente. Algunas investigaciones plantean que existen cuatro elementos que permiten prever un crecimiento de la violencia contra las mujeres y un crecimiento potencial de femicidios que requieren medidas y respuestas urgentes:

- 1 El aumento en el tiempo de convivencia entre agresor y víctima,
- 2 El crecimiento de conflictos derivados de las dinámicas de la vida cotidiana, incluyendo los quehaceres del hogar, las tareas de cuidado, y su conciliación con el teletrabajo,
- 3 Violencia prolongada sin que se vea interrumpida por las circunstancias de la rutina diaria como compras, escuela, visita familiar, trabajo, etc. y
- 4 La percepción de seguridad e impunidad en el agresor.

(Nota técnica: Los impactos económicos del COVID-19 y las desigualdades de género: recomendaciones y lineamientos de políticas públicas, PNUD 2020).

Las medidas de confinamiento impulsaron el teletrabajo, trabajo remoto o a distancia, entre otros, un escenario que llegó probablemente para quedarse en diferentes empresas, instituciones educacionales y entidades estatales y que impone una serie de desafíos y riesgos que es necesario atender para lograr una implementación exitosa. Las tensiones debido a la prolongada convivencia en el espacio privado pueden aumentar el número de casos de violencia doméstica, sumadas a las



restricciones en la economía familiar, pueden aumentar las tensiones y favorecer comportamientos violentos contra mujeres, niños, niñas y familiares mayores. Las organizaciones tenemos entonces, la obligación urgente de desarrollar e implementar buenas prácticas que nos permitan enfrentar la violencia contra las mujeres también dentro de los hogares.

¿Cuál es el impacto de la violencia contra las mujeres en las empresas?

Establecer normas para combatir y prevenir la violencia contra las mujeres es una necesidad para resguardar a las trabajadoras y trabajadores. La violencia amenaza la salud física y psicológica y constituye una violación a los derechos humanos y a la dignidad de las personas.

Hoy en día, identificar los distintos tipos de violencia es posible ya que la entendemos como un problema social. La violencia contra las mujeres transita desde la esfera de lo privado a lo público y, por tanto, tenemos el enorme desafío de detectarla, prevenirla y erradicarla.

La visibilización de la violencia contra las mujeres como problema sociocultural y de salud, se ha producido gracias a los movimientos de mujeres que desde fines de los

70 la han denunciado. Y en la última década se considera como un problema público también por la denuncia de los movimientos feministas de todo el mundo y por los cambios sociales que cuestionan las normas culturales y la normalización de la violencia.

Es habitual que las trabajadoras que han sido víctimas de violencia intrafamiliar no se sientan cómodas de revelar su situación a sus jefaturas o compañeros y compañeras de trabajo. Por eso, puede ser muy útil que el entorno laboral sea capaz de identificar el problema con el fin de facilitar, a las mujeres que viven violencia, orientación sobre servicios de apoyo y una asistencia eficaz. Saber reconocer señales que pueden alertarnos que una mujer está viviendo violencia es muy importante para hacer posible la prevención. Claramente es más fácil detectar una posible situación de violencia cuando hay contacto presencial por lo que se sugiere, en la situación de cuarentena, revisar si se ha observado alguna situación que pudiera dar indicios de violencia en contra de alguna compañera de trabajo y estar atento(a)s a esas personas en forma especial. Es fundamental que la empresa resguarde el ambiente laboral, y difunda de manera proactiva buenas prácticas y valore protocolos de actuación frente a casos de violencia, que ayuden a las mujeres a saber exactamente qué hacer, donde denunciar y cómo la empresa puede apoyarlas.

En el contexto actual, el desafío de trabajar en la prevención de la violencia contra las mujeres es mucho mayor. La Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH),



sugiere considerar las siguientes recomendaciones para el abordaje de este problema social considerando las condiciones de confinamiento de la población:

Fortalecer los servicios de respuesta a la violencia contra las mujeres, en particular la violencia intrafamiliar y la violencia en el contexto del confinamiento.

Reformular los mecanismos tradicionales de respuesta, adoptando canales alternativos de comunicación y fortaleciendo las redes para ampliar los medios de denuncia y órdenes de protección en el marco del periodo de confinamiento.

Desarrollar protocolos de atención y fortalecer la capacidad de quienes están a cargo de los mismos.

Potenciar la distribución de materiales de orientación sobre el manejo de casos de violencia en organizaciones públicas y privadas.

¿Qué pueden hacer las empresas?: instalación de buenas prácticas para el abordaje de la violencia en contexto de pareja

1. Acciones de Prevención: protocolos y campañas comunicacionales.

La prevención de la violencia al interior de las empresas se lleva a cabo principalmente a través de la instalación de protocolos de prevención y abordaje, los cuales además son acompañados con campañas comunicacionales que apoyan su difusión y recalcan la importancia que le atribuye la empresa a este tema, utilizando frases como: **“La violencia no será tolerada en esta empresa”, “Es prohibitivo para todo el personal ejercer actos violentos al interior del grupo familiar y en el lugar de trabajo, es de interés contar con los servicios de miembros y colaboradores(as) que respeten la política contra la violencia y aporten para erradicarla”**

Destaca el rol que cumplen todas aquellas personas que ocupan cargos de toma de decisión, quienes además se encargan de realizar la “bajada” de información a sus equipos y de mantenerles al tanto ante cualquier campaña o acción que desarrolle la empresa en temas de violencia.

Los protocolos varían de una empresa a otra, sin embargo, es fundamental que estos



contengan la mayor cantidad de información para que cualquier persona pueda entender la magnitud de la problemática y también sepa qué hacer y a quién recurrir. Se sugiere incorporar anexos específicos donde se detallen los datos de contacto de los canales de orientación y ayuda del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género “SernamEG” (1455) o correspondientes a los Centros de la Mujer del SernamEG de dicho servicio para consultas e información sobre el paso a paso para realizar una denuncia.

A continuación, vemos los alcances de un procedimiento de prevención y abordaje de casos de violencia contra las mujeres en contexto de pareja, que puede servir de guía para desarrollar uno propio:

- 1) **OBJETIVO**
- 2) **ALCANCE**
- 3) **DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y LEYES**
- 4) **DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS**
- 5) **ROLES Y RESPONSABILIDADES**
- 6) **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**
 - 6.1 Detección y Primera Acogida
 - 6.2 Atención, Derivación y Seguimiento
 - 6.3 Sensibilización y Prevención
 - 6.4 Confidencialidad
- 7) **ANEXOS**
 - 7.1 Formulario para Registro confidencial de situaciones de violencia
 - 7.2 Catastro de dispositivos para la derivación de situaciones de violencia
 - 7.3 Guía Informativa en caso de presenciar o sufrir violencia

A través de este tipo de protocolo se orienta a las trabajadoras y trabajadores y se le entrega la información requerida para poder actuar ante la detección y contención de personas que estén sufriendo violencia.

2. Acciones de Sensibilización: charlas, talleres, capacitaciones y campañas comunicacionales.

Las acciones de sensibilización desarrolladas por parte de las empresas apuntan a la ejecución de charlas, talleres, capacitaciones y campañas comunicacionales, que permitan visibilizar esta problemática y mostrarle a las trabajadoras y trabajadores su relevancia. Una de las principales consignas que utilizan las empresas para sensibilizar es la siguiente: **“La violencia contra las mujeres sólo puede erradicarse desde la prevención y el rechazo activo de toda la comunidad”**. Las charlas, talleres y capacitaciones están dirigidas a todas las trabajadoras y trabajadores de la empresa, en esta instancia se les entregan herramientas e información relevante para detectar casos de violencia e identificar su gravedad. Para consolidar los aprendizajes y anclarlos en la organización, hay empresas que han desarrollado pautas para orientar a las y los trabajadores en la prevención y detección de casos de violencia en la pareja.

Ejemplo: Pauta para orientar acciones

Es importante recordar que el nivel de gravedad de la violencia y, por consiguiente, el riesgo puede variar de acuerdo con muchas circunstancias. Sin embargo, estas pautas nos permitirán orientar nuestro trabajo en un momento determinado de la intervención.



A. NIVEL DE VIOLENCIA INCIPIENTE:

Manifestaciones ocasionales de violencia contra las mujeres. En esta etapa es necesario conversar con la víctima, hacer conciencia sobre la violencia incipiente que está viviendo, cómo se manifiesta y la importancia de realizar acciones orientadas a detener esta situación. Es necesario mostrar a la víctima los efectos que puede tener en ella y sus hijos estar expuesta a este tipo de relación. También resulta relevante mostrar que la severidad y frecuencia de la violencia pueden aumentar, por lo que es necesario pedir ayuda especializada para detener esta situación.

B. NIVEL DE VIOLENCIA RECURRENTE:

Manifestaciones con mayor periodicidad. Es muy importante, buscar estrategias para la detención de la violencia de manera inmediata y entregar información sobre los mecanismos legales y de la oferta de atención disponibles. Es recomendable, además, derivar a la víctima para que reciba ayuda especializada, con el fin de tomar acciones que le permitan interrumpir la violencia e iniciar una denuncia. Particularmente importante resulta este apoyo si la mujer decide efectuar la denuncia, pues es necesario que esté preparada para enfrentar el proceso judicial utilizando las herramientas que entrega la Ley para su protección.

C. NIVEL DE VIOLENCIA EXTREMO:

Manifestaciones habituales y crónicas de violencia que ponen a la mujer y eventualmente a sus hijos/as, en situación de riesgo vital. La víctima y su grupo familiar está en riesgo, por lo tanto, en forma inmediata hay que activar los mecanismos de protección.

Es importante recordar que la violencia contra las mujeres siempre implica una vulneración, por lo que, independientemente de su gravedad, es imprescindible ayudar a la víctima a tomar conciencia de esta situación y apoyarla en las acciones necesarias para su protección y seguridad.



Sumado a lo anterior, la sensibilización también se aborda a través de acciones de difusión de información por medio de canales internos de la organización, como mailing con teléfonos, a través de los cuáles las personas solicitan orientación respecto a canales de denuncia y de apoyo legal, social y psicológico. Aquí es clave contar con los contactos de los Centros de la Mujer de SernamEG.

Frente a la detección de situaciones de violencia es importante considerar:

- Nunca minimizar las necesidades de seguridad expresadas por la mujer, para así evitar desincentivar su autopercepción de riesgo.
- Apoyarla para identificar los recursos de apoyo comunitarios en su entorno cercano, familia y comunidad. Ayudarla a identificar a las personas que ella más necesita y en quienes confía más para ayudar a su seguridad manteniéndose contactada.
- Para el abordaje de la violencia siempre se requerirá una respuesta en red coordinada. No ofrecer apoyos de forma individual y efectúe la derivación que corresponde a todo evento, a la oferta de atención especializada.
- No se debe forzar el relato, ni solicitar antecedentes que serán nuevamente requeridos por los servicios especializados, evitando de esta manera la revictimización.

3. Acciones de contención

En cuanto a las acciones de contención desarrolladas por las empresas es posible destacar las siguientes:

a) El rol de las trabajadoras y trabajadores: es importante que todas las personas que componen la organización estén alertas a las señales que puedan dar cuenta de algún caso de violencia. Sumado a lo anterior, las y los trabajadores tienen la permanente responsabilidad de desechar el uso de la violencia como una forma de resolver conflictos.

Considerar:

- Si un trabajador(a) tiene conocimiento de que un(a) compañera(o) vive violencia de pareja o que maltrata a un integrante de su familia, debe acercarse para ofrecer su ayuda. Si no existe la confianza, debe informar a su jefatura de manera clara, precisa y de buena fe.
- La(o)s trabajadores(as) deben tener una actitud de apertura con los pares involucrados en situaciones de violencia identificadas, escuchar sin juzgar, apoyar y reforzar la confianza y motivar a buscar ayuda con el personal supervisor, jefaturas directas o con la(o)s profesionales del Equipo Psicosocial de la compañía con el propósito de facilitar el acceso a información y orientación de la red de atención especializada.



- Si es testigo de agresiones físicas o de amenazas a una mujer en una situación privada o en la vía pública, se recomienda llamar inmediatamente a Carabineros de Chile, alertar a personal de seguridad. No es recomendable tratar de detener al agresor.
- Recordar que la denuncia es un proceso que requiere acompañamiento, por lo que junto con incentivarla, se debe poner a disposición la información y orientación útil sobre los canales de denuncia existentes, incluyendo la referenciación a un Centro de la Mujer donde la mujer que sea víctima de violencia en contexto de pareja o ex pareja podrá ser asistida durante este proceso.

b) Aspectos que deben considerar las personas que viven violencia y desean activar el protocolo de la empresa: es importante que todas las personas estén al tanto de los pasos a seguir en caso de activar el protocolo y solicitar el apoyo de la empresa.

Considerar:

- Si es víctima de violencia, puede solicitar voluntariamente apoyo a través del personal designado por la compañía.
- Comunicar su situación voluntariamente a la empresa, con el propósito de solicitar acceder a los distintos apoyos internos, como también

a entidades externas a la compañía de acuerdo a lo definido en el protocolo.

- La víctima puede trabajar voluntariamente con el o la profesional del equipo psicosocial para desarrollar un plan de seguridad en el lugar de trabajo, resguardando siempre el respeto por su autonomía.
- Sugerir a la víctima que guarde e-mails y mensajes de voz con amenazas de agresiones (pueden ser útiles en acciones legales o como evidencia de violación a las medidas cautelares).
- Entregar a la víctima la opción de mantener una comunicación abierta con representantes de la organización durante cualquier licencia extendida.

c) Responsabilidades del personal que brinda la primera acogida a víctimas de violencia:

Considerar:

- Escuchar activamente el relato de la víctima: Oír con atención y respeto. Devolver de manera más clara y cercana lo que la persona comunica, pues eso le ayuda a sentirse comprendida.
- Lenguaje: Preguntas abiertas invitan al diálogo y favorecen el relato y la búsqueda de soluciones.
- Empatía: Ponerse en el lugar de la persona que vive violencia y al mismo



tiempo tener conciencia de quienes somos.

- Confidencialidad: Garantizar desde el inicio de la conversación que lo que se hable será tratado con absoluta confidencialidad.
- Evitar los consejos: Nadie puede saber que es mejor para ella. Dar consejos no sirve de nada, es mejor preguntar qué necesita, que está dispuesta a hacer, se pueden sugerir alternativas, pero es la persona quien decide.
- Atender a las propias creencias: Ante todo debe abstenerse de emitir juicios frente que pueden influir negativamente en las víctimas, y desincentivar su solicitud de ayuda.
- Medidas de autocuidado: No asumir más de lo que puedes dar, realizar actividades recreativas. Buscar apoyo para apoyar. Frente a la violencia contra las mujeres se debe actuar en red.

d) Otras responsabilidades de la Empresa

Considerar:

- La necesidad de cambiar de funciones temporal o permanentemente a la víctima que atiende a público o se desempeña en tareas en que la persona agresora pueda interceptarla con facilidad.
- Orientar a la víctima para que mantenga

el registro de llamadas telefónicas que reciba de su agresor, y señalarle que puede efectuar una denuncia en caso de recibir amenazas por parte de la persona agresor(a) y/o personas ligadas al mismo, como amigos(as) o familiares que pudieran acosarla presencialmente o por medios digitales.

- No entregar información sobre la víctima a otras personas, que permita localizarla o indicar el día en que regresa a trabajar, incluyendo números de teléfono celular.
- Mantener un acuerdo de confidencialidad entre la víctima y la empresa.
- Proveer a la víctima de información fidedigna, válida y oportuna de la oferta de atención y canales de denuncia en violencia contra las mujeres.
- Hacer esfuerzos por mantener un ambiente seguro en las instalaciones.
- Respetar siempre las opciones personales y la privacidad de la víctima.
- Se puede acordar con la víctima la posibilidad de contar con un acompañante hacia el transporte y de regreso del mismo (trabajo en red con compañeros (as) de trabajo)
- Proveer orientación sobre el Procedimiento de Prevención, Detección y Derivación de Violencia Intrafamiliar para el personal nuevo en la organización.



e) Acciones para La Atención

Entre las principales acciones de atención que brindan las empresas a aquellas personas que viven o han vivido violencia se encuentran las siguientes:

Apoyo Psicológico: se presta o deriva a la víctima o agresor a la red de apoyo de SernamEG, para que obtenga atención especializada que podría resultar beneficiosa, de manera de romper con la violencia, buscando minimizar las consecuencias emocionales y psicológicas tanto para el individuo como para su grupo familiar.

Asesoría Legal: se deriva a la víctima para acceder a orientación y/o representación jurídica según corresponda, a Centros de la Mujer del SernamEG, Estudios de Abogados Asociados y/o Defensoría Jurídica Pública con el objeto de solicitar asesoría jurídica al personal y sus familias que se encuentren involucrados(as) en una situación de violencia, solo con el fin de dar a conocer los alcances, consecuencias y procedimientos de orden legal que se puedan generar, de manera tal que dicha orientación les permita adoptar los resguardos necesarios para su debida defensa.

Permisos y/o licencias especiales: Algunas empresas otorgan permisos y/o licencias con goce de remuneraciones a aquellas personas que viven o han vivido violencia. Estas pueden ser solicitadas por todas las trabajadoras y/o trabajadores, que hayan sido víctimas de

violencia. En promedio, el plazo máximo de la Licencia es de 10 días hábiles, continuos o discontinuos, renovables excepcionalmente por igual período, como consecuencia del padecimiento de violencia. Cabe señalar que el goce de la licencia no debe afectar la remuneración que corresponda abonar a la trabajadora y/o trabajador en conformidad a su contrato de trabajo, ni eliminar ni compensar otras licencias a las que la misma tenga derecho a usufructuar según la legislación vigente.

Una oportunidad para la acción: Norma NCh3262:2012.

La Norma chilena NCh3262:2012 propone la implementación de un Sistema de Gestión para la Igualdad de Género y Conciliación (SGIGC) de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad, al interior de las organizaciones, estableciendo los requisitos mínimos que deben cumplirse, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y promover un mayor compromiso con el desarrollo y bienestar de las personas que la integran.

La norma chilena 3262 fue impulsada, desde el entonces Sernam, y se publicó en 2012 por el Instituto Nacional de Normalización, INN. Su implementación consiste en una serie de procedimientos y prácticas de gestión organizacional cuyo fin es promover la



transformación cultural, en pos de reducir las brechas de género e incorporar medidas que favorezcan la conciliación con corresponsabilidad en las organizaciones.

¿Cuáles son los pasos para implementar la Norma NCh3262:2012?

El proceso de implementación de la Norma NCh3262:2012 sigue la misma lógica que la Norma ISO 9001 de Calidad. Para implementarla los siguientes hitos son fundamentales:

1. Constitución de Comité de Género
2. Diagnóstico organizacional
3. Plan de Acción
4. Auditoría Interna
5. Auditoría Externa o de Certificación

El proceso de implementación de la Norma NCh 3262:2012 puede llevarse a cabo de manera autónoma, es decir, utilizando los recursos humanos disponibles en la organización, o bien a través de la contratación de una consultora experta en temas de género y conciliación con corresponsabilidad. Este proceso puede ser acompañado por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

El proceso de certificación requiere de la contratación de los servicios de una institución certificadora acreditada ante el INN.

Incorporar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral familiar y personal permite una mejora continua, promoviendo y generando buenas prácticas laborales. Ello contribuye a una mejor calidad de vida de las personas de la organización.

Sello Iguala

Una vez que la organización logra certificarse en la Norma NCh3262, puede postular al Sello Iguala Conciliación, que es una distinción gubernamental que otorga el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género a través del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. Es de carácter promocional y les permite a las organizaciones posicionarse y diferenciarse en el mercado por su compromiso con la igualdad de género.

Canales de atención del Servio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Si vives o has vivido violencia, o eres testigo de ella y necesitas saber qué hacer, revisa esta información: Tenemos varias formas de atención que puedes usar dependiendo de tu situación particular.

Si puedes llamar por teléfono, hazlo al Fono 1455 de Orientación en Violencia que sigue funcionando con normalidad, las 24 horas, los 7 días de la semana, de manera gratuita y confidencial. Te entregaremos orientación y te diremos qué hacer según la situación en que te encuentres.



Si necesitas comunicarte de manera silenciosa, porque estás cerca de tu agresor:

Puedes utilizar los siguientes canales de comunicación. Recuerda que para acceder a ellos necesitas un dispositivo (computador, tablet o celular) que tengan conexión a Internet.

- 1. Puedes escribirnos al Chat 1455** las 24 horas, los 7 días de la semana. Ingresa haciendo click en el rectángulo del mismo nombre en:

www.sernameg.gob.cl

- 2. Puedes escribirnos al Whatsapp** +569 9700 7000, Guarda este número como contacto en tu celular y

escríbenos las 24 horas, los 7 días de la semana. Recuerda guardarlo en tu celular con un nombre de mujer que sea común para que tu agresor no lo reconozca.

Una vez que te contactes con nosotros, te recomendamos borrar la conversación del chat.

Si buscas asesoría legal relacionada a temas de violencia, que te represente un abogado o abogada y/o atención psicológica y social, **tenemos 110 Centros de la Mujer** en todo el país que están disponibles para ti. Encuentra el teléfono y dirección del Centro de la Mujer más cercano a tu domicilio, trabajo y/o lugar de estudios en www.sernameg.gob.cl

Si necesitas ayuda para denunciar, te podemos orientar.

¿Por qué es importante denunciar? La denuncia permite facilitar y acelerar la ayuda que entregan los organismos que se encuentran en el circuito de protección que otorga el Estado. Con este antecedente, se acelera: Apoyo legal y jurídico. Adopción de medidas cautelares para la protección de mujeres y sus hijos. Recuerda que tu denuncia será un antecedente valioso en el caso que a futuro ocurra otro hecho de violencia.

¿Dónde denunciar? Puedes denunciar en Carabineros de Chile, PDI, Fiscalía y en Tribunales.



Si el hecho de violencia ocurre en el extranjero, puedes comunicarte con Fiscalía de Chile y ellos tomarán contacto con los organismos locales.

Si tienes dudas puedes comunicarte al 600 333 000 de Fiscalía.

Recuerda mantener contacto permanente con amigos/as, familiares o vecinos/as. Te sugerimos tener un chat a través de WhatsApp con contactos cercanos en el que juntos acuerden una palabra clave que les alerte que estás siendo amenazada o te encuentras en peligro. De esta manera ellos te podrán apoyar llamando a las policías o acudiendo a tu hogar.

Si te sientes en peligro, puedes contactarte directamente a estos números o pedirle a alguien de tu confianza que lo haga:

- Carabineros de Chile **133**
- PDI **134**
- Fono Familia de Carabineros **149**
- Fiscalía **600 333 00 00**

Si corres riesgo grave y/o vital en tu domicilio, podrás ser derivada a una **Casa de Acogida**; espacios donde podemos protegerte a ti y a tus hijos e hijas menores de 14 años, por el tiempo que sea necesario.

Las Casas de Acogida funcionan en todo el país. El ingreso a ellas se realiza por derivación

de SernamEG, Policías, Fiscalía y/o Tribunales.

Para conocer el teléfono de la Dirección Regional o del Centro de la Mujer más cercano a tu domicilio, trabajo o lugar de estudio, encuentra los números en www.sernameg.cl. También puedes llamar al Fono Orientación en Violencia para que te entreguen esta información 1455 o al Whatsapp +569 9700 7000

Apoyo del Estado en Salud Mental:

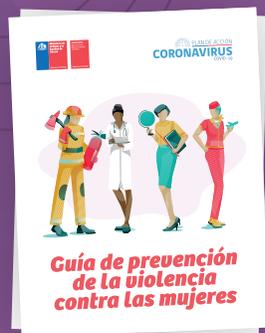
La pandemia ha impactado de manera diferenciada a la población, siendo las **mujeres** uno de los grupos **más afectados**. Esto principalmente porque se agudizan las **brechas preexistentes**, lo que tiene consecuencias en su **salud mental**. Las mujeres se han visto sobrecargadas con responsabilidades que históricamente se les han asignado, como las **labores domésticas y el cuidado** de otros/as, además del aumento de la violencia contra ellas.

Si tus colaboradores necesitan ayuda, pueden contactarse con los profesionales que dispone el Ministerio de Salud a través de su Programa “saludablemente” donde las personas pueden agendar una hora. En el siguiente link:

www.gob.cl/saludablemente/ayudaprofesionales



Material descargable en nuestro sitio web



**Guía de prevención de la
violencia contra las mujeres**



Material de consulta y derivación
(Dirigido a canales de apoyo)



**Autodiagnóstico de violencia contra
las mujeres** (Dirigido a trabajadoras)



**Guía Corresponsabilidad en los
hogares**



RICARDO ARIZTÍA

Presidente de la Sociedad Nacional de Agricultura (SNA)

El sector agrícola considera de la mayor importancia la participación de las mujeres en las labores agrícolas y agroindustriales. Desde hace muchos años, han sido parte fundamental del desarrollo del trabajo bien hecho, metódico, consciente y responsable para asegurar productos sanos e inocuos a la población. Las empresas del sector han velado y lo seguirán haciendo con mayor fuerza, por la igualdad de condiciones para que las mujeres puedan desarrollar su importante aporte al sector, previendo cualquier síntoma o posibilidad de abuso o menoscabo hacia su dignidad. La riqueza de una participación respetuosa y complementaria de mujeres y hombres en el campo, ha sido la base de nuestro desarrollo.



MANUEL MELERO

presidente de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC)

Qué duda cabe acerca del papel clave que la mujer ejerce en el comercio. Nuestro gremio es el principal empleador de mano de obra femenina en Chile y es por ello que creemos que tenemos el imperativo de hacernos cargo y de hacer respetar los derechos que las mujeres han ido adquiriendo a través de los años. Es nuestro deber colaborar para que existan cada vez más espacios de trabajo en donde las mujeres puedan desarrollarse e interactuar con sus pares, sin verse sometidas a ningún tipo de violencia física o psicológica. Tenemos la profunda convicción acerca de lo importante que resulta impulsar acciones tendientes a prevenir y evitar la violencia contra la mujer, y por ello asumimos la tarea de cooperar, en forma decidida, en la construcción de una mejor sociedad, donde primen el respeto y la convivencia. Aplaudimos y relevamos el rol de esta guía, que entrega un conjunto de herramientas y recomendaciones que ayudarán a educar en este tema tan crítico para nuestro país.



DIEGO HERNÁNDEZ

presidente de la Sociedad Nacional de Minería (SONAMI)

Como gremio que agrupa a la pequeña, mediana y gran minería metálica y no metálica, la incorporación plena de la mujer en esta industria forma parte de nuestra agenda y preocupación. Ello se refleja en nuestro compromiso por incorporar más mujeres en una actividad que ha sido tradicionalmente dominada por los hombres. Firmamos el Decálogo de la Industria Minera por la incorporación de Mujeres y la Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, en que las organizaciones se comprometen con promover una mayor participación femenina en la industria minera, garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación en los procesos de gestión de personas; selección, formación, desarrollo y remuneraciones equitativas y, por cierto, rechazando cualquier tipo de violencia de género.



BERNARDO LARRAÍN

Presidente de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

En SOFOFA promovemos activamente la inclusión laboral femenina tanto por un imperativo de justicia como por representar una oportunidad de desarrollo para el país y la empresa. Condenar cualquier forma de violencia contra la mujer resulta una condición mínima habilitante, que no puede ser contextualizada, y que amerita un profundo reflexionar sobre lo que está pasando en nuestra sociedad. Conformar ecosistemas colaborativos para compartir experiencias y aprendizajes es el camino para buscar soluciones reales a desafíos transversales que enfrenta el mundo empresarial. La invitación que hacemos hoy es a profundizar climas de confianza al interior de las empresas, que permitan prevenir, detectar y acompañar tempranamente a una víctima de violencia de género o intrafamiliar.



ANTONIO ERRÁZURIZ

presidente de la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC)

En la Cámara Chilena de la Construcción promovemos espacios laborales seguros y protegidos, y en el marco del trabajo que estamos realizando para aumentar la participación femenina en la construcción, buscamos ser un apoyo para las mujeres vinculadas a las empresas que forman parte de nuestro gremio. Estamos convencidos de que, mediante la información y orientación oportuna y el fortalecimiento de las redes de apoyo, es posible hacer una diferencia.



JOSÉ MANUEL MENA

Presidente Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)

Como banca creemos que es fundamental la generación de políticas y lineamientos comunes que permitan a mujeres y hombres tener las mismas oportunidades. En este sentido, es clave que todos los actores de la sociedad cumplamos un rol activo en la promoción del respeto, la tolerancia y el apoyo mutuo.

La violencia hacia las mujeres, física o psicológica es inaceptable. Como industria estamos comprometidos a trabajar en conjunto con las autoridades y así avanzar en alianzas público-privadas que no sólo establezcan políticas robustas, sino que también impulsen la construcción de una sociedad que cuida, por sobre todas las cosas, el bienestar y la integridad de todos quienes forman parte de ella.



La empresa tiene que contribuir en la construcción de una sociedad que avanza en disminuir las brechas de género y la violencia contra las mujeres. Ésta es una problemática cultural inserta en la sociedad y que ingresa inevitablemente a nuestras organizaciones. Esto se expresa generando variados impactos e influye en el desempeño laboral y en consecuencia en el cumplimiento de las metas. Como empleadores tenemos la responsabilidad y la obligación moral de proveer al personal un ambiente laboral saludable, para lo cual se requiere que todos promuevan creencias y actuaciones contrarias a la violencia como una buena práctica del negocio. Invito a mis pares a ser parte de este cambio cultural, porque las sociedades más sanas e igualitarias permiten también desarrollar mejores negocios.

Juan José Araneda A. | Gerente General, Laboratorio Bagó de Chile S.A.

El rol de las organizaciones es fundamental, puesto que en ellas trabajan personas y somos responsables de ellas en su integridad, no solo en el ámbito laboral. Por lo tanto, trabajar en la prevención de la violencia contra la mujer y cuestionar los estereotipos de género que puedan generar desigualdad, se transforma en una tarea prioritaria, ya que contribuimos con esto a generar conciencia, haciendo visible la realidad que muchas mujeres viven. Las empresas tenemos entonces una responsabilidad en la prevención de la violencia contra la mujer, incorporando acciones que permitan sensibilizar, educar, orientar y/o ayudar en caso de violencia intrafamiliar o de género, en toda la organización.

Alejandro Muñoz | Gerente General, Caja de Compensación Los Héroes





Se tiende a creer que la violencia de género es parte del espacio privado de las personas y no es relevante para la organización, una mirada que refuta la evidencia ya que la violencia contra las mujeres tiene serias consecuencias en espacios laborales, familiares, personales, y puede prevenirse. Es necesario trabajar en todos esos espacios para lograr la erradicación total de la violencia. Para ello es importante que las organizaciones se involucren estableciendo mecanismos y métodos de evaluación que aseguren la recolección de evidencia que mejoren la implementación de futuras gestiones en los programas de prevención de la violencia de género y, en definitiva, de cambiar y transformar las estructuras, espacios y contextos que reproducen la violencia.

Sebastián Espinoza | Director de Inclusión y Diversidad, AHA Inclusión

Como Compañía y particularmente en nuestra Agencia Kapsch TrafficCom Chile, nos sentimos orgullosos de haber iniciado la certificación de Igualdad de Género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal (NCH 3262), alineados totalmente a nuestra misión, visión, valores y cultura organizacional, que promueven la no discriminación, respeto y equidad de género. Uno de los temas más innovadores de tratamiento corporativo que viene de la mano de esta certificación tiene relación con nuestro compromiso a erradicar toda forma de violencia de género y a capacitar y orientar a todas las personas de nuestra organización sobre los canales de derivación existentes para detectar a tiempo, desde su génesis, toda acción de violencia, aportando una visión de compromiso y corresponsabilidad realista y acorde al tremendo desafío que tenemos como sociedad chilena.



Felipe Darrigrande Tudela | Director Comercial, KTC Chile



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES