

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

La norma técnica chilena NCh 3262 incluye las directrices necesarias para que las organizaciones puedan implantar un sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Su contenido se apoya en varios principios fundamentales como igualdad de derechos, de oportunidades, promoción de la igualdad de género; o cambio de sistemas organizacionales, culturales y de valores. AENOR realiza el proceso de auditoría de las organizaciones que quieren conseguir la certificación de acuerdo con esta norma.

# Certificar la igualdad de género en Chile

**María  
Angélica  
Sanhueza**  
Directora  
AENOR  
CHILE

**S**egún la ONU, la igualdad de género *implica que todos los seres humanos, tanto hombres como mujeres, tienen la libertad para desarrollar sus habilidades personales y para hacer elecciones sin estar limitados por estereotipos, roles de género rígidos o prejuicios. Comprende la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres, niñas y niños, para lo cual deben considerarse los intereses, aspiraciones y necesidades específicas de las mujeres y de los hombres, siendo valoradas y favorecidas de la misma manera.*

En la sociedad de los últimos años, el posicionamiento de las mujeres ha experimentado importantes cambios, disminuyéndose muchas de las brechas de género existentes durante el siglo pasado. No obstante, estos avances no alcanzan todas las áreas, no han sido constantes en el tiempo y no han llegado a todas las mujeres por igual. Si bien es cierto que la incorporación de las mujeres en el mundo del trabajo remunerado ha crecido sostenidamente, el desarrollo y retención de ellas sigue siendo un gran desafío. Dentro de las temáticas que se deben abordar se pueden señalar la generación de condiciones laborales y de trato (sueldos, oportunidades de desarrollo laboral, conciliación con

corresponsabilidad, acoso sexual y laboral, entre otras), así como la mejora de la gestión del riesgo y reducción en el cumplimiento en normas de trabajo, salud y seguridad (Fuente: International Finance Corporation World Bank Group, 2013, en Servicio Nacional de la Mujer SERNAM 2016).

Por su parte, la conciliación de la vida laboral, familiar y personal contribuye a la creación de una sociedad basada en la calidad de vida de las personas, primando las mismas oportunidades para hombres y mujeres con el fin de desarrollarse en todos los ámbitos vitales: progresar en lo profesional, atender las responsabilidades familiares y disfrutar del tiempo familiar y personal.

De acuerdo con lo expuesto por SERNAM, en la jornada técnica de Igualdad y Conciliación realizada en Santiago de Chile (actividad convocada por la Cámara Española de Comercio y AENOR CHILE el 2 de septiembre de 2016), se compartió la siguiente información:

- De acuerdo a la encuesta Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (Casen) 2013, en Chile actualmente dos millones de hogares tienen a una mujer como jefa de hogar.
- Existe una dispersión importante en las edades de las jefas de hogar,

un 22,3 % de ellas es menor de 40 años, un 40,3 % tiene entre 40 y 59 años y un 37,3 % tiene 60 años o más.

- Aunque sigue siendo mayoritaria la jefatura de hogar de mujeres mayores de 40 años, el grupo etario con la mayor tasa de crecimiento, de casi un 300 %, es el de 20 a 39 años, es decir, aquellas que están en edades reproductivas y, posiblemente, tengan a su cargo menores de edad.
- Diversos estudios han señalado que los hogares con jefatura de hogar femenina suelen enfrentar mayores niveles de vulnerabilidad social y económica que los encabezados por sus pares masculinos, vinculándolo a fenómenos como el embarazo adolescente, la monoparentalidad, la brecha salarial y la mayor informalidad laboral que las mujeres enfrentan (Muñiz & Hernández, 1999 y Acosta, 2001, en SERNAM 2016).

Y respecto a la calidad del empleo de las chilenas (SERNAM 2016):

- Existen diversas formas de medición de la diferencia salarial entre hombres y mujeres, existe una estimación en el ámbito mundial que habla de un promedio de 15,6 % y fluctúa entre un 10 % y un 30 %.



**NCh 3262 Estrategia de implementación (SERNAM 2016)**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- ▶ • A medida que se asciende en los tramos remuneracionales, la presencia de hombres aumenta y la de mujeres se reduce drásticamente. Sólo en el tramo de menores ingresos se logra una cierta similitud en la participación de ambos sexos, esto está lejos de poder considerarse un avance en equidad salarial.
  - La segregación horizontal produce que las ocupaciones masculinas tengan un mayor reconocimiento social y por consiguiente están mejor remuneradas que las ocupaciones femeninas. Cuando ciertos oficios se feminizan se devalúan social y económicamente.
- Estos conceptos centrales fueron la inspiración para la publicación de la norma chilena que establece las bases

de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Se trata de la NCh 3262:2012 *Sistemas de gestión-Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal: Requisitos*, resultado del trabajo realizado por SERNAM a través del Programa de Buenas Prácticas Laborales en alianza con organismos de diferentes sectores y en conjunto con el Instituto Nacional de Normalización (INN), entidad que en febrero de 2012 aprueba la norma chilena.

La Norma NCh 3262 tiene varios principios fundamentales: principio de la igualdad de derechos; principio de igualdad de oportunidades; promoción de la igualdad de género; conciliación de la vida laboral, familiar y personal; y cambio de sistemas organizacionales, cultural y de valores. Asimismo sus características se focalizan en su voluntariedad, compatibilidad con otros sistemas de gestión (por ejemplo calidad o medio ambiente), visión estratégica de la organización, clima laboral, innovación, gestión basada en personas e impacto sobre la totalidad de los procesos de la organización.

**Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación**

El sistema de gestión que describe la Norma NCh 3262 determina que la

organización debe estar activamente comprometida con la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de igualdad de género y conciliación, que promueva beneficios para todas las partes interesadas. Asimismo, el compromiso con una estrategia de igualdad de género y conciliación implica, para la organización, revisar su cultura, sus procesos de recursos humanos y de funcionamiento e integrar prácticas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.

Por todo ello, la organización debe definir y documentar el alcance de su sistema de gestión de igualdad de género y conciliación; definir y documentar las responsabilidades y compromisos que emanen de su política en materia de igualdad de género y conciliación; asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la implementación, funcionamiento y evaluación continua del sistema; implementar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados; y realizar el monitoreo, evaluación y análisis de las acciones planificadas.

Entre los aspectos que aborda la Norma NCh 3262 se pueden destacar la Gestión de Personas; reclutamiento y selección de personal; desarrollo de carrera; representación equilibrada de mujeres y hombres en



**M<sup>a</sup> Graciela Trincado**

Subgerenta de Casa Matriz  
Codelco Chile

## « Nuestras medidas de conciliación abarcan a todos los segmentos de la plantilla »

### ¿Podría describir brevemente las actividades de Codelco?

Codelco es una empresa 100% estatal y la principal productora de cobre de mina del mundo, líder en reservas del mineral en el ámbito global y motor del desarrollo del país.

### ¿Cómo es el perfil de la plantilla?

La plantilla de la Casa Matriz, a la que se aplica el certificado, está formada por 60 % hombres y 40 % mujeres. Se trata de la unidad de Codelco con mayor tasa de participación de género femenino. Principalmente, nuestra plana ejecutiva, profesional y trabajadores y trabajadoras, en general, provienen de las distintas áreas de la ingeniería, como por ejemplo minas, metalurgistas, industriales, químicos o comerciales. Asimismo, provienen de otros diferentes ámbitos de la gestión, en todos sus niveles.

### ¿Cuál fue la motivación para implantar y certificar la Norma NCh 3262?

El directorio de Codelco adquirió compromisos públicos frente al país en el ámbito de la diversidad de género y la igualdad de oportunidades. Entendemos que es el camino para seguir siendo una empresa más competitiva y sustentable, como también ejemplo para otras organizaciones, pensando en transformar la realidad de nuestro país. En el marco de este compromiso con Chile se decidió implementar la NCh 3262, ya que permite sistematizar las distintas iniciativas y acciones en el ámbito de la igualdad de género y conciliación. Ya veníamos desarrollando distintas medidas, tanto en la Casa Matriz como en nuestras divisiones productivas. Pero la norma ha hecho posible enmarcarlas en un sistema de gestión que garantiza su continuidad y mejora en el tiempo.

### ¿Puede especificar alguna de esas medidas o acciones?

Una acción muy importante que la norma nos facilita es identificar permanentemente las brechas

asociadas al género, en cualquiera de los procesos principales de gestión de personas: compensación, reclutamiento y selección, acceso a la capacitación, entre otros. El objetivo es velar por el equilibrio e igualdad de oportunidades, que es uno de los principios de la norma. Además, nos ha permitido analizar nuestras medidas de conciliación de la vida familiar, laboral y personal, de modo que abarquen todos los segmentos de trabajadores y trabajadoras de la Casa Matriz. Por ejemplo, en cuanto a la vinculación de la empresa con la familia, organizamos campamentos de verano, el Día del Niño o eventos en fechas como Navidad. Por su parte, enfocado en el desarrollo personal, disponemos de programas de estudio con becas y ayudas económicas dirigidas a la formación y especialización profesional. También contamos con medidas asociadas al cuidado de la salud a través de programas de medicina preventiva y fomento de la vida saludable.

### ¿Qué valor les ha aportado la certificación?, ¿cómo la perciben los distintos públicos de la organización?

Permite sistematizar las acciones y realizar un cambio en el ADN de la cultura organizacional de nuestra empresa, asegurando que estos principios no son iniciativas aisladas, sino un compromiso con el país que perdurará y mejorará en el tiempo. Se refuerza así el sentido de pertenencia a la empresa, el clima laboral y la productividad. Hay numerosos estudios que avalan que las organizaciones que cuentan con equipos mixtos son más productivas, ya que enriquecen los puntos de vista sobre los diferentes procesos que gestionamos.

Internamente, los trabajadores y trabajadoras de Casa Matriz perciben esta certificación como una oportunidad, porque se dan cuenta de la seriedad con la que se trabaja en la igualdad de oportunidades y en el tratamiento de las brechas existentes o que se vayan identificando. Y externamente, se observa de manera muy positiva, porque nos convierte en motor y ejemplo de iniciativas similares en otras empresas del país.

cargos de responsabilidad y toma de decisión; asegurar condiciones de acceso a las mujeres/hombres en sectores de actividad y oficio donde su género esté subrepresentado; acceso a la capacitación; prácticas de remuneración y compensación basadas en criterios de igualdad; y facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incorporando la corresponsabilidad.

En cuanto a la infraestructura, la Norma NCh 3262 determina que hay que asegurarse de que la infraestructura con que se cuenta contempla espacios laborales e instalaciones acondicionados y adecuados para mujeres y hombres, fuerza laboral mixta. Además, hay que facilitar las condiciones de seguridad física y personal para las mujeres y hombres que permitan asegurar tanto el cumplimiento de la ley de seguridad y salud, como también de la adecuación de los equipos, maquinarias y elementos de protección personal. ►►

## LOS DATOS

### ■ Estructura de la Norma NCh 3262

	Preámbulo
0.	Introducción
1.	Alcance y campo de aplicación
2.	Referencia normativas
3.	Términos y definiciones
4.	Sistema de Gestión de igualdad de género y conciliación
5.	Responsabilidad de la dirección
6.	Gestión de los recursos
7.	Implementación del Sistema de Igualdad de género y Conciliación
8.	Medición, análisis y mejoramiento

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

► El ambiente de trabajo también se aborda en la norma. En este sentido, apunta que hay que revisar prejuicios y estereotipos acerca de mujeres y hombres, e implementar una política de comunicación y sensibilización que permita crear una cultura organizacional que integre explícitamente los valores de igualdad de género y conciliación. También estimular la creación y mantenimiento de un ambiente de trabajo de respeto mutuo en las distintas actividades y niveles de la organización; así como garantizar un respeto irrestricto a la dignidad humana, implementando medidas que permitan eliminar todo trato abusivo, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y subordinados, como así también entre pares.

Asimismo, la norma también subraya que hay que difundir la importancia para mujeres y hombres de desempeñarse en un ambiente de garantías de igualdad de oportunidades; asegurar condiciones de acceso a las mujeres y hombres en sectores de actividad y oficio donde su

La experiencia de las empresas que hasta ahora han conseguido el certificado con la Norma NCh 3262 constata que se promueven e implementan medidas concretas que apuntan a asegurar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres

género esté subrepresentado; revisar e incluir, en el caso de que no existiese, en el reglamento o documento pertinente, las materias de prevención y sanción, no sólo de acoso sexual sino además de acoso laboral o *mobbing*; asegurar que se implementen programas de salud integral (física y mental) para las personas de la organización, tomando en cuenta los riesgos de salud asociados a su sexo; estimular acciones para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad

para las personas de la organización; y asegurar que se tomen medidas de prevención, detección y derivación de la violencia intrafamiliar.

### **Evaluación de la conformidad**

El Sello de Certificación Igualdad-Conciliación, que otorga SERNAM de acuerdo con la Norma Chilena NCh 3262, tiene como principal objetivo visibilizar públicamente en el ámbito nacional e internacional a aquellas organizaciones (pymes, servicios públicos, empresas grandes y medianas, municipios y ONG) que han conseguido implantar los requisitos de la norma. Éste es un sello gubernamental que obtendrán todas las organizaciones que se certifiquen en la Norma NCh 3262 y que lo soliciten a SERNAM, que se traduce en una política pública que impulsa transversalmente la eficiencia y competitividad del país y de sus organizaciones, mejora el acceso, permanencia y desarrollo de las mujeres en el mercado laboral remunerado. Y





**Sandra Andreu**

Gerente Corporativa de Personas, Organización e Innovación  
Aguas Andinas

## «La diversidad de género aporta mucho valor a la empresa»

### ¿A qué se dedica Aguas Andinas?

Aguas Andinas es una empresa chilena de servicios sanitarios que realiza el suministro de agua potable y alcantarillado de la región metropolitana de Santiago de Chile. Su importancia radica en que llevamos a cabo una gestión del ciclo integral del agua, desde la obtención del agua cruda en el Embalse de El Yeso, que es la fuente principal de agua potable para toda la ciudad de Santiago, hasta la depuración y la vuelta al río Mapocho de las aguas servidas tratadas. También tenemos una filial en Puerto Montt, al sur de Chile, donde gestionamos igualmente el agua potable y el saneamiento de toda esa región.

### ¿Qué perfil tiene la plantilla de Aguas Andinas?

El perfil de nuestros profesionales es muy técnico, principalmente ingenieros civiles o químicos, que desempeñan trabajos de construcción, de operación y de mantenimiento de instalaciones de producción, y distribución de agua potable, y de recolección y tratamiento de aguas servidas. El Grupo Aguas cuenta con 1.232 profesionales, 964 hombres y 268 mujeres. En los cargos administrativos predomina el género femenino. Sin embargo la mayor parte de los puestos de operario los ocupan hombres debido al tipo de trabajo que realizan, que requiere un esfuerzo físico considerable. Esto es lo que hace que en el cómputo general, la balanza se incline hacia el género masculino.

### ¿Qué les motivó a implantar y certificar la Norma NCh 3262?

Tanto en Aguas Andinas, como en el Grupo Suez, estamos convencidos de que la diversidad de género aporta mucho valor a la empresa. Desde el 2012 llevamos a cabo iniciativas orientadas a promover esta igualdad, esto lo hacemos a través de la promoción y movilidad interna de cargos dentro de la misma empresa, gracias a programas de *mentoring* con Comunidad Mujer en Chile para ayudar a las mujeres a aspirar a cargos directivos,

a no limitarse. También hemos implementado herramientas de conciliación familiar; facilitamos, por ejemplo, la asistencia de los niños al jardín infantil hasta los cinco años, tres años más de lo que estipula la ley; disponemos de horario de verano, organizamos campamentos en la época estival para los niños, así como también hemos realizado un programa piloto de teletrabajo.

### ¿Qué beneficios les ha aportado la certificación?

Por una parte, nos ha ayudado a redactar procedimientos; esto es, a formalizar mucho más lo que habíamos empezado a hacer. Y, por otra, a elaborar un potente plan de comunicación al respecto. También nos ha permitido identificar nuevas iniciativas que podríamos acometer, tomando como ejemplo buenas prácticas de otras empresas certificadas. Ahora tenemos en cuenta el género en cualquier comunicación escrita desde un punto de vista formal. La certificación nos incentiva a mantener este sistema de gestión activo y desde la óptica de la mejora continua de nuestros procesos, lo cual es un desafío permanente.

### ¿Cómo perciben la certificación los distintos públicos?

Nuestro público interno es muy importante, ya que tenemos una fuerte tasa de sindicalización. La certificación nos permite mantener una buena relación con los dirigentes sindicales, ya que muchas medidas están consensuadas y después incluidas en los convenios colectivos. Hemos realizado encuestas para conocer la valoración de las medidas implantadas por parte de todos los trabajadores y trabajadoras; y los resultados han sido muy positivos. En cuanto al público externo, aún no tenemos una valoración exacta puesto que disponemos del certificado desde hace poco tiempo. Pero creemos que nos ayudará a obtener buenos resultados en los ranking PROhumana y Great Place to Work, donde se valoran aspectos del clima laboral, inclusión y conciliación.

es que, promueve un cambio cultural, donde mujeres y hombres tengan las mismas oportunidades en lo público y en lo privado.

La experiencia de las empresas que hasta ahora han conseguido el certificado con la Norma NCh 3262 constata que se promueven e implementan medidas concretas que apuntan a asegurar la igualdad de oportunidades para hombre y mujeres. Asimismo, se fomenta el acceso de mujeres a cargos que históricamente han sido de hombres y viceversa. Además se ha observado la reorganización de tiempos y espacios de trabajo, y en estas empresas existe una consideración de los tipos de familia e intereses de las trabajadoras y trabajadores.

AENOR realiza el proceso de auditoría a las empresas que desean conseguir el certificado de acuerdo con la Norma NCh 3262. Hasta el momento, ha llevado a cabo este trabajo en el proceso de certificación de Aguas Andinas, Codelco Casa Matriz y Codelco División Ventanas. ▶