

POLÍTICA DE INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

LA INCLUSIÓN
Y LA DIVERSIDAD EN EL MERCADO
LABORAL HAN EVOLUCIONADO A LO QUE HOY SE
CONOCE COMO LA "GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD",
QUE IMPLICA LA CREACIÓN DE PROCESOS ACTIVOS Y
CONSCIENTES DE ACEPTACIÓN DE LAS DIFERENCIAS.

ESTA POLÍTICA LA HEMOS CONSTRUIDO A TRAVÉS DE
PROCESOS DE DIÁLOGO CON COLABORADORES DE
EMPRESAS SB, Y REPRESENTANTES DE LAS
PRINCIPALES INSTANCIAS PROMOTORAS DE
LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD
EN NUESTRO PAÍS.

PIDND

EMPRESAS 





POLÍTICA DE INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

"(...) Una sociedad que respeta el principio de igualdad es aquella que adopta un criterio inclusivo respecto de las diferencias humanas y las tiene en cuenta en forma positiva" (Quinn 2000: 13).

Santiago, junio 2015.

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES A:

- **Evelyn Magdaleno**, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional de la Discapacidad
- **Jaime Parada Hoyl**, Concejal por Providencia, activista gay y presidente de la Fundación un País para Todos
- **Ángel Marroquín** Jefe de contenidos de Acción RSE
- **Loreto Cornejo**, Gerente de Diversidad de Walmart Chile
- **Andrés Yurén**, Especialista Actividades con Empleadores ACT/EMP, de la oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina
- A todas y todos por revisar y aportar en la construcción de esta política.



“La construcción de una política de inclusión, diversidad y no discriminación, sin lugar a dudas, muestra el interés de Empresas SB, por representar en sus trabajadoras y trabajadores la realidad de la sociedad chilena. Tener una política de inclusión y diversidad implica, que el trabajo que generan sea más competitivo, humano y también más productivo. El avanzar hacia la erradicación de la discriminación laboral, es un valor y un ejemplo a seguir por otros, creando una cultura que reconozca capacidades y habilidades por sobre los estereotipos.

La inclusión laboral y políticas como éstas, promueven la justicia, igualdad y dignidad en el ejercicio del derecho al trabajo, contribuyendo con ello a promover una imagen social inclusiva y en definitiva una sociedad más amable para todas y todos.



Evelyn Magdaleno Gutiérrez
Directora Regional Metropolitana (TyP)
Servicio Nacional de la Discapacidad

PRÓLOGO

La gestión de la diversidad en el lugar de trabajo, ya no se considera una opción, sino un imperativo para aquellas empresas que quieren mantener un crecimiento sostenido en el actual entorno de negocios. En el nuevo esquema, la gestión de la diversidad se enmarca en compromisos corporativos de responsabilidad social y, a su vez, en una estrategia de negocios que apunte a mejorar la productividad y competitividad de las empresas.

Al revisar el contenido y la génesis de esta política, es evidente que a través de ésta, Empresas SB, se compromete a incluir dentro de sus colaboradoras y colaboradores a grupos en situación de exclusión tales como: personas en situación de discapacidad, personas mayores, inmigrantes y personas de la diversidad sexual, entre otros. En este contexto Empresas SB camina hacia una visión de empresa que valora la diversidad y que la hace parte de su cultura organizacional. Por ende, asume un compromiso corporativo que apunta hacia una práctica permanente de “inclusión” y “empatía” y a un ambiente laboral menos propenso a la discriminación.

La valoración de la diversidad que declara Empresas SB, sugiere una estrategia de negocios que atrae talentos, aporta innovación, nuevos puntos de vista y soluciones creativas. La diversidad, cómo la concibe Empresas SB, genera una propuesta sostenible en el tiempo y con vías de crecimiento en todos los ámbitos.

En la construcción de la política de inclusión diversidad y no discriminación (PIDND) se identifican elementos importantes. Por una parte la aplicación de un modelo de gestión y por otra, compromisos transversales en todos los niveles de la empresa.

En cuanto al modelo de gestión, Empresas SB avanza más allá de una declaración de intenciones y genera objetivos y estrategias que miden el impacto de la inclusión. Esto, a la larga, hace sostenible y replicable una PIDND en otras empresas, pues cuantifica las ganancias no sólo desde los aspectos sociales, sino también desde los aspectos de la producción. Asimismo, la transversalización de las responsabilidades muestra cómo se hacen partícipes de esta estrategia, diversos actores desde las gerencias hasta los niveles más operativos, los cuales insuman y retroalimentan permanentemente los indicadores de esta política.

Hoy se desarrollan en países de Europa y América del Norte, múltiples estrategias en este tema. En Chile, se está caminando para hacer del anhelo de la inclusión una realidad. Lo más difícil para empezar es desactivar las barreras actitudinales (mitos, prejuicios y estereotipos) y la visión que se tiene, de los grupos en situación de exclusión, como sujetos de asistencia y no como sujetos de derechos. Y más importante aún, como sujetos que tienen un potencial enorme que aportar a las empresas y a la sociedad en su conjunto. Poner el tema en el debate social, nos hace más empáticos y verdaderos actores de una sociedad en la que todas y todos podemos contribuir. Empresas SB sin duda hoy da un paso muy importante en la dirección correcta a través de su política de inclusión, diversidad y no discriminación.

Andrés J. Yurén
Especialista principal en actividades para empleadores
Oficina Internacional del Trabajo (OIT)

1	INTRODUCCIÓN.....	8
2	EMPRESAS SB.....	10
	Visión.....	11
	Misión.....	11
	Valores Corporativos.....	11
	Compromisos corporativos.....	12
	Compromisos con las colaboradoras y colaboradores.....	12
3	CONTEXTO DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD.....	14
4	CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS MINORITARIOS.....	17
5	DIVERSIDAD COMO UN ACTIVO.....	23
6	POLÍTICA DE INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN (PIDND) EMPRESAS SB.....	26
	Fundamentación.....	27
	Objetivo.....	29
	Alcance de la Política.....	29
	Grupos de Interés.....	32
	Responsabilidades.....	35
	Reportabilidad.....	35
	Declaración de No discriminación.....	36
7	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD.....	37
8	MEDIDAS PARA LA INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN.....	46
	Uso de lenguaje inclusivo.....	46
	Confidencialidad.....	46
	Ajustes razonables.....	47
	Denuncias sobre discriminación.....	47
	Protocolo de desvinculación.....	48
9	GLOSARIO.....	49
10	REFERENCIAS.....	53

1 INTRODUCCIÓN

Los conceptos de inclusión y exclusión tienen su origen en las distinciones que se realizan, según las diferencias visibles y no visibles, de distintos grupos y personas. Relacionado con lo anterior, se entiende por diversidad todas las características que diferencian a las personas, unas de otras, de acuerdo a estándares tales como: la cultura, edad, género, educación, formación, experiencias vitales, capacidades, talentos, etcétera. Esta “diversidad” en ocasiones es sujeta a segregación y discriminación, principalmente por motivos de juicios, prejuicios, estereotipos, entre otros, que construyen una realidad estándar que estigmatiza y excluye.

El concepto de diversidad surge en Estados Unidos, ligado fundamentalmente a la heterogeneidad racial (Kurowsky, 2002 en Susaeta y Navas, 2005). En el mundo empresarial el interés por la diversidad ha tomado un mayor auge dados los cambios: sociodemográficos, la incorporación progresiva de mujeres, los procesos migratorios, el envejecimiento poblacional, el desarrollo social, entre otros factores. Chile en los próximos 30 años, “se enfrentará a cambios sustanciales en la composición social, económica y cultural” (Acción RSE, 2014). Del mismo modo, el proceso de globalización ha traído consigo nuevos desafíos de mercado, que relevan la necesidad de estrategias empresariales con grandes dosis de flexibilidad, innovación y creatividad.

Desde el punto de vista legislativo, prácticamente todos los países occidentales incluyen en sus legislaciones la prohibición de discriminación por razón de: raza, sexo, edad, discapacidad, entre otros² y muchos de ellos cuentan con regulación específica que trata de asegurar una presencia mínima de colectivos en situación de exclusión, en puestos de trabajo. En Chile no existen políticas que incentiven, en el empresariado, la contratación de distintos grupos en situación de exclusión³. Las empresas que poseen políticas internas de inclusión, las han desarrollado a partir de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Actualmente, las empresas que han creado políticas de inclusión, tienen la convicción de que éstas generan un valor, más allá de la propia responsabilidad que esto conlleva. La inclusión y la diversidad en el mercado laboral, ha evolucionado a lo que hoy se conoce como la “gestión de la diversidad” que implica la creación de procesos activos y conscientes de aceptación de las diferencias, como potencial de crecimiento para la organización. Esta definición, va más allá de la simple agregación de personal diverso, por

² En Chile la Ley 20.609 (de 2012) Establece Normas de No Discriminación.

³ SENCE entrega bonificaciones a la contratación de jóvenes.

parte del departamento de selección y reclutamiento. Apunta hacia una estrategia global, que incluye a todas y todos, en las diferentes líneas de trabajo y compromete beneficios tangibles tanto cualitativos como cuantitativos para ambas partes (Keil, y otros, 2007, pág. 8)

La gestión de la diversidad, establece una forma de agregar valor a la empresa y hacerla más competitiva en un escenario global, ya que nutre de distintos y diversos puntos de vista, incrementa la creatividad y amplía el pensamiento de la organización, entre otros factores. Chile, según el *global innovation index*⁴ posee una baja sistemática en el ranking GII de innovación. Las principales falencias, se encuentran, en los resultados creativos y tecnológicos (INSEAD, 2014).

En Europa el 83% de las empresas que poseen “*políticas de diversidad*” identifican como factores positivos: el cambio cultural que generan, las mejoras del mix de la fuerza laboral, el aumento de la eficacia empresarial, incremento de las oportunidades de mercado, entre otras. Por otra parte, señalan que alinear a los agentes internos y externos contribuye a los resultados empresariales, mejora la creatividad y la innovación al interior de la empresa, reduce la rotación, entre otros factores (The Conference Board, 2005).

Alineado con lo anterior es que Empresas SB implementa una “*Política de inclusión, diversidad y no discriminación*”, como parte de un proceso de entendimiento de que la diversidad constituye un activo dentro de la empresa. Dentro de este contexto la “*no discriminación*”, se manifiesta como un imperativo para hacer efectiva la inclusión. La creación de una “*política de inclusión, diversidad y no discriminación*” (desde ahora PIDND) se implementa en forma conjunta con un *sistema de gestión*, que compromete dar seguimiento y evaluación a las acciones realizadas por Empresas SB en la temática, de manera de valorar su efectividad y coherencia en el transcurso del tiempo.

Asimismo, Empresas SB crea la PIDND como una forma de dar visibilidad a las acciones que ya ha emprendido en temas de inclusión de grupos en situación de exclusión, a través de su área de RSE, y proporcionar a dichas acciones, un soporte técnico que permita la mejora continua y el desarrollo de nuevas estrategias en esta misma línea.

⁴ *Global Innovation Index* es elaborado por la Organización Internacional de Propiedad Intelectual (WIPO) y el “*Institut Européen d’Administration des Affaires*” (INSEAD).

2 EMPRESAS SB

EMPRESAS SB, está presente en la industria desde 1880, se define como una compañía dedicada principalmente a la salud, la belleza y bienestar de las personas, ofrece a la comunidad productos y servicios con procesos de alta eficiencia operacional y excelencia en la calidad. Promueve una permanente innovación tecnológica, prudentes políticas de administración de riesgos y exigentes estándares éticos, los que deben ser respetados por todas las personas que se desempeñan en la empresa.

En la actualidad, Empresas SB se compone de doce empresas socias⁵ y dos empresas prestadoras de servicio⁶ con más de 10.000 colaboradoras y colaboradores, en todas las regiones del país. En su ordenamiento interno, define como pilares fundamentales a las y los clientes y proveedores; a las colaboradoras y colaboradores y sus familias; los accionistas y la sociedad en general.

Como parte de su estructura organizacional, Empresas SB cuenta con una visión, misión y valores corporativos, que rigen el funcionamiento interno de cada una y cada uno de sus miembros.

5 Empresas SB, está compuesta por empresas: Salcobrand, PreUnic, Make Up, Farma Precio, Medcell, Medipharm, Pharma Benefits, Transportes Lira, Recetario Magistral, Óptica Evermax, Santo Alivio, y DBS.

6 Maticard e Inmobiliaria SB.

Visión

La visión de Empresa SB, es: *“Ser para el año 2017 el referente en soluciones confiables en salud, belleza y bienestar. Con una oferta ampliada e innovadora para los clientes, generando un vínculo permanente de confianza y lealtad, comprometidos con la comunidad, en un ambiente laboral de alto desempeño, con una gestión basada en colaboradoras y colaboradores orgullosos y flexibles al cambio, logrando la rentabilidad esperada por los accionistas con presencia global”.*

Misión

Empresas SB *“Se compromete a cumplir sus objetivos y políticas, a cuidar que los logros se obtengan con especial énfasis en los que considera sus cuatro pilares fundamentales: las y los clientes y proveedores; colaboradoras, colaboradores y sus familias; accionistas y la sociedad en general”.*

Valores Corporativos

Los valores de Empresas SB, se centran en siete conceptos fundamentales sintetizados en:

Respeto: *“Las diferencias nos enriquecen”.* Valoramos las distintas ideas, puntos de vista y formas de hacer las cosas, buscando siempre relacionarnos de manera amable y constructiva.

Honestidad: *“Nos enorgullece ser personas confiables”.* Nos comportamos y expresamos con integridad, inspirando seguridad y credibilidad.

Compromiso: *“Creemos en el compromiso, porque cuando tenemos la camiseta puesta, es más fácil lograr nuestros objetivos”.* Dando lo máximo de nosotros, obtenemos mejores resultados, sintiéndonos tranquilos y satisfecho con lo realizado.

Pasión: *“La energía positiva y el entusiasmo nos ayuda a ser cada día mejores”.* Valorar lo que hacemos nos brinda alegría y motivación para seguir adelante.

Trabajo en equipo: *“Creemos en el trabajo en equipo, muchas cabezas piensan mejor que una, sumando nuestras fortalezas alcanzamos el éxito”.* En equipo podemos llegar más lejos. Con colaboración y apoyo, nuestro trabajo se torna más eficiente y dinámico.

Optimismo: *“Somos optimistas, lo mejor está por venir”.* Somos positivos y creemos que todas las situaciones de crisis o cambio, constituyen oportunidades de crecimiento, aprendizaje y mejora.

Responsabilidad: *“Creemos en la responsabilidad, porque mi aporte es importante, cumplo con mi equipo”.* Cumplimos con lo que se nos pide y actuamos proactivamente dando un paso más allá.

Empresas SB, define a su vez compromisos corporativos, con la comunidad, con el medio ambiente y con sus colaboradoras y colaboradores.

Compromisos corporativos

Empresas SB, cuenta con dos iniciativas en su ordenamiento interno: *el Sistema de Gestión de Ética*⁷ y el *Programa de Di Capacidad*⁸. Ambos programas responden a la necesidad de Empresas SB de trabajar en un concepto de empresa inclusiva, que promueva el equilibrio entre la salud, el trabajo, la familia y la comunidad.

El *Sistema de Gestión de Ética* se define como una herramienta que permite a Empresas SB, desarrollar una empresa fundada en las buenas prácticas y a la vez, liderar los temas éticos de la industria y contribuir al desarrollo de la misma en un ambiente competitivo y transparente. El *Sistema de Gestión de Ética* contempla en su contenido la no discriminación a trabajadoras y trabajadores y trato igualitario en todos los niveles; la confidencialidad de la Información; condiciones laborales adecuadas para trabajadoras y trabajadores; prohibición del acoso en todos sus niveles; entre otros. Todos aspectos relativos a la inclusión, diversidad y no discriminación.

Por su parte, el *Programa de Di Capacidad*, comprende un manifiesto valórico en donde la dignidad del ser humano es un principio intransable, que implica que cada persona debe ser tratada como semejante a los demás. Por ello, el trato discriminatorio de cualquier tipo, no tiene cabida en la compañía. *El Programa de Di Capacidad*, se relaciona con los principios corporativos y en el *“cómo se quiere ser empresa”*. Este programa constituye una de las primeras iniciativas de Empresas SB en el tema de Inclusión, y hoy da paso a la *Política de Inclusión, diversidad y no discriminación*.

Compromisos con las colaboradoras y colaboradores

En Empresas SB, las colaboradoras y colaboradores son el centro y fin último de la actividad. La dignidad del ser humano es un principio intransable, ya que implica la igualdad de cada persona ante la comunidad. En esta línea, es una prioridad que cada

⁷ Disponible en www.integridadsb.cl

⁸ La política Di Capacidad, se crea en el 2012 en Empresas SB y funciona hasta diciembre del 2013.

colaboradora y colaborador, en función de sus méritos y propia motivación, tenga los espacios para crecer y desarrollar sus talentos individuales. Lo anterior se condice con las prácticas de tener un trato justo y digno, fijar objetivos desafiantes (para premiar el esfuerzo y el trabajo en equipo), reconocer los aciertos y corregir los errores, apoyar el desarrollo personal y profesional (promoviendo el desarrollo de los talentos individuales).

Para Empresas SB, es esencial proveer a cada colaboradora y colaborador, de las herramientas de trabajo necesarias y las condiciones de seguridad e higiene para que todas y todos puedan desempeñar su trabajo de forma segura y plena. Del mismo modo, se refuerzan las buenas prácticas estableciendo relaciones de trabajo basadas en vínculos de confianza y sinceridad, promoviendo un ambiente laboral respetuoso, responsable, alegre y entretenido.

En consecuencia con lo anterior, Empresas SB espera que sus trabajadoras y trabajadores sean personas honestas y responsables; que sus acciones estén inspiradas por altos estándares éticos (personas creíbles, que actúen con consistencia entre lo que piensan, dicen y hacen) líderes dentro de la organización; que contribuyan de manera efectiva a generar auto confianza en las personas de su equipo; sean personas responsables y que aspiren a ser mejores; sepan escuchar a los otros, aprendan a valorar sus aportes y respeten los distintos puntos de vista.

3

CONTEXTO DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

EMPRESAS SB cuenta actualmente con un gran número de colaboradoras y colaboradores del segmento de la diversidad (VerTabla 1). Actualmente no considera al grupo de la diversidad sexual e identidad de género, pues estas categorías se agregarán una vez catastradas a través del sistema de gestión. En este sentido, se plantea la incorporación de un cuestionario de recogida de datos que proporcionará en el mediano plazo insumos para realizar esta medición.

(TABLA 1)

GRUPOS DIVERSIDAD EMPRESAS SB (Abril 2015)

CATEGORÍAS CATASTRADAS	% TOTAL	N°
Personas en situación de discapacidad	0,3%	29
Inmigrantes	2,9%	209
Adultos mayores	1,92%	192
Personas de la diversidad sexual	*NC	NC

[Fuente: Catastro Empresas SB, Abril de 2015]

* No catastradas

A continuación detallamos el significado de los siguientes conceptos que son relevantes para la comprensión de la política.

SE ENTENDERÁ POR:

DIVERSIDAD

A los colectivos definidos en el alcance de la política, que constituyen el público objetivo de ésta. Los colectivos a los que se ceñirá esta política se clasifican en los siguientes grupos:

Personas en situación de discapacidad (PeSD): es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Art. 5 Ley 20.422 Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad)

Inmigrantes: se considerará a la población que se traslada de un territorio a otro y que establece su residencia por un tiempo prolongado en otro lugar distinto a su lugar de origen.

Adultos mayores (de 60 en adelante): se considerará adultos mayores a las personas mayores de 60 años (Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA -2002).

Personas de la diversidad sexual e identidad de género: se define como orientación sexual a la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género. Del mismo modo, la identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales. (Introducción a los principios de Yogyakarta, 2007, Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género).

INCLUSIÓN DE MINORÍAS, GRUPOS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN Y/O DISCRIMINACIÓN

Colectivos que presentan brechas de acceso al mercado laboral. Estas brechas se expresan en dificultades en el acceso por: barreras físicas, de comunicación, arquitectónicas y/o tecnológicas. En una sub representación en las plantillas y/ o en barreras actitudinales, tales como: estereotipos, mitos, prejuicios.

DISCRIMINACIÓN

Son todas aquellas acciones, que tengan como criterio de conducta, actos fundamentados en juicios subjetivos (estereotipos y prejuicios) basados en la intolerancia, el rechazo y la ignorancia. Quienes discriminan designan un trato diferencial o inferior en cuanto a los derechos y las consideraciones sociales de las personas. El término discriminación se refiere al acto de hacer una distinción o segregación arbitraria que atenta contra la igualdad.

Se define por:

4

CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS MINORITARIOS

La ley 20.609 establece medidas contra la discriminación, identifica 14 categorías basadas en propuestas de Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile. Estas categorías son: la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Se define por:

- **Raza o etnia:** son los grupos en que se subdividen algunas especies biológicas a partir de características que se transmiten por herencia. Asimismo, etnia comprende un conjunto de rasgos culturales, idioma, religión, celebración de ciertas festividades, expresiones artísticas, etc.

En Chile estas colectividades son principalmente la población que pertenece a algún pueblo originario⁹ y ha mantenido viva su cultura ancestral. Una de las causas de exclusión de este colectivo, se debe a la segmentación de tipo estructural (como el sexo, raza y etnia) agregando también el factor territorial, ya que su pertenencia a ciertas partes del territorio, los han mantenido lejos de procesos de desarrollo. Por ej. el caso de los pueblos originarios el mercado laboral disponible se encuentra principalmente en los centros, y no en su propio territorio. La población indígena ha tenido que combinar el trabajo formal e informal con la venta de productos agrícolas y recurrir en algunos casos a la doble residencia (Rangel, 2001).

⁹ Mapuche, Aymara, Rapa Nui, Colla, Atacameños, Quechuas, Kawéscar, Yaganes y Diaguitas.

- **Nacionalidad:** es un concepto polisémico¹⁰ que puede referirse a nacionalidad jurídica, administrativa o de pasaporte (por ejem: argentino, brasileño, chileno, etc), o nacionalidad social identitaria que se refiere a la pertenencia a un grupo social de fuerte personalidad (vasco, catalán, isleño, etc). La nacionalidad también puede ser histórica, que es la denominación que la Constitución se reserva para ciertas comunidades.

En Chile el 41,1% de las extranjeras y extranjeros, declara haber sufrido algún tipo de discriminación principalmente porque “se les acusa de venir a quitar el trabajo” (Encuesta “Ser migrante en Chile hoy”. Fundación Superación de la Pobreza, 2012).

- **Situación Socioeconómica:** se refiere a una medida económica y sociológica combinada con la preparación laboral y la posición económica, social individual o familiar, en relación a otras personas. Al analizar el concepto de nivel socioeconómico de una familia se analizan, los ingresos del hogar, los niveles de educación y ocupación, como también el ingreso combinado, comparado con el individual.

- **Idioma:** es un sistema de comunicación verbal (lengua oral y gráfica) o gestual propia (lengua signada) de una comunidad humana. Cada idioma se subdivide en dialectos, pero actualmente se duda que exista un criterio válido para hacer tal división de una manera objetiva y segura. La determinación de si dos variedades lingüísticas son parte o no del mismo idioma es más una cuestión sociopolítica que lingüística.

- **Ideología u opinión política:** una ideología es un conjunto de ideas relacionadas entre sí. Las ideologías suelen constar de dos componentes: una representación del sistema, y un programa de acción. La primera proporciona un punto de vista propio y particular sobre la realidad. El segundo tiene como objetivo acercar en lo posible el *sistema real* existente al *sistema ideal* pretendido. Las ideologías caracterizan a diversos grupos sociales, a instituciones, movimientos políticos, religiosos o culturales.

- **Religión o creencia:** una religión es una colección organizada de creencias, sistemas culturales y cosmovisiones que relacionan a la humanidad a un tipo de existencia. Muchas religiones tienen narrativas, símbolos e historias sagradas que pretenden explicar el sentido de la vida y/o explicar el origen de la vida o el universo. A partir de sus creencias sobre el cosmos y la naturaleza humana, las personas puede derivar una moral, ética o leyes religiosas o un estilo de vida preferido. Según algunas estimaciones, existen alrededor de 4200 religiones vivas en el mundo e innumerables extintas. La práctica de una religión puede incluir rituales, sermones, conmemoración o veneración (a una deidad, dioses o diosas), sacrificios, festivales, festines, trance, iniciaciones, oficios funerarios, oficios matrimoniales, meditación, oración, música, arte, danza, servicio co-

¹⁰ De múltiples significados. Por ej. Sierra (herramienta para cortar madera u otros objetos duros/Parte de una cordillera/Tipo de pescado).

munitario u otros aspectos de la cultura humana. La palabra religión se utiliza a veces como sinónimo de fe, sistema de creencias o conjunto de deberes.

Una encuesta mundial realizada el año 2012 reporta que el 59% de la población mundial se define como “religioso/a” y el 36% como no religiosos (incluido el 13% de ateos).

- **Sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas:** es una asociación integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses laborales, con respecto al centro de producción o al empleador con el que están relacionados contractualmente. La sindicalización corresponde a la adherencia a una de estas organizaciones.
- **Sexo:** corresponde a los rasgos biológicos y/o genéticos que identifican a los individuos con rasgos femeninos o masculinos (conocidos como sexos). En el caso de mujeres existen estudios que señalan las dificultades históricas que tienen las mujeres para acceder al mundo laboral, dadas las responsabilidades del trabajo reproductivo (crianza y labores domésticas) asociadas con la visión androcéntrica que determina estas funciones como femeninas. Por otra parte, las mujeres en puestos de toma de decisiones también constituyen una minoría dentro de las plantillas laborales. Si bien con el tiempo la mujer ha logrado aumentar su inserción en el ámbito laboral en Chile, la ocupación laboral de la mujer sigue estando por debajo del total de la ocupación masculina que es 70,6% versus la femenina que es de 51,6% (Larrañaga & Jubeto, 2012).
- **Orientación sexual e identidad de género:** (LGBTI¹¹) las entidades expertas en diversidad sexual e identidad de género, hacen hincapié en la dificultad de “categorizar” a este colectivo. De este modo sólo se señalarán algunos términos aclaratorios, por ej. el género puede definirse como el conjunto de los aspectos sociales de la sexualidad, comportamientos, simbologías y valores asociados de manera arbitraria, en función del sexo genital de cada persona (Organización de Transexuales por la Dignidad de la Diversidad OTD).

En Chile se estima que entre un 7 y 10% de la población es homosexual (incluyendo a bisexuales) y que por cada 11 mil 900 mujeres existe una transexual femenina y por cada 30 mil 400 hombres, uno es transexual masculino (Movilh, 2010). El tipo de discriminación que sufren las personas de la diversidad sexual, es llamada homofobia dirigida a lesbianas,

¹¹ Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales.

gays y bisexuales, y por razones de género es la transfobia dirigida hacia transexuales. Ambas son, cuando personas, grupos o instituciones que tienen actitudes, opiniones y realizan acciones que estigmatizan y segregan la diversidad sexual o incluso promueven la invisibilidad de estos colectivos (Movilh, 2010).

En el ámbito laboral los grupos de la diversidad sexual, han manifestado sentirse discriminados por sus empleadoras y empleadores y compañeras y compañeros de trabajo. Mientras algunos optan por no revelar su orientación sexual (por miedo a la hostilidad y discriminación) otros acceden al mercado laboral ocultando su condición al momento de postular. Mientras que en el caso de los transexuales, la discriminación en términos laborales es más aguda, dada la no corresponsabilidad de sus antecedentes formales y su apariencia física.

Por su parte, el concepto de identidad de género corresponde a: *“como cada persona siente profundamente la sexualidad”*; la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento

- **Estado civil:** es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes.

- **Edad:** en cuanto a los grupos en situación de exclusión por rango etario, se define en esta categoría tanto a los jóvenes y adultos mayores. En el caso de los jóvenes, se entiende al conjunto de la población entre 15 y 24 años de edad. En Chile el desempleo juvenil alcanza un 23,4% (Universia Chile, 2012) siendo el país latinoamericano con mayores niveles de desempleo juvenil. Los **jóvenes** que tienen menos oportunidades de encontrar un empleo de calidad, son aquellos que solo poseen la enseñanza media completa o que ni siquiera la han terminado. Por otra parte, aquellos jóvenes que sí han terminado sus carreras, se ven enfrentados a la falta de correspondencia entre los programas formativos y las exigencias del mercado laboral. Esto se observa tanto en carreras técnicas de colegios en enseñanza media, como en carreras profesionales de enseñanza superior.

Por otra parte, en el caso de los **adultos mayores**, se define a este colectivo como: “toda persona que ha cumplido los 60 años, sin diferencia entre mujeres y hombres”, llegando a los 60 años (edad mínima voluntaria de jubilación para las mujeres) y los 65 años (en el caso de los hombres). La segregación laboral para este colectivo, surge de una percepción negativa que se

tiene de la adaptabilidad y productividad de los adultos mayores, comparado con las habilidades que poseen personas más jóvenes y su amplio manejo de las nuevas tecnologías, lo cual se supone no poseen quienes ya están en la tercera edad (Marfán, s/f).

Mientras que el sistema laboral tiene un proceso de exclusión estructural para este colectivo, los adultos mayores manifiestan querer seguir integrados al sistema. Así lo demuestra la Encuesta de Calidad de Vida realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile el 2010, donde un 31% de los adultos mayores encuestados, que había dejado de trabajar, quería continuar haciéndolo y un 22% declara verse obligado a dejar el empleo, una vez cumplida la edad de jubilación.

• **Filiación:** es un derecho jurídico que existe entre dos personas donde una es descendiente de la otra, sea por un hecho natural o por un acto jurídico. En términos generales, se puede indicar que “comprende el vínculo jurídico que existe entre los sujetos llamados ascendientes y descendientes (padre o madre - hijo/a, hijo/a- padre o madre) sin limitaciones de grados; es decir, entre personas que descienden las unas de las otras (Gallegos, 2006, p. 65). Del carácter estrictamente jurídico de la relación filial se desprenden ciertas consecuencias. En primer lugar, puede darse que no toda persona tenga una filiación o estado filial. En segundo lugar, la filiación biológica puede perfectamente no coincidir con la filiación jurídica. También la filiación puede, traer como consecuencia la atribución de características a los hijo/as perteneciente a los padres, sin que exista correlato alguno de hechos concretos que así lo demuestre. Por ej. ser hijo/a de autoridad política; ser hijo/a de persona pública, etc. Lo anterior puede ser causal de estereotipos y discriminación.

• **Apariencia personal:** designa con el término de apariencia al aspecto exterior de una persona. De esta descripción se desprende que cuando hablamos de apariencia nos referimos estrictamente a lo “externo”. Por ej. una persona que le dedica demasiada atención a su físico, puede ser apreciada por el resto como superflua o una persona que se viste formal se puede considerar serio y de confianza. Lo anterior se genera como consecuencia de los prejuicios y estereotipos que establecen juicios de valor sobre el posible comportamiento o acciones de las personas a partir de su apariencia física o externa.

- **Discapacidad:** se define a las personas con discapacidad como “toda persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales (por causa psíquica o intelectual o sensorial) de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás” (Herranz, 2009).

En Chile el 12,7% de la población presenta algún tipo de discapacidad y del total de ellos sólo un 24,1% se encuentra trabajando (Senadis, 2013). Este colectivo se define dentro del grupo perteneciente a la diversidad, dado las múltiples exigencias que presentan para desenvolverse en igualdad de condiciones en el ámbito laboral formal. Actualmente se utiliza el concepto de “persona con discapacidad” concepto promovido por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006) o “persona en situación de discapacidad” concepto utilizado actualmente en Chile por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis).

5

DIVERSIDAD COMO UN ACTIVO

EMPRESAS SB, considera la inclusión, diversidad y no discriminación como un activo, pues identifica en estos conceptos, líneas estratégicas de desarrollo, con potencial de crecimiento, en el corto, mediano y largo plazo. La responsabilidad de Empresas SB, en el tema de la diversidad, se fundamenta en las acciones comprometidas con sus colaboradoras y colaboradores, proveedores, accionistas y sociedad en general, a través de sus compromisos corporativos y empresariales. También, en una visión de empresa diversa que espera construir una visión activa, plasmando un compromiso empresarial de respeto por la diferencia, facilitando así, ambientes laborales inclusivos gestionados de manera responsable.

Entre aquellas acciones a destacar en el ámbito de la diversidad, se encuentran: el acercamiento a las necesidades de los distintos grupos en situación de exclusión, como forma de comprender mejor la diversidad (tanto dentro como fuera de la empresa); favorecer el acercamiento a públicos y clientes diversos; promover la fidelización de colaboradoras y colaboradores; aumentar la innovación, la creatividad y la conexión con nuevas redes empresariales y líneas de negocios.

La *Gestión de la Diversidad*, se centrará como un compromiso corporativo y ésta tendrá como objetivo, ser una estrategia integral (tanto en los agentes internos como externos) con miras a:

ATRAER, RETENER Y POTENCIAR

a personas de perfiles diversos que aporten innovación, nuevas opciones y puntos de vista, soluciones creativas, y conocimiento de las diversidades culturales y económicas de los mercados.

DISEÑAR

los procesos de gestión y desarrollo de personal, con sistemas integrales que eviten la obsolescencia y mantengan la posición competitiva de liderazgo en el mercado.

CREAR

un micro-clima interno que coincida con la diversidad del entorno externo de la organización.

CREAR Y ACTUALIZAR

productos y servicios que atiendan las nuevas necesidades y fidelizar a clientes con perfiles cada vez más diversos.

INTERACTUAR

con proveedores de diferentes regiones, culturas y naturaleza para incrementar la eficacia en toda clase de suministros.

PROPICIAR

la innovación a través de mecanismos que dinamicen la interacción entre personas de diferentes culturas, orígenes y competencias.

APORTAR

en la excelencia del servicio al aumentar la diversidad de respuestas frente a las mismas problemáticas.

RE-INVENTAR

sistemas y procesos que optimicen los recursos financieros y tecnológicos de la organización en busca de mejores resultados.

Por otra parte, la implementación de un *sistema de gestión de la diversidad*, en conjunto con la política, responde a establecer criterios para la eficacia de ésta, midiendo sus resultados y la asignación de recursos financieros y tecnológicos. Toda buena práctica requiere la medición de costes y beneficios. Los resultados para medir y evaluar la política, constituyen la clave para la planificación estratégica de futuro.

6

POLÍTICA DE INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN (PIDND) EMPRESAS SB

La PIDND surge como un soporte técnico a las acciones que realiza Empresas SB en temas de inclusión, diversidad y no discriminación. La construcción de la política, parte con la aplicación de un *autodiagnóstico institucional* (Au)¹² a todas y todos los colaboradores de Empresas SB y *entrevistas en profundidad* (Ep)¹³ a agentes claves, dentro de la institución, en el tema de inclusión y diversidad. Del mismo modo, a partir de la información recabada, se construye un análisis FODA¹⁴ para identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y dificultades con las que cuenta la compañía, para hacer efectiva una política de dichas características.

Por otra parte para la construcción de la PIDND, se realiza un proceso de revisión de los lineamientos internos de Empresas SB (visión, misión, valores corporativos, pilares estratégicos, entre otros). Y en una segunda línea la vinculación de ésta, con los compromisos corporativos y los compromisos de Empresas SB con sus colaboradoras, colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y sociedad en general. Se espera en el mediano plazo, vincular la PIDND a la línea de negocios de Empresas SB, de manera de generar un sistema de medición que pueda valorar el retorno

¹² AU corresponde a la abreviatura de autodiagnóstico, el cual fue aplicado a la totalidad de las y los colaboradores de Empresas SB en junio de 2014. Comprenden entrevistas individuales aplicadas de forma anónima Online, basada en un cuestionario estructurado de doce preguntas que buscan medir las siguientes dimensiones: grado de conocimiento del estado de la compañía sobre temas de Inclusión y Diversidad; evaluación ante ciertas acciones de la compañía, sobre temas de Inclusión, diversidad y RSE; cuáles deberían ser los enfoques (RSE); importancia y beneficios de una política de Inclusión y Diversidad y para las y los colaboradores, ¿cómo debiese ser una política de Inclusión y Diversidad?

¹³ EP corresponde a la abreviatura de entrevistas en profundidad, aplicadas a doce agentes claves del tema de la inclusión y diversidad, de Empresas SB, en agosto de 2014. La Ep contiene información relevante para la construcción de la política, construyéndose ésta, en base a seis dimensiones de análisis: percepción sobre Inclusión y diversidad; percepción del perfil de trabajadores del segmento de la diversidad; tipos de cargos en los cuales incluirían a personas del segmento de la diversidad; aspectos de la compañía que podrían facilitar o dificultar la incorporación de trabajadores del segmento de la diversidad; aspectos a incorporar en una política de inclusión laboral, diversidad y no discriminación.

¹⁴ FODA, también conocida como DAFO, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. Proviene de las siglas en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats).

de la inversión realizada en esta política y sus beneficios concretos enfocados a sus grupos de interés.

Finalmente, la política de inclusión, diversidad y no discriminación, se alinea con el proyecto “Nuestro Viaje”, de marzo de 2014, que busca diferenciar y posicionar a Empresas SB, como líderes en servicio, teniendo como propósito común: *“hacer que las personas se sientan bien, creando lo mejor en salud, belleza y bienestar, apuntando a generar instancias que anticipen riesgos y obstáculos que pongan en peligro la misión; establezca buenas relaciones entre los integrantes del equipo basadas en la verdad y el cumplimiento de promesas; comparta los conocimientos del arte del servicio entre todas las y los colaboradores y administre adecuadamente los recursos, felicitando los logros y corrigiendo los desperdicios de tiempo y recursos innecesarios.*

Fundamentación

La *política de inclusión, diversidad y no discriminación (PIDND)*, se orienta en su definición en la Ley chilena N°20.609 de 2012, que establece medidas contra la discriminación y en su sistema de gestión, en la Norma Chilena NCh 3267:2012, sobre inclusión de personas en situación de discapacidad, busca resguardar la igualdad salarial entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor, junto con la Norma Chilena NCh 3262, sobre sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En el marco supranacional, Chile ha ratificado una serie de leyes internacionales que reconocen igualdad de derechos entre hombres y mujeres. También en el plano supranacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en sus Convenios 111¹⁵, 159, 168 y 169 alude, menciona y define los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, principio de normalización y transversalidad, principio de integralidad y extensividad, principio de sensibilización, principio de igualdad de trato, el concepto de acción afirmativa y ajustes necesarios.

El Convenio 159, de (1983), señala una serie de principios fundamentales que deberán estar en la base de las políticas de readaptación profesional y empleo, destacando aquellas referidas a la igualdad de oportunidades y de trato, las medidas positivas que no deberían ser entendidas como discriminatorias¹⁶. El Convenio 168 (1988), define la realización de adaptaciones razonables de los lugares de trabajo, la estructuración de las tareas, las herramientas, la maquinaria y la organización del trabajo. El Convenio 169 de (1989), establece como principio general y fundamental al principio de no discriminación. En su art. 4 garantiza el goce sin discriminación de los derechos generales de ciudadanía¹⁷.

¹⁵ El Convenio 111, es ratificado por Chile el 20 de septiembre de 1971.

¹⁶ El Convenio 159 es ratificado por Chile el 14 de octubre de 1994.

¹⁷ El Convenio 169 es ratificado por Chile el 15 de septiembre de 2008.

Finalmente la ISO 26.000 (2010), es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Esta norma, no tiene propósito de ser certificatoria, regulatoria o de uso contractual, sino asistir o ayudar a las organizaciones a establecer, implementar, mantener y mejorar los marcos o estructuras de RS. De esta manera se plantean como beneficios esperados de la implementación del estándar, fortalecer las garantías de una observancia de conjuntos de principios universales, como se expresa en las convenciones de las Naciones Unidas, y en la declaración incluida en los principios del Pacto Global y particularmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las declaraciones y convenciones de OIT, entre otros.

Objetivo

El objetivo de la política de inclusión, diversidad y no discriminación de Empresas SB, es: “Fomentar e impulsar el valor de la diversidad, aceptando el sello propio de cada colaboradora y colaborador, plasmando un compromiso empresarial de respeto por la diferencia, facilitando ambientes laborales inclusivos gestionados de manera responsable, con el fin de incorporar una fuerza de trabajo diversa que pueda comprender las necesidades de nuestros clientes, también diversos”

Alcance de la política

Empresas SB, señala como grupo objetivo aquellos definidos en la Ley N°20.609 art. 2 de No Discriminación, aplicando a la compañía, las mismas categorías de exclusión descritas por ley: raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

Sin embargo dentro de sus líneas estratégicas, identificadas en las entrevistas en profundidad, se señalan como alcance inicial, las categorías:

Inmigrantes



Personas en situación de discapacidad (PeSD)



Adultos mayores (de 60 en adelante)



Personas de la diversidad sexual e identidad de género



Las acciones relacionadas con estos colectivos se definen en las medidas específicas a desarrollar con los grupos de interés.

Grupos de Interés

Para Empresas SB, el valor de la diversidad depende de la gestión responsable que se haga de ésta, por lo tanto, ha definido procesos inclusivos con cada uno de sus grupos de interés.

• Con las colaboradoras, colaboradores y sus familias:

La selección y reclutamiento es la puerta de entrada a la inclusión de la diversidad, por lo cual las fuentes utilizadas deben llegar a una gran parte de la población definida dentro de la variable de diversidad y así facilitar la incorporación de trabajadoras y trabajadores a los procesos de selección.

Los anuncios de trabajo explicitan la valoración de la empresa por el respeto y la promoción de la diversidad, utilizan un lenguaje no discriminatorio, describen únicamente las habilidades y competencias requeridas según el cargo¹⁸ y están diseñados bajo criterios de accesibilidad para contenidos en la web.

Los procesos de selección serán ejecutados por personal que posee las competencias adecuadas para evaluar a candidatas y candidatos diversos. Estos procesos se rigen por un sistema de gestión estructurado y planificado cuyo fin es conocer las competencias y capacidades de cada persona y su adecuación al trabajo dejando a un lado cualquier tipo de discriminación.

Algunos aspectos del proceso de reclutamiento y selección se han flexibilizado para facilitar la incorporación de trabajadoras y trabajadores, eliminando así cualquier barrera discriminatoria.

Para Empresas SB el desarrollo de talentos es parte fundamental de su compromiso con las colaboradoras y colaboradores, por lo tanto el personal recibirá preparación en temas de inclusión y diversidad, como parte de la estrategia de comunicación corporativa y transversalidad. Asimismo, se potenciarán las habilidades de cada colaboradora y colaborador, que puedan aportar al desarrollo de la compañía, poniendo especial énfasis en la capacitación de los grupos pertenecientes al programa de diversidad.

18 Se solicitará certificación según el cargo lo amerite por ej. químicos farmacéuticos.

Como resultado de las entrevistas en profundidad (Ep) aplicadas en agosto de 2014, se pondrá especial énfasis en la capacitación y asesoría a los “mandos medios”.

En estas entrevistas también se mencionaron los agentes claves para desarrollar una *política de inclusión, diversidad y no discriminación* efectiva en la compañía, y la necesidad de generar un proceso previo de sensibilización, educación y capacitación en conjunto con las gerencias, jefaturas, colaboradoras y colaboradores. Es importante que la compañía conozca sobre la diversidad, quiénes son, cuáles son sus necesidades y cómo se deben abordar de manera adecuada.

- **Con los clientes:**

Se velará por identificar las necesidades especiales de todas y todos los clientes de Empresas SB, impulsando iniciativas que permitan llegar a la mayor parte de ellas y ellos. Es así como se asumirá el compromiso de darles la mejor atención y servicio, eliminando en la medida de lo posible, las barreras comunicacionales y arquitectónicas. La conexión con nuestros clientes diversos, también será parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

- **Con los Proveedores:**

Empresas SB, desarrolla una relación de mutuo respeto y transparencia con sus proveedores y contratistas. Busca obtener relaciones de largo plazo, pues esto permite tener proveedores de calidad y comprometidos con el desarrollo del negocio.

En esta línea, se seleccionarán de forma preferente, proveedores y contratistas que cuenten con políticas y acciones de inclusión y diversidad, además de incorporar en la cadena de suministro, empresas provenientes de los grupos de diversidad definidos en el alcance.

- **Con los accionistas:**

Empresas SB velará para que la estrategia de RSE se desarrolle conforme al plan estratégico y que la política de inclusión, diversidad y no discriminación, se desarrolle de manera consistente, transparente y de cara a los grupos de interés. La implementación de la PIDND posicionará a Empresas SB como líder en la industria, atrayendo a inversionistas nacionales e internacionales que valoran el triple impacto.

- **Con la sociedad:**

Empresas SB privilegiará las alianzas colaborativas con organizaciones vinculadas al tema de diversidad, específicamente orientadas al trabajo en las categorías descritas en el alcance y principalmente aquellas que cuenten con programas de capacitación, intermediación y colocación laboral para los grupos de interés. Estas alianzas serán reguladas bajo estándares definidos por Empresas SB, declarados en un convenio de colaboración.

A través de la política se generarán procesos asociativos entre la compañía y la comunidad, que permitan optimizar los recursos y mejorar las gestiones con los grupos de interés a través del contacto permanente con instituciones expertas.

Responsabilidades

La alta gerencia de Empresas SB será la responsable de establecer y difundir la política a todas y todos los colaboradores de la compañía, definir objetivos que den cumplimiento a ésta, definir responsabilidades en la materia, asegurar los recursos necesarios para su ejecución y auditar anualmente el **“modelo de gestión de la diversidad”**, para evaluar las necesidades de mejora y cambios al sistema. Asimismo cada colaboradora y colaborador de Empresas SB, es responsable de fomentar entre sus equipos de trabajo, la valoración de las diferencias individuales, fomentando un ambiente de respeto y de trato justo, donde no sea permisible ninguna conducta de discriminación por cualquiera de las razones descritas en el alcance.

Por otra parte, para hacer efectiva la medición y reporte del sistema de gestión, Empresas SB, designará -según pertinencia-, sistemas de registro y reporte de la *política de inclusión, diversidad y no discriminación* en distintos departamentos y áreas.

Reportabilidad

Uno de los pilares fundamentales de la *política de inclusión, diversidad y no discriminación* de Empresas SB, es la gestión responsable de la diversidad. La medición de los indicadores definidos en su modelo de gestión se reportarán anualmente, comunicando honestamente de forma interna y externa, los resultados de esta gestión. Los documentos vinculados a registro de la diversidad al interior de Empresas SB serán identificados con la sigla “PD” (Programa de Diversidad, N° correlativo de documento asociado a cada formulario y área responsable). Se especifica cada área de la empresa responsable de la aplicación y reportabilidad del documento de registro.

DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

Empresas SB prohíbe la discriminación contra cualquier persona por cualquiera de las características descritas en el alcance de esta política y que sea amparada por la ley. Está estrictamente prohibido el hostigamiento o acoso de cualquier tipo, entendiéndose por tal, cualquier actitud o comportamiento de presión no deseado por la persona afectada o que incida en su continuidad o desarrollo en la empresa. Esta prohibición es válida, tanto en las relaciones jerárquicas, como entre compañeras y compañeros de trabajo y se entiende igualmente en la relación con clientes, proveedores o público en general. Ninguna comunicación verbal o escrita, al interior y exterior de la empresa, puede contener declaraciones o material que sea ofensivo o intimidatorio para otros. No está permitido usar los sistemas o aplicaciones de Empresas SB, para transmitir imágenes o textos que incluyan contenidos calumniosos, epítetos agraviantes o de los que puedan inferirse acosos, intimidación, ofensas o insultos hacia los demás.

Empresas SB garantizará que toda colaboradora y colaborador participará de los beneficios que la compañía establece en sí misma o a través de sus sindicatos, asegurando un clima laboral de respeto y calidez a todo su personal.

7

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD¹⁹

Uno de los factores primordiales para la gestión transparente de un modelo de diversidad, es la utilización de indicadores que puedan reportar las acciones realizadas por la empresa en el tema. Se deben utilizar indicadores de diversidad visibles (edad, sexo, país de origen, etc.), como otros no perceptibles a primera vista (religión, opción política, discapacidad, diversidad sexual, etc.).

Empresas SB, define su sistema de gestión a través de la implementación y reporte de 22 pautas de diversidad (PD). Estas reportan y miden la diversidad dentro de la empresa. Estas pautas incluyen diagnósticos institucionales (PD1, PD2); instrumentos de vinculación (PD3); instrumentos de evaluación y registro (PD4, PD5, PD6, PD7, PD9, PD10, PD12, PD13, PD14, PD17, PD18 y PD19); sistemas de capacitación, instructivos y protocolos (PD8, PD11, PD15, PD20, PD21 y PD22) y auditoría al sistema (PD16) (ver tabla 2). Por otra parte, cada PD incluye la medición de la variable diversidad en diferentes ámbitos. Algunos PD se encuentran en elaboración y otros han sido ajustados a los requerimientos del sistema.

¹⁹ Basado en Norma Chilena NCh 3267:2012.

(TABLA 2)

PD	SISTEMA DE REGISTRO	PD	SISTEMA DE REGISTRO
PD1	Autodiagnóstico (Au)	PD12	Taller/charla concientización a colaboradores (general)
PD2	Entrevistas en profundidad (Ep)	PD13	Registro proveedores
PD3	Convenio de colaboración	PD14	Evaluación de satisfacción clientes
PD4	Ficha de ingreso	PD15	Evaluación de infraestructura
PD5	Análisis de puesto de trabajo	PD16	Protocolo de evacuación
PD6	Perfil ocupacional	PD17	Auditoría anual
PD7	Entrevista por competencias	PD18	Evaluación de satisfacción colaboradores
PD8	Base de datos de postulantes no seleccionados	PD19	Registro de denuncias sobre discriminación (plataforma de integridad y/o reclamos de clientes o proveedores)
PD9	Inducción equipo receptor	PD20	Cuestionario para la recogida de datos
PD10	Seguimiento laboral	PD21	Protocolo de desvinculación
PD11	Evaluación de desempeño	PD22	Preparado para pre-selección de candidatos con discapacidad

Alcance inicial

Empresas SB ha definido el alcance de su *política de inclusión, diversidad y no discriminación* a los siguientes grupos:

- Inmigrantes
- Adultos mayores
- Personas en situación de discapacidad
- Personas de la diversidad sexual e identidad de género

Implementación

Diagnóstico de la inclusión

El diagnóstico en Empresas SB se realiza a través de:

- Revisión de lineamientos estratégicos.
- Encuesta autodiagnóstica (Au) a todas sus colaboradoras y colaboradores a lo largo del país.
- Entrevistas en profundidad (Ep) a 12 agentes claves (gerencias, jefes de área, jefes de local, administrativos, dirigentes sindicales, entre otros).
- FODA

El diagnóstico de Empresas SB, se registra en los siguientes documentos:

- Informe Autodiagnóstico (PD 1)
- Informe Entrevistas en Profundidad y FODA (PD 2)
- PIDND
- Cuestionario de recogida de datos (a aplicarse segundo semestre 2015) (PD 20)

Procesos inclusivos

- *Con las colaboradoras y colaboradores:*

a. Protocolo de reclutamiento y selección:

El área de reclutamiento, selección y formación de Empresas SB, es responsable de gestionar los procesos de selección y reclutamiento. En el ejercicio de esta gestión, el foco será elegir siempre a la persona más idónea para el cargo, basándose exclusivamente en sus competencias para desempeñar el trabajo, su experiencia, sus principios éticos y conocimientos técnicos y/o profesionales, si son exigidas por el cargo. Al momento de seleccionar a las candidatas y candidatos para los puestos de trabajo, se aplicará el criterio de “selección preferente” de los grupos en situación de exclusión, siempre y cuando éstos se encuentren en igualdad de mérito que el resto de las y los postulantes.

Las candidatas y candidatos, podrán ingresar a la empresa desde variadas fuentes de reclutamiento, vinculadas o no al tema de la diversidad. El lugar de donde provengan (en el caso de personas en situación de discapacidad (PeSD) o adultos mayores) debe asegurar un seguimiento a la contratación, lo que se formalizará a través de un convenio de colaboración (PD 3). De no existir éste, en el caso de PeSD, Empresas SB designará una institución u organismo responsable, quienes realizarán el proceso de seguimiento de la colaboradora o colaborador.

Los documentos de registro en esta etapa serán:

- Ficha de ingreso (todos los grupos del alcance) (PD 4)
- Análisis de puesto de trabajo (APT) (PD 5)
- Perfil ocupacional en el caso de PeSD (PD6)
- Entrevista por competencias (PD7)

En el caso del grupo de PeSD, Empresas SB ha definido para una etapa inicial, 3 cargos para ser ocupados: asistente de sala Salcobrand, asesor integral empaque y bodega PreUnic.

Durante el año 2015 a 2020 se evaluarán otras áreas y puestos de trabajo para ser ocupados por colaboradoras y colaboradores adultos mayores y PeSD.

Los postulantes se registrarán por el proceso de reclutamiento habitual de la compañía, pero se realizarán “ajustes razonables” en el proceso de selección y reclutamiento. Éstos se concretarán en:

- Flexibilidad en la solicitud de nivel educacional requerido para el cargo. Esto se realiza para los grupos de PeSD y adultos mayores.
- Las entrevistas psicológicas de selección serán adaptadas por personal capacitado, para que sean accesibles de acuerdo el tipo de discapacidad, nivel educacional, idioma, entre otros.
- La duración de la jornada de trabajo (completa o parcial)

Las personas seleccionadas pasarán por el proceso de inducción en temas corporativos y de seguridad, el cual contará con los estándares de accesibilidad para facilitar su comprensión independiente de la discapacidad, idioma, nivel educacional. También la inducción contemplará el uso de lenguaje inclusivo en temas de género y diversidad sexual e identidad de género.

Las personas no seleccionadas quedarán registradas en una base de datos, para un futuro contacto en caso de vacante. Esto se realizará en el caso de PeSD (PD8).

En el caso de PeSD y adultos mayores el equipo que recibirá a la colaboradora o colaborador, deberá recibir una inducción y concientización en relación al tema (PD 9)

Durante el 2015, Empresas SB ejecutará una línea de capacitación para PeSD y adultos mayores, con el objetivo de potenciar las habilidades de estos colectivos, entregando herramientas prácticas que le permitan un ingreso efectivo en los equipos de trabajo. Esta acción se fundamenta además, en el interés de Empresas SB de conocer mejor estos segmentos y prestar un servicio y atención al cliente acorde a sus necesidades, fidelizándolos como clientes principales.

b) Ciclo de vida de la colaboradora y colaborador:

Se medirá la permanencia y ciclo de vida de la colaboradora y colaborador a través de:

- **Evaluación de desempeño:** es un instrumento que utiliza Empresas SB para conocer el rendimiento, nivel de competencias y las

necesidades de capacitación y desarrollo de cada miembro de la organización. Tiene como objetivo la retroalimentación del desempeño de los colaboradores, por esta razón anualmente cada colaborador es evaluado a través de un Sistema de Gestión del Desempeño basado en el Perfil del Colaborador Empresas SB, que evalúa competencias y metas, abordando qué se desea lograr y cómo se logra.

Este modelo está basado en 18 competencias, de las cuales cada colaborador será evaluado por 7 u 8 competencias de acuerdo al perfil de su cargo. De esta manera cada líder evaluará los comportamientos demostrados por el colaborador durante el periodo de evaluación, entregando feedback respecto de su desempeño. Su meta es "contar con colaboradores competentes en los puestos adecuados, que ejecuten con excelencia de acuerdo a la cultura de Empresas SB".

Las personas contratadas a través del Programa de Diversidad tendrán un seguimiento durante 12 meses (PD 10).

c) Capacitaciones internas

El personal de Empresas SB recibirá preparación en temas de inclusión y diversidad, como parte de la estrategia de comunicación corporativa y transversalidad. Estas instancias educativas serán:

Educación y concientización: charla o taller con el objetivo de comunicar a las colaboradoras y colaboradores la PIDND de la compañía, su objetivo y alcance, las acciones a desarrollar, e introducir el significado de la diversidad en el lugar de trabajo (PD 12).

Inducción a equipo receptor: charla o taller con el objetivo de preparar al personal que recibirá a la nueva/o colaboradora o colaborador del programa de diversidad. (PD 9).

• *Con los proveedores:*

Empresas SB incorporará en las bases de sus licitaciones, puntaje adicional para proveedores que posean políticas de inclusión y diversidad. Asimismo, seleccionará de forma preferente, proveedores provenientes de cualquiera de los grupos definidos en el alcance. El sistema de registro utilizado por la empresa para identificar proveedores incorporará la variable diversidad, para así llevar el registro de proveedores pertenecientes al programa diversidad (PD13).

- *Con los clientes:*

Se identificarán las necesidades especiales de todas y todos los clientes de Empresas SB, impulsando iniciativas que permitan llegar a todas y todos. Los procedimientos implementados hasta la fecha de elaboración del presente documento son:

- **Plan piloto para personas con discapacidad visual:** consiste en disponer de despacho (en las comunas de Las Condes y Vitacura) sin costo alguno y registro de las dosis e indicaciones médicas en sistema braille.

- **Curso de lengua de señas para facilitar la comunicación con personas sordas:** este curso se orienta a capacitar a colaboradoras y colaboradores en locales para atender a personas sordas.

- **Locales inclusivos:** son locales que cuentan con todas las adaptaciones y servicios para poder atender a PeSD y movilidad reducida. Estos locales cuentan, entre otros, con accesibilidad física (puerta de entrada y pasillos con medidas acordes a la normativa de accesibilidad universal) tótem en braille, colaboradoras y colaboradores capacitados en lengua de señas, libros de consumo en braille, caja preferente de altura menor, computador con programa Jaws, rotuladores en braille, canastos pequeños de menor peso, lupas, entre otras.

Las iniciativas de locales inclusivos y despacho a domicilio para personas con discapacidad visual serán evaluadas anualmente a través de una encuesta de satisfacción a clientes (PD 14)

Empresas SB ha identificado como uno de sus principales clientes a los adultos mayores, grupo donde se desarrollarán acciones innovadoras para mejorar la atención y cubrir las necesidades de este colectivo.

- *Infraestructura*

Empresas SB asegurará condiciones de accesibilidad universal (en relación a infraestructura) para personas con movilidad reducida, en los locales definidos como "Inclusivos" y en nuevas instalaciones a construir (basado en la NCh 3269). Además, incorporará ajustes en su casa matriz (evaluación de infraestructura PD15).

Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Empresas SB, cuenta con una política de administración de riesgos, que debe ser respetada por todas y todos los trabajadores de Empresas SB. Esta política provee a cada colaboradora y colaborador, las herramientas de trabajo necesarias y las condiciones de seguridad e higiene para que todas y todos puedan desempeñar su trabajo de forma segura y plena.

En el caso de personas con movilidad reducida (personas en situación de discapacidad (PeSD), adultos mayores, mujeres embarazadas, o personas con discapacidad transitorias (lesiones músculo esqueléticas, etc.) o PeSD sensorial (visual o auditiva) deberá designarse un “tutor” por cada colaboradora o colaborador en alguna de las situaciones antes designadas, quién tendrá la responsabilidad de acompañar y facilitar la evacuación en el caso de emergencia. Este tutor deberá ser capacitado por el encargado de prevención de riesgos de la empresa, según protocolo de evacuación (PD 16).

Tareas de la alta gerencia

La alta gerencia será la responsable de establecer y difundir la PIDND, definir objetivos que den cumplimiento a ésta, definir responsabilidades en la materia, comunicarlo a las colaboradoras y colaboradores, asegurar los recursos necesarios para su ejecución y auditar anualmente el modelo de gestión de la diversidad, para evaluar las necesidades de mejora y cambios al sistema.

La alta gerencia velará por el cumplimiento de la normativa vigente y se comprometerá a mejorar continuamente el sistema de gestión.

• Plan de comunicación de la PIDND

La alta gerencia deberá asegurar que se establezcan los mecanismos de comunicación interna que faciliten la comprensión de la diversidad como parte de la cultura de la compañía, fomentando un ambiente de trabajo de respeto y equidad en los distintos niveles de la organización.

También deberá velar por el desarrollo de un plan de comunicación externa, donde se informe a los diferentes grupos de interés, la gestión realizada en el programa de diversidad, con el objetivo de fomentar y transmitir prácticas sustentables de inclusión y diversidad a las empresas y sociedad.

• Definición de responsables del sistema de gestión de la diversidad

El responsable deberá:

- Registrar y medir
- Informar a la alta gerencia acerca del desempeño del modelo de gestión y necesidades de mejora
- Asegurar la correcta implementación del modelo de gestión

• Revisión del sistema de gestión

El sistema de gestión de la diversidad será auditado una vez al año y será la alta gerencia quien defina a los auditores, asegurando objetividad en el proceso.

Los documentos para la revisión del sistema de gestión por parte de la alta gerencia deben incluir:

- Auditorías (PD17)
- Seguimiento a los procesos inclusivos de la compañía (contrataciones, clientes y proveedores) (PD10, PD13 y PD14)
- Evaluaciones de satisfacción colaboradoras y colaboradores (PD18)
- Evaluación de infraestructura (PD15)
- Tratamiento de reclamos vinculados al tema diversidad (clientes y proveedores) o plataforma de integridad (colaboradoras y colaboradores) (PD19)

Los resultados de las revisiones incluirán acciones de mejora continua y necesidades de recursos para mantener y mejorar el modelo.

A los 6 meses de implementada la *política de inclusión, diversidad y no discriminación*, se aplicará a todas las trabajadoras y trabajadores de Empresas SB, un cuestionario de recogida de datos (PD 20) en forma anónima, con el propósito de recabar indicadores de diversidad al interior de la compañía.

• Provisión de recursos

La alta gerencia debe determinar, proporcionar y mantener los recursos humanos y materiales necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la diversidad.

8

MEDIDAS PARA LA INCLUSIÓN, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Uso de lenguaje inclusivo:

Se pondrá especial énfasis, tanto en la comunicación interna como externa, en el uso de lenguaje inclusivo tanto para los distintos grupos de interés, considerando el uso de un lenguaje universal, fácil de comprender, con variable de género y accesible para personas con dificultades en la lecto escritura y dificultades sensoriales tales como la sordera y baja visión.

Confidencialidad:

Toda información que se administre en Empresas SB, ya sea de clientes, proveedores, o de la compañía, será de carácter confidencial. Empresas SB, se hace responsable de la información obtenida, entre otras fuentes, de los clientes. Las características de la actividad obligan a Empresas SB, a enfatizar que esta información es de carácter absolutamente confidencial y se prohíbe estrictamente el uso, la venta o la transmisión de ésta para fines diferentes a aquel para el cual le fue proporcionado. Es este tratamiento de la información, el que garantiza que Empresas SB cumpla con las disposiciones de la ley N°19.628 y el Código Sanitario o cualquier otra normativa que contemple este tipo de prácticas.

Ajustes razonables:

Empresas SB, realizará ajustes razonables para facilitar el acceso de clientes y/o colaboradoras y colaboradores, a los servicios y puestos de trabajo en Empresas SB. Los ajustes razonables se definirán como las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de los colectivos a incluir que, de forma eficaz y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (extracto Ley N°20.422).

Denuncias sobre discriminación:

Empresas SB, cuenta con un *Sistema de Gestión de Ética* desde 2014 y contempla una plataforma de denuncia y una estructura de apoyo, ambos son parte de los medios de comunicación existentes en Empresas SB para fomentar la ética y transparencia en la compañía. El *Sistema de Gestión de Ética*, se fundamenta en los valores corporativos, dentro de los cuales se encuentra el respeto y por ende la “no discriminación”. Las colaboradoras y colaboradores de Empresas SB, deben abstenerse de ejercer presión indebida sobre sus compañeros de trabajo. Dentro de este ámbito, se reconoce como conductas especialmente prohibitivas y atentatorias contra las personas, los rumores, la crítica velada, el tratamiento despectivo o humillante hacia los demás.

Está estrictamente prohibido el hostigamiento o acoso de cualquier tipo, entendiéndose por tal, cualquier actitud o comportamiento de presión no deseado por la persona afectada o que incida en su continuidad o desarrollo en la Empresa. Esta prohibición es válida, tanto en las relaciones jerárquicas, como entre compañeras y compañeros de trabajo y se entiende igualmente en la relación con clientes, proveedores o público en general. Ninguna comunicación verbal o escrita, al interior y exterior de la Empresa, puede contener declaraciones o material que sea ofensivo o intimidatorio para otros.

Se harán todos los esfuerzos necesarios para mantener bajo rigurosa reserva la identidad de cualquier colaboradora o colaborador que informe sobre una infracción a las disposiciones de este Código, con el objetivo de precaver que dicha acción genere una represalia en su perjuicio. Todas las colaboradoras y colaboradores deben tener conciencia que es obligación informar las conductas ilícitas, ilegales o fraudulentas que lleguen a su conocimiento. Así, Empresas SB, amparará con todos sus medios al colaborador que dé a conocer esta clase de infracciones y no vacilará en sancionar a quienes, por desidia, comodidad o falso espíritu de lealtad, se abstengan de informar situaciones de esta naturaleza.

Los casos que las colaboradoras y colaboradores quieran dar a conocer, podrán realizarlo a través de plataforma web del Sistema de Gestión de Ética, vía email, telefónicamente o personalmente a un Consejero de Integridad²⁰, quién recibirá su denuncia o consulta y será gestionada en conjunto con el Coordinador General, quien investigará y definirá las acciones y decisiones que correspondan.

El Comité de Ética no entrará en conocimiento de denuncias anónimas y reprimirá estrictamente aquellas que, formulada bajo demostrada mala fe, resulten ser falsas o irresponsables. Este Comité se reunirá bimensualmente de manera ordinaria y los casos que se resuelvan en él, servirán como precedente. Además, el comité podrá reunirse de manera extraordinaria, si existieran situaciones que ameriten pronta revisiones y/o resoluciones. Los miembros del Comité de Ética serán nombrados por el Directorio y el Gerente General (PD19)

Protocolo de desvinculación

En caso de incumplimiento a la normativa interna de la compañía, Empresas SB podrá poner fin al contrato de trabajo, de acuerdo a lo establecido en los artículos 159, 160 y 161 del Código del Trabajo. Para realizar la desvinculación de alguna persona del grupo de la diversidad se debe aplicar el protocolo correspondiente (PD21).

Medición y control de documentos

La gestión de la diversidad debe permitir analizar la dinámica existente entre los equipos de trabajo y el impacto en el negocio, además de entregar indicadores que muestren la diversidad existente en la compañía.

²⁰ Más detalles en www.integridadsb.cl

9

GLOSARIO

Accesibilidad universal

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables, y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible (Ley N° 20.422).

Acción afirmativa²¹

Conjunto coherente de medidas de carácter temporal dirigidas a corregir la situación de los miembros del grupo al que están destinadas, en un aspecto, o varios de su vida social para alcanzar la igualdad efectiva. La acción afirmativa incluye aquellos apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades, de los colectivos en situación de exclusión o discriminación, favoreciendo su incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad. Por otra parte, se señala que las medidas de acción afirmativa podrán consistir en apoyos complementarios, normas, criterios y prácticas más favorables.

Adulto mayor

Toda persona ya sea hombre o mujer que ha cumplido 60 años de edad en adelante, enfrentándose en lo laboral a una percepción negativa de su adaptabilidad y productividad en comparación a las habilidades de personas más jóvenes.

21 Discriminación positiva, acción afirmativa o positiva, se utilizan indistintamente, aunque lo aceptado en la actualidad es el concepto de acción afirmativa o positiva

Ajustes razonables²²

Los ajustes razonables surgieron por primera vez como obligación en EEUU, a través de la ADA (Ley de Americanos con Discapacidades) la cual solicita proveer ajustes razonables a personas solicitantes de empleo (incluyendo entre los ajustes más practicables la reestructuración del trabajo a medio tiempo o la modificación de los horarios, la asistencia tecnológica, suministro de aparatos auxiliares o intérpretes calificados y la reasignación a un puesto vacante) (De Asís et al. 2007c).

Por su parte la Ley chilena N°20.422 define los ajustes necesarios, como las medidas de adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y sin que suponga una carga desproporcionada, faciliten la accesibilidad o participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (art. 8).

Ayudas técnicas

Elementos o implementos requeridos por una persona con discapacidad para prevenir la progresión de la misma, mejorar o recuperar su funcionalidad, o desarrollar una vida independiente.

Discriminación

Toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico (Ley N° 20422-2010, art. 6).

Diseño universal

Actividad por la que se conciben o proyectan, desde el origen, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de forma que puedan ser utilizados por todas las personas o en su mayor extensión posible.

Diversidad

Variación, desemejanza, diferencia. Abundancia, gran cantidad de varias cosas distintas.

GRI (Global reporting initiative)

El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización líder en el campo de la sostenibilidad. GRI promueve el uso de las memorias de sostenibilidad como una manera para que las organizaciones sean más sostenibles y contribuyan al desarrollo sostenible.

22 Se utilizaran como sinónimos ajuste necesario y adaptaciones razonables, pues todas hacen alusión al mismo concepto, sólo que se ha ido incorporando el concepto de carga, lo que condiciona si el ajuste es recomendable o no.

Identidad de género

Del inglés *gender identity*, alude a la percepción subjetiva que un individuo tiene sobre sí mismo en cuanto a sentirse hombre o mujer; éste, puede considerarse como el sexo psicológico o psíquico y se constituye en uno de los tres elementos de la identidad sexual (junto a la orientación sexual y el rol de género). Sus articuladores son los “cánones vigentes de masculinidad y feminidad” y se relaciona con el esquema ideológico de pertenencia a un sexo, por lo que sería la expresión individual del género.

Toda sociedad tiene un conjunto de esquemas de género, vale decir, una serie de “normas o estereotipos culturales relacionados con el género” que sirven de base para la formación de una identidad social en relación a otros miembros de tal sociedad, y que en consecuencia, dan origen a la identidad de género.

Igualdad de oportunidades

Se define igualdad de oportunidades como el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad, tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreación, se hacen accesibles para todas y todos.

Inclusión de personas en situación de discapacidad

Refiere la racionalidad o patrón de acción del sistema ante las personas con déficit físico, sensorial, mental, o lo que es lo mismo, la perspectiva del sistema respecto del funcionamiento de las personas con deficiencias. Al respecto, es necesario reparar en que los factores contextuales, no son pasivos y no constituyen un simple escenario sobre el cual se ubican las personas con déficit. Al contrario, tales factores operan como un sistema activo, dotado de recursos y voluntades (gestión) a nivel de la sociedad, los centros laborales y educacionales, la comunidad y la familia, la infraestructura física, las ayudas técnicas, el apoyo de los cuidadores, la actitud personal de la persona en situación de discapacidad y los factores culturales imperantes, que puede ser excluyente y discriminatorio o acogedores e inclusivos.

LGBT

Son las siglas que designan colectivamente a lesbianas, gays, bisexuales y transexuales. En uso desde los años 1990, el término “LGBT” es una prolongación de las siglas “LGB”, que a su vez habían reemplazado a la expresión “comunidad gay” que muchos homosexuales, bisexuales y transexuales sentían que no les representaba ade-

cuadamente. Su uso moderno intenta enfatizar la diversidad de las culturas basadas en la sexualidad y la identidad de género, y se puede aplicar para referirse a alguien que no es heterosexual, en lugar de aplicarlo exclusivamente a personas que se definen como homosexuales, bisexuales o transexuales.

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Por ej. compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación, o parte o una combinación de las anteriores.

Persona en situación de discapacidad

Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Ley N° 20.422, art. 5).

Pueblos originarios

Son los pueblos con cultura y costumbres propias, que habitaron el territorio chileno previo a la conquista española y continúan habitando el territorio en la actualidad. Parte de la población tiene como herencia, la composición genética derivada de estos pueblos, tener un apellido indígena o reconocerse como tal tratando de mantener viva su cultura, costumbres, lenguaje e historia. Los diversos pueblos han sido definidos arqueológicamente según su pertenencia a un espacio geográfico del territorio, lenguaje y costumbres, estos son los: Aymaras, Rapa Nui, Quechuas, Mapuches, Atacameños, Colla, Kawéscar, Yaganes y Diaguitas.

Servicio de apoyo

Toda prestación de acciones de asistencia, ayudas técnicas, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional.

10

REFERENCIAS

1. Acción RSE (2014). + Diversidad. "Elementos para el debate en torno a la creación de mercados inclusivos e integradores". (Agosto 2014).
2. Blanco, M. (2005). *Nuevos desafíos Penitenciarios: Inserción Laboral de los Reclusos*. Universidad de Chile, Santiago de Chile .
3. Blanco, M. (2005). *Nuevos Desafíos Penitenciarios: Inserción Laboral de los Reclusos*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
4. Bravo, D., & Medrano, P. (2013). *Encuesta de Ocupación y Desocupación en el Gran Santiago, Diciembre 2012*. Facultad Economía y Negocios de la Universidad de Chile, Centro Micro Datos.
5. Bustos, A. (24 de agosto de 2009). *Cómo postular al subsidio de empleo juvenil* . Recuperado el 19 de agosto de 2013, de <http://www.bcn.cl/de-que-se-habla/como-postular-al-subsidio-de-empleo-juvenil>
6. Cámara de Diputados . (14 de mayo de 2012). *Gobierno dio cuenta de escasa inserción laboral de personas con discapacidad*. Recuperado el 2 de septiembre de 2013, de http://www.camara.cl/prensa/noticias_detalle.aspx?prmId=49067
7. Código de Ética. Disponible en: http://www.salcobrand.cl/wp-content/uploads/2011/12/codigo_de_etica_salcobrand_2012.pdf
8. Consejo Superior de Cámara de Comercio España "presencia de Mujeres en puestos de responsabilidad y competitividad empresarial" . Madrid 2012 Disponible en: http://www.igualdadenaempresa.es/recursos/monograficos/docs/Presencia_de_mujeres_en_puestos_de_responsabilidad_y_competitividad_empresa-CSC_y_DGIO-2012.pdf
9. CEPAL . (2008). *Superar la pobreza mediante la inclusión social* . Santiago de Chile : CEPAL .
10. Ciudadano Global. (24 de septiembre de 2013). *Ciudadano Global, servicio Jesuita a Migrantes y Refugiados*. Recuperado el 24 de septiembre de 2013, de *Hablamos de Inmigración*: Disponible en: http://www.youtube.com/watch?v=gaqjC9_feck&feature=youtu.be

11. Club de Madrid. (2013). *Proyecto por una Sociedad Inclusiva*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2013. Disponible en: http://www.clubmadrid.org/es/programa/proyecto_por_una_sociedad_inclusiva
12. Cury, E. (2011). *Derecho penal, Parte general*. Universidad Católica de Chile, Santiago.
13. Dionne, J., & Zambrano, A. (2009). Intervención con adolescentes infractores de ley. *Revista el observador*.
14. Dionne, J., & Zambrano, A. (2010). *Intervención con adolescentes infractores de ley*. SENAME . El observador .
15. El Banco Mundial. (2013). *El banco mundial trabajamos por un mundo sin pobreza* . Recuperado el 10 de septiembre de 2013, de Índice de Gini : <http://datos.bancomundial.org/indicador/SI.POV.GINI>
16. EMOL. (2 de abril de 2013). *El Mercurio Online* . Recuperado el 3 de octubre de 2013, de Disponible en:<http://www.emol.com/noticias/nacional/2013/04/02/591398/movilh-festeja-que-mas-de-34-mil-chilenos-reconocieran-en-censo-que-conviven-con-parejas-del-mismo-sexo.html>
17. FAO. (1996). *Depósito de documentos de la FAO*. Recuperado el 23 de agosto de 2013, Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/x0220s/x0220s01.htm>
18. FONADIS.(2004). *Fondonacional de la discapacidad*. Recuperado el 26 de agosto de 2013 Disponible en: http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/encuestas_discapacidad/pdf/presentacionresultadosestadisticadela discapacidad.pdf.
19. Fundación superación de la pobreza (2012). *Ser migrante en el Chile de hoy*. Santiago de Chile: Alianza Comunicación y Pobreza.
20. Gacitúa, E. (2001). En MIDEPLAN, *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*. Santiago de Chile.
21. Gacitúa, E., Sojo, C., & Davis, S. (2000). *Exclusión social y reducción de la pobreza en América latina y el Caribe*. Costa Rica : FLACSO y Banco Mundial .
22. Herranz, R. (30 de diciembre de 2009). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile* . Recuperado el 27 de agosto de 2013. Disponible en: http://www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/nueva-ley-discapacidad
23. INE. (2012). *Estadísticas Vitales* . Santiago de Chile.
24. Instituto Europeo para la Diversidad. "Gestión de la Diversidad en Empresas e Instituciones". Disponible en: www.iegd.org/spanish800/gestion.htm
25. Informe The Conference Board (2005) "the business case for diversity and work / life issues: good practices".

26. Instituto de Sociología UC . (2011). *Chile y sus mayores, Resultados segunda encuesta nacional Calidad de Vida en la Vejez (2010)* . Santiago de Chile : Pontificia Universidad Católica de Chile .
27. Keil, M., Amershi, B., Holmes, S., Jablonski, H., Lüthi, E., Matoba, K., y otros. (2007). *Manual de Formación en Gestión de la Diversidad*. European Year of Equal Opportunities for All.
28. Keil, M., Amershi, B., Holmes, S., Jablonski, H., Lüthi, E., Matoba, K., y otros. (Septiembre 2007). *Manual de Formación en Gestión de la Diversidad*. European Year of Equal Opportunities for All.
29. Larrañaga, M., & Jubeto, Y. (2012). *La diversidad de los modelos de participación laboral de las mujeres en la UE-27*. España: Universidad del País Vasco.
30. Larrañaga, O., & Herrera, R. (2008). *Los recientes cambios en la desigualdad y la pobreza en Chile* (Vol. n°19). Estudios Publicos.
31. Malgesini, G., & Giménez, C. (1997). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Cueva del Oso .
32. Marfán, J. (s/f). *Estudios de casos n°99 adultos mayores en la fuerza de trabajo: Inserción en el mercado laboral y determinantes de la participación*. Santiago de Chile: FCFM .
33. Ministerio de Desarrollo Social . (s/f). Recuperado el 27 de agosto de 2013. Disponible en: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/ley-de-discapacidad.pdf>
34. Ministerio del Interior. (14 de julio de 1975). *Ley 1094, establece normas sobre extranjeros en Chile*. Recuperado el 23 de septiembre de 2013, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Disponible en: <http://www.leychile.cl/N?i=6483&f=2011-04-08&p=>
35. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2003). *Código del Trabajo*. Santiago.
36. Morales, A., Muñoz, N., Welsch, G., & Fábrega, j. (2012). *La reincidencia en el sistema penitenciario chileno*. Fundación Paz Ciudadana . Santiago: Universidad Afolfo Ibáñez .
37. Morales, M. (2012). *Índice compuesto de estigma y discriminación hacia hombres homosexuales, otros HSH y mujeres transgénero en Chile (ICED)*. ONUSIDA, VIVO POSITIVO, ASOSIDA, MINISTERIO DE SALUD.
38. Movilh. (2010). *Educando en la diversidad, orientación sexual e identidad de género en las aulas*. Santiago de Chile.
39. ONU . (s/f). *Temas Mundiales*. Recuperado el 27 de agosto de 2013, de <http://www.un.org/es/globalissues/youth/>

40. Organización de transexuales por la dignidad de la diversidad. Ver sitio en: <http://transexualesdechile.org/>
41. Pacto Global . (S/f). *Promoción de igualdad de oportunidades en el empleo y la ocupación*. Buenos Aires .
42. Pantoja, R. (2010). La evidencia empírica de reducción de la reincidencia delictiva, como herramienta para la seguridad pública y la integración social. *Debates Penitenciarios* (N°13).
43. Principios de Yogyakarta. Disponibles en: http://yogyakartaprinciples.org/principles_sp.htm
44. Rangel, M. (2001). *La inequidad étnico-racial y la formación para el trabajo en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: CEPAL .
45. Sanguinetti, A. (8 de mayo de 2012). *SERPAJ CHILE servicio paz y justicia* . Recuperado el 24 de septiembre de 2013, de Irregularidades, discriminación y xenofobia: situación en Chile: <http://www.serpajchile.cl/2012/05/08/irregularidades-discriminacion-y-xenofobia-situacion-en-chile/>
46. SEGPRES. (11 de agosto de 2011). Ley 19.828. *Crea el servicio nacional del adulto mayor* .
47. SEGPRES. (2012). *Ley 20.609, ley antidiscriminación*. Santiago.
48. Sen, A. (2000). La pobreza como privación de capacidades. En *Desarrollo y Libertad* . Barcelona : Editorial Planeta .
49. SENADIS. (3 de abril de 2013). *Censo 2012 en Discapacidad revela que las personas con discapacidad son el principal "grupo vulnerable" en Chile*. Recuperado el 2 de septiembre de 2013. Disponible en: http://www.senadis.gob.cl/sala_prensa/d/noticias/2990/censo-2012-en-discapacidad-revela-que-las-personas-con-discapacidad-son-el-principal-grupo-vulnerable-en-chile
50. SENAMA . (2012). *Política Integral de Envejecimiento Positivo para Chile 2012 - 2025*. Santiago de Chile.
51. Tokman, V. (2006). *Inserción laboral, mercados de trabajo y protección social*. CEPAL, Unidad de Estudios Especiales, Santiago de Chile.
52. Torres- Parodi, C., & Bolis, M. (2007). Evolución del concepto Etnia/Raza y su impacto en la formulación de políticas para la equidad. *Scielo* .
53. UNICRIM. (2004). *Establecimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales*. Gendarmería de Chile , Unidad de investigación Criminológica.
54. Universia Chile. (20 de agosto de 2012). *Tasa de desempleo en los jóvenes llega al 23,4% en el Gran Santiago* . Recuperado el 19 de agosto de 2013. Disponible en: [dhttp://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2012/08/20/959742/tasa-desempleo-jovenes-llega-23-4-gran-santiago.html](http://noticias.universia.cl/en-portada/noticia/2012/08/20/959742/tasa-desempleo-jovenes-llega-23-4-gran-santiago.html)





PIDND

POLÍTICA DE INCLUSIÓN,
DIVERSIDAD
Y NO DISCRIMINACIÓN

EMPRESAS 



PIDND

POLÍTICA DE INCLUSIÓN,
DIVERSIDAD
Y NO DISCRIMINACIÓN

EMPRESAS **SB**