

[WWW.LOSHEROES.CL](http://WWW.LOSHEROES.CL)

**MANUAL SIMPLIFICADO  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LA NCh3262:  
IGUALDAD DE GÉNERO  
Y CONCILIACIÓN**

**LABORAL • FAMILIAR  
PERSONAL**



# ÍNDICE

## MANUAL SIMPLIFICADO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA NCh3262

### PÁGINAS

<b>03</b>	Palabras autoridades del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y del Gerente General de Los Héroes.
<b>06</b>	¿Qué es la NCh3262?.
<b>07</b>	Cuatro etapas para implementar la NCh3262
<b>08</b>	Acciones de Comunicación Interna
<b>09</b>	Buenas Prácticas de Comunicación Interna
<b>12</b>	Acciones de Capacitación
<b>14</b>	Etapas 1: Compromiso de alta dirección
<b>17</b>	Etapas 2: Diagnóstico
<b>22</b>	Etapas 3: Plan de acción y documentos
<b>32</b>	Etapas 4: Evaluación interna y certificación
<b>37</b>	Glosario

## Mónica Zalaquett Said

Ministra de la Mujer y Equidad de Género



Chile fue el primer país de América Latina en crear una norma de Igualdad de Género para las organizaciones: La NCh3262, que establece un sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Esta norma busca promover un cambio cultural al interior de las organizaciones públicas y privadas que favorezca el ingreso, permanencia y desarrollo de las mujeres en espacios laborales de calidad, entregando herramientas para enfrentar brechas de género en el empleo y propiciando la corresponsabilidad en el cuidado y las tareas del hogar.

Los cambios en la cultura organizacional no son fáciles. Exigen movilizar a toda una organización que está acostumbrada a funcionar de una manera que, muchas veces, no identifica oportunidades de mejora. En este proceso de transformación, las instituciones pueden implementar acciones en la línea de permitir tanto a colaboradores como colaboradoras conciliar su vida personal, familiar y laboral y, además, previene y elimina todo tipo de prácticas discriminatorias como el acoso laboral, acoso sexual y cualquier tipo de violencia. Este manual pretende ser un facilitador para que las empresas logren una cultura organizacional equitativa, porque es un imperativo avanzar en mayor igualdad hacia una sociedad más justa para todas y todos.

## María José Abud Sittler

Subsecretaria de la Mujer y Equidad de Género



Alcanzar ambientes laborales, diversos y con equidad de género no es labor exclusiva de un Ministerio, es de toda la sociedad en su conjunto, por eso contar con aliados estratégicos en el sector privado es fundamental para difundir las herramientas e instrumentos que tenemos a disposición para capacitar a las empresas en conciliación de la vida familiar, laboral y personal. En ese sentido, agradecemos y valoramos enormemente el compromiso de la Caja de Compensación Los Héroes al iniciar este camino de certificación de la norma NCh3262 junto al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, tomando el desafío de hacerse un autodiagnóstico, medirse y concluir en qué aspectos se puede mejorar e incluir un enfoque de género en sus políticas y prácticas, con el objetivo de promover la corresponsabilidad, impulsar la participación de mujeres en altos cargos y enfrentar las brechas que afectan a las mujeres en igualdad de derechos y oportunidades al interior de las organizaciones. Invitamos a las empresas colaboradoras a atreverse, informarse y perder el miedo a hacerle frente a este desafío, porque estamos seguros de que los beneficios son múltiples y se ven permeados en el desempeño de su organización y el bienestar de sus trabajadores y trabajadoras.

## Alejandro Muñoz Rojas

Gerente General de Los Héroes



La implementación de la norma NCh3262 en Los Héroes significó la ratificación de nuestro compromiso con la igualdad, la conciliación y corresponsabilidad, como parte de una estrategia de transformación cultural con enfoque de género que cuenta con el compromiso del directorio y la alta administración, y con la activa participación de los colaboradores y colaboradoras de Los Héroes. Esto ha permitido implementar un valioso sistema de gestión acorde con nuestro propósito orientado a apoyar a las personas en la superación de las brechas e inequidades que enfrentan.

Ha sido un camino gratificante, ya que no solo se trata de una transformación cultural, sino que se produce un cambio que repercute en los distintos roles y ámbitos de las personas. Nuestra experiencia confirma el valor que entrega la igualdad de género hacia las organizaciones y para la sociedad, donde equipos diversos y con mayor paridad son capaces de entregar mejores respuestas y soluciones frente a un entorno cada vez más desafiante. Por eso, invitamos a que más empresas se sumen a trabajar de igual a igual. A través de este manual, queremos orientar y facilitar la implementación de la norma NCh3262 en las organizaciones que deseen avanzar en fortalecer una cultura con enfoque de género, aportar a la disminución de las brechas e inequidades entre hombres y mujeres, generar un impacto en el mercado laboral del país y ser parte activa de la construcción colectiva de una mejor sociedad, más igualitaria, donde todos y todas podamos demostrar nuestros talentos.

# ¿Qué es la NCh3262?

**Es un instrumento de gestión que establece requisitos que las organizaciones deben cumplir para avanzar en igualdad de género y conciliación en la lógica de la corresponsabilidad, promoviendo un mayor compromiso, desarrollo y bienestar de las personas que las integran.**

- Implica implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación vida laboral, familiar y personal en lógica de corresponsabilidad (en adelante SGIGC).
- Es una norma de cumplimiento voluntario.
- Puede ser implementada en cualquier organización, independiente del tamaño y del rubro y/o sector.
- Sigue la misma lógica que las normas NCh-ISO9001, NCh-ISO14001 o NCh18001, facilitando la integración entre sistemas de gestión utilizados al interior de las organizaciones.

## Estructura de la NCh3262

**La norma tiene la siguiente estructura:**

Preámbulo.

0. Introducción.

1. Alcance y campo de aplicación.

2. Referencias normativas.

3. Términos y definiciones.

4. Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación.

5. Responsabilidad de la dirección.

6. Gestión de los recursos.

7. Implementación del Sistema de Igualdad de Género y Conciliación.

8. Medición, análisis y mejoramiento.

9. Anexos.

# Cuatro etapas para implementar la NCh3262

Para facilitar la implementación de la NCh3262, todos los requisitos que la norma señala serán abordados y ordenados en 4 etapas. Además, se considerarán acciones transversales, de comunicación y capacitación, las que tienen que estar presentes durante todo el proceso.



## Acciones Transversales: Comunicación Interna y Capacitación

Estas acciones son las que facilitan el cambio progresivo en la cultura organizacional, por lo que deben ser permanentes y continuas.

# Acciones de Comunicación Interna

La norma establece que todas las personas de la organización deben conocer el SGIGC y los conceptos en los que se sustenta. Para esto, se recomienda elaborar una estrategia de comunicaciones que incorpore un plan anual con diversas acciones comunicacionales.

Es relevante este punto, ya que en el proceso de auditoría para la certificación se entrevista a un porcentaje de los trabajadores/as de la organización los/las cuales deben estar familiarizados con temáticas de género y con el funcionamiento del sistema.

## **Se sugiere que la estrategia de comunicaciones considere al menos los siguientes objetivos:**

1. Dar a conocer la política de igualdad de género y conciliación de la organización.
2. Dar a conocer y reforzar conceptos básicos de la norma, tales como, género, sexo, sesgos, estereotipos, acoso sexual/laboral, discriminación, violencia intrafamiliar, entre otros.
3. Dar a conocer quiénes son las personas que componen el comité de género, en especial la persona representante de la alta dirección y la persona encargada del sistema (pudiendo ser la misma).
4. Acciones, medidas y/o beneficios que la organización posea o haya elaborado y/o implementado en relación con la conciliación y corresponsabilidad.
5. Difusión y promoción de los derechos parentales.
6. Lugar donde las personas pueden acceder a los procedimientos y otros documentos del sistema.

# Buenas Prácticas de Comunicación Interna

En base a lo anterior, se comparten algunas buenas prácticas que permitirán apalancar los objetivos de la estrategia de comunicaciones.

Previo a realizar las acciones por cada objetivo, algunas organizaciones han elaborado una imagen gráfica que identifica el proceso de implementación, la que es utilizada en todas las acciones de comunicación relacionadas. Además, de la creación de una casilla de mail corporativo, como canal formal por el cual los/las trabajadores/as reciben información del proceso.

## Buenas prácticas por cada objetivo de la estrategia de comunicaciones:

### Objetivo 1:

#### Comunicación de la Política de Igualdad de Género y Conciliación.

- Dar a conocer la política como primer hito comunicacional.
- Reuniones o conversatorios de líderes con sus equipos para profundizar en los compromisos de la política.
- Enviar la política por correo electrónico a toda la organización.
- Correos/mails semanales reforzando individualmente los compromisos de la política.
- Publicar la Política de Igualdad de Género, en espacios comunes de trabajo.
- Video de representantes de la alta dirección del SGIGC relevando la importancia del proceso.

## Objetivo 2:

### Conocer y reforzar conceptos de la norma a través de:

- Concursos/trivias.
- Juegos o aplicaciones digitales.
- Charlas y/o talleres.
- Entrega de material gráfico como trípticos/dípticos digitales y/o físicos.
- Intervenciones en espacios comunes de trabajo.
- Mails con información de hechos inéditos o historias que hagan referencia a estereotipos y sesgos de género, como el ¿Sabías que?.

## Objetivo 3:

### Dar a conocer a la organización, las personas que componen el SGIGC.

- Presencia del comité de género en diversas acciones como inducción corporativa, apertura de charlas, talleres, cursos de capacitación, en especial la persona representante de la alta dirección y/o la persona encargada del sistema.
- Cápsulas o videos presentando a las personas que conforman el comité de género y el rol que tienen.
- Entrevistas en boletines digitales.

## Objetivo 4 y 5:

### Difusión de las acciones, medidas y/o beneficios de conciliación y corresponsabilidad y derechos parentales.

- Testimonios de trabajadores/as usando beneficios.
- Campaña interna de beneficios de conciliación.
- Guía de corresponsabilidad.
- Tips de corresponsabilidad y conciliación.
- Boletín digital dando a conocer medidas existentes y/o nuevas.
- Guía para madres y padres.

## Objetivo 6:

### Ubicación y acceso documentos del SGIGC.

- Creación de página o sitio web o un lugar específico en intranet corporativa, de fácil acceso y que funcione como repositorio de toda la documentación/información del sistema.
- Cápsulas con flujos o resumen de procedimientos.
- Mails con invitación a conocer los nuevos procedimientos elaborados.

### Importante:

---

Las comunicaciones deben incorporar un lenguaje inclusivo y para ello se sugiere utilizar la guía ilustrada para una comunicación sin estereotipos de género del SERNAMEG, que pueden encontrar en la siguiente dirección: [http://kitdigital.gob.cl/archivos/160302\\_ManualPpctvaGeneroTRAZADO\\_baja.pdf](http://kitdigital.gob.cl/archivos/160302_ManualPpctvaGeneroTRAZADO_baja.pdf)

---

# Acciones de Capacitación

La norma establece que se debe sensibilizar y generar conciencia en las personas de la organización, en igualdad de género, conciliación y corresponsabilidad. Pero no solo sensibilizar, sino también, desarrollar competencias en estas temáticas que permitan que las personas contribuyan al logro de los objetivos del sistema.

**Por lo anterior, se sugiere considerar un ciclo de capacitación de 2 niveles:**

<b>NIVEL 1</b>	<p><b>Sensibilización y toma de conciencia:</b></p> <p>Charlas, talleres, reuniones, entre otros.</p>
<b>NIVEL 2</b>	<p><b>Desarrollo de competencias:</b></p> <p>Acciones de capacitación, diferenciada de acuerdo con el público objetivo, que incorpore medición de conocimiento como cursos formales y teóricos, seminarios, entre otros.</p>

**Algunas de las temáticas que se recomiendan abordar son:**

- Sesgos de género y estereotipos.
- Conceptos básicos de la norma (género, conciliación, corresponsabilidad entre otros).
- Discriminación, acoso sexual y laboral.
- Derechos de maternidad y paternidad.
- Violencia de género en espacios públicos y privados.

Es importante definir un plan de capacitación específico para desarrollar las competencias, conocimientos o habilidades esenciales que deben tener las personas que intervienen más directamente en el sistema, como aquellas que participan del comité de género, auditores/as internos, equipo de investigación de denuncias de acoso y/o discriminación, personas que brindan apoyo en situaciones de violencia intrafamiliar, entre otros.

## Algunas temáticas de capacitación específica que se recomienda realizar son:

- Gestión de personas con enfoque de género.
- Investigación de denuncias de acoso laboral/sexual y discriminación.
- Apoyo y contención en casos de violencia intrafamiliar.
- Derechos laborales.
- Auditorías con enfoque de género.
- Uso de lenguaje inclusivo.

Todas las acciones de capacitación se deben actualizar periódicamente de acuerdo con el levantamiento de las necesidades detectadas.

Es importante mantener registro de asistencia y/o evidencia de cada acción de capacitación realizada, ya que en el proceso de auditoría para la certificación se revisan estas evidencias. Se sugiere que el registro considere data diferenciada por sexo/género.

# Etapa 1:

## Compromiso de la Alta Dirección.

La incorporación de un SGIGC debe ser una decisión estratégica de la organización, puesto que considera poner a disposición recursos financieros, de infraestructura y personas

### Definir el alcance de la implementación del SGIGC.

Este sistema puede ser implementado en toda la organización o bien puede tener un alcance más limitado, cubriendo solo algunas ubicaciones físicas o sedes, lo importante es definir e identificar claramente los lugares de trabajo de la organización que serán considerados y donde aplicará el sistema.

Esta es una de las primeras definiciones que la alta dirección debe tomar. Existen organizaciones que deciden implementar el sistema de forma paulatina, es decir, implementan el sistema en algunas ubicaciones físicas y posteriormente van incorporando nuevos lugares de trabajo.

Una vez se haya definido el alcance del sistema, se debe comunicar a la organización el compromiso y dar inicio al proceso de implementación.

Una buena práctica que las organizaciones han realizado para explicitar su compromiso con la implementación de la NCh3262, es mediante la firma de una carta de compromiso, con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género o el SernamEG. Esta es una acción voluntaria, pero no menos relevante, puesto que facilita la implementación de la norma.

## Constitución de Comité de Género.

Este equipo es el responsable de implementar el SGIGC en la organización. Es muy importante difundir a todas las áreas de la organización, las personas que conforman el comité, sus funciones y responsabilidades.

El SGIGC establece la obligatoriedad de contar con una persona Representante de la Alta Dirección, quien es responsable de liderar el proceso al interior de la organización, reportar a la alta dirección los avances, dificultades, y/o necesidades que surjan a lo largo del proceso de implementación, asegurar la difusión de la política de igualdad de género y conciliación, promover la toma de conciencia del enfoque de género en todos los niveles de la organización, además, de ser la persona que se relaciona con el Ministerio o el Servicio de la Mujer y la EG. Esta persona puede apoyarse en un/a encargado/a del sistema.

El comité debe considerar la siguiente estructura:



Para designar a las personas del comité, es importante conocer los ámbitos o procesos que aborda la norma. Se sugiere que las personas que constituyan el comité sean las encargadas y/o responsables de estos procesos en la organización.

## Los procesos que la norma abarca son:

- Reclutamiento y Selección.
- Desarrollo de Carrera.
- Comunicaciones Internas.
- Compensaciones o remuneraciones.
- Beneficios de conciliación y corresponsabilidad.
- Salud Ocupacional/Ropa de Trabajo.
- Ambiente Laboral.
- Requisitos Legales.
- Auditorías Internas.
- Infraestructura.
- Capacitación.

En empresas pequeñas o que no cuenten con responsables específicos por cada proceso, se sugiere conformar un comité que cuente con representación de al menos una persona de cada nivel jerárquico. Es indispensable contar con una persona de la alta dirección y asignar un/a representante de la Alta Dirección y/o encargado/a de la implementación del sistema.

Se sugiere incorporar, también, personas representantes de agrupaciones de trabajadores/as como sindicatos, comités paritarios, comités bipartitos de capacitación u otros.

## Capacitación de la Alta Dirección y Equipo Directivo.

Cada integrante del comité debe poseer o ser capacitado en temas de género aplicables a la realidad organizacional y conocimiento respecto de la norma chilena NCh3262 (\*)

(\*) El ministerio de la Mujer y EG y SernamEG cuenta con un equipo de especialistas que brindan capacitaciones y cupos para diversos cursos. En los siguientes links encontrarán los contactos.

[https://www.sernameg.gob.cl/?page\\_id=32792](https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=32792) <https://normachilena3262.minmujeryeg.gob.cl/>

# Etapa 2:

## Diagnóstico

El diagnóstico es una tarea fundamental que permite a las organizaciones evaluar cuánto, de lo que exige la norma, se cumple actualmente, por tanto, establece una línea base de la organización en relación con los requisitos de género y normativos establecidos por la norma.

- El foco es identificar brechas de género que pueden existir al interior de la organización.
- El diagnóstico nos permite levantar indicadores que proporcionan información sobre los resultados de acciones e iniciativas o recomendaciones en relación con la igualdad de género y la conciliación.
- Requiere del levantamiento de información de las distintas áreas y de distintas fuentes, por lo tanto, debe considerar un tiempo suficiente para incorporar todos los datos obtenidos.
- Para motivar la participación de las personas de la organización en las acciones de percepción que requiere el diagnóstico, se recomienda comunicar el objetivo del proceso, las acciones que se realizarán y, posteriormente, los resultados obtenidos.

### El diagnóstico consta de 3 etapas:

1. Levantamiento de información.
2. Análisis de la información y elaboración de informe diagnóstico.
3. Determinar Indicadores y objetivos del SGIGC.

## 1.- Levantamiento de información.

Se deben identificar requisitos de género y requisitos normativos:

### 1.1 Requisitos de Género:

Se deben levantar brechas de género en, al menos, los siguientes ámbitos

- Compensaciones (brecha salarial).
- Participación laboral:
  - *Hombres y mujeres en cargos no tradicionales a su sexo.*
  - *En cargos de jefatura y/o responsabilidades directivas (alta dirección, dirección y jefaturas intermedias).*
- Uso de medidas de conciliación diferenciadas por sexo.

### Se debe identificar si han ocurrido situaciones de discriminación arbitraria en al menos los siguientes ámbitos:

- Reclutamiento y selección (ingresos, salidas de hombres y mujeres).
- Acceso a la capacitación (% de personas capacitadas desagregada por sexo, tipo de capacitación por sexo) y desarrollo de carrera (criterios de promoción a puestos y cargos).
- Compensaciones (ajustes salariales, compensación monetaria y no monetaria).

## 1.2 Requisitos Normativos

Se debe identificar la:

- Existencia y difusión de medidas de conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.
- Difusión de derechos de maternidad/paternidad y responsabilidades parentales.
- Diseño y desarrollo de acciones de comunicación y sensibilización.
- Actividades de verificación, monitoreo y mejoramiento continuo.
- Procedimientos documentados de los procesos que aborda la norma.
- Revisar si los espacios laborales están adecuados y/o acondicionados para hombres y mujeres.
- Revisar el cumplimiento de la ley de seguridad y salud, así como elementos de protección personal que aseguren la seguridad física y personal de mujeres y hombres.

## Se debe identificar la percepción que tienen las personas de la organización respecto de:

- Las condiciones de seguridad física y personal para hombres y mujeres, como instalaciones, ropa de trabajo, implementos de protección personal u otras.
- Si la organización aplica la legislación existente en relación con la igualdad de género.
- La realización de acciones de sensibilización y capacitación en los distintos niveles jerárquicos de la organización.
- El uso de lenguaje inclusivo en comunicados, documentos, avisos de reclutamiento, descripciones de cargo, etc.
- Los siguientes temas relativos al ambiente de trabajo:

- Prejuicios y estereotipos; respeto mutuo.

- Igualdad de oportunidades; condiciones de acceso de mujeres y hombres.

- Salud integral tanto física como mental.

- Prevención y sanción del acoso laboral y/o sexual; medidas de prevención, detección y derivación de personas que vivan violencia intrafamiliar.

## Algunas acciones que la organización puede considerar para el levantamiento de la información son:

- Conocer la percepción de los/las trabajadores/as mediante encuestas, grupos focales y/o entrevistas, entre otros.
- Realizar revisión documental de procedimientos, políticas, normas internas, resultados de encuestas de clima, análisis de bases de datos de la organización (remuneraciones, personas promovidas, ingresos y salidas, descripciones de cargo) revisión de los datos de la dotación de la organización.

## 2. Análisis de la información y elaboración de informe diagnóstico.

El análisis de la información se debe realizar con enfoque de género, es decir, a partir de los datos segregados por sexo, analizar posibles diferencias entre hombres y mujeres, con el fin de determinar si existen o no brechas de género al interior de la organización.

Este análisis de la información puede ser realizada por un/a especialista o por el comité de género o cualquier persona que la organización designe.

Se sugiere desarrollar un informe de diagnóstico por cada proceso y un informe global con las principales conclusiones.

Es importante que todas las personas que conforman el comité de género conozcan los resultados y, se recomienda que participen del proceso de análisis.

## 3. Determinar indicadores y objetivos del SGIGC.

La norma establece que la organización debe gestionar el sistema a través de indicadores y objetivos.

Se sugiere contar con un panel de indicadores para facilitar su revisión y seguimiento. La metodología de gestión la puede determinar cada organización.

Es relevante mantener mediciones de indicadores de género, a fin de evaluar las acciones positivas o correctivas que se podrán adoptar para cumplir las metas que la organización se ha planteado y de esta forma, promover y alcanzar avances concretos en materia de diversidad de género en la empresa.

Se sugiere establecer indicadores por cada proceso e indicadores asociados a los compromisos de la política de igualdad de género y conciliación. Estos últimos se transformarán en los objetivos del SGIGC.

Para la determinación de indicadores, se recomienda utilizar la guía del sistema regional de indicadores de género en empresas y organizaciones, que pueden encontrar en la siguiente dirección:

<http://americalatinagenera.org:8080/indica/assets/downloads/guia.pdf>

# Etapa 3:

## Plan de Acción y Documentos.

### Plan de Acción

La organización debe desarrollar y establecer acciones planificadas para el tratamiento de las brechas detectadas en el diagnóstico y para dar cumplimiento a los objetivos del sistema.

Se sugiere que la consolidación de las acciones comprometidas o plan de acción considere la siguiente información: plazos, responsables, metas, indicadores, fecha de control, medición y evaluación.

Este registro se debe mantener actualizado, la persona responsable de administrar esta información es la encargada del sistema. Para la actualización de estos registros se requiere de comunicación permanente entre el/la encargada del sistema y los responsables de cada proceso.

Es recomendable contar con un documento único que consolide toda la información para facilitar la revisión y seguimiento de todas las acciones del plan.

Tener un adecuado registro y actualización del avance de las acciones es importante, ya que es uno de los registros solicitados en el proceso de auditoría de certificación.

## Documentos

### La norma establece que deben existir los siguientes documentos:

1. Política de Igualdad de Género y Conciliación.
2. Procedimientos.
3. Registros.
4. Manual del SGIGC.

Es importante indicar que la documentación se puede generar en cualquier formato (físico, digital) y puede estar contenida en otros sistemas de gestión.

Se debe contar con un listado o catálogo de toda la documentación del SGIGC, este documento debe incorporar el registro de las actualizaciones que se realicen en cada uno de los documentos.

Todos los documentos del sistema deben ser controlados y estar disponibles para todas las personas de la organización.

Es importante considerar que la documentación del sistema tiene que incorporar lenguaje inclusivo.

# 1. Política de Igualdad de Género y Conciliación

Es un marco de referencia que sustenta la implementación del sistema, donde se define y expresa el compromiso de la organización para avanzar en materia de igualdad de género y conciliación.

La alta dirección es la responsable de elaborar la política y asegurarse que esta sea comunicada y conocida por todas las personas de la organización, a través de la estrategia de comunicaciones internas del sistema.

Esta política puede sumarse a otras que la organización tenga, pero debe explicitar el compromiso en:

- Igualdad de género, conciliación y corresponsabilidad.
- Desarrollar una cultura de trabajo inclusiva y equitativa.
- Promover la igualdad de oportunidades y desarrollar ambientes laborales respetuosos y libres de discriminación.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema.
- Cumplir con normativa legal a nivel nacional e internacional referidas a igualdad de género y conciliación.

La política debe ser revisada constantemente.

La organización tiene que establecer objetivos del sistema, medibles y coherentes con la política. Estos objetivos deben ser gestionados por medio de metas e indicadores y ser revisados de forma permanente por la alta dirección.

## 2 Procedimientos

La norma establece como requisito procedimientos documentados, estos deben contener las acciones que la organización realizará para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por género en el acceso a las diferentes funciones y niveles de la organización.

### Cada procedimiento debe indicar:

- Número de versión del documento.
- Identificación de los cambios que se vayan realizando al procedimiento.
- Descripción del procedimiento.
- Indicadores asociados al procedimiento.
- Registros y/o evidencias y lugar en el que se encuentran guardadas o almacenadas.

### Los procesos que requieren procedimientos documentados son:

- **Reclutamiento y selección de personas:** debe establecer las directrices para resguardar la representación equilibrada entre mujeres y hombres en cargos de responsabilidad.
- **Capacitación y Desarrollo:** debe establecer directrices para resguardar el acceso a la capacitación y otras acciones que promuevan y aseguren el desarrollo equitativo de mujeres y hombres.

- **Acoso laboral, sexual y discriminación:** debe establecer las medidas para prevenir y/o detectar episodios de acoso laboral, sexual y discriminación que afecten a los trabajadores y trabajadoras.
- **Violencia intrafamiliar:** debe establecer las acciones necesarias para asegurar que se toman medidas de prevención, detección y derivación de la violencia intrafamiliar que afecten a las personas de la organización y sus núcleos familiares.
- **Compensaciones:** debe establecer las prácticas de la organización para la remuneración y compensación basadas en criterios de igualdad de género para todas las funciones y niveles de la organización.
- **Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, con corresponsabilidad:** debe establecer las directrices para fomentar y establecer medidas que puedan facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad de mujeres y hombres.

**La norma menciona otros procesos y requisitos, pero no exige procedimientos documentados para estos, sin embargo, se sugiere desarrollarlos a fin de asegurar su cumplimiento:**

- **Clima laboral:** que explicita las acciones que la organización realiza para tener y mantener ambientes de trabajo de respeto mutuo.
- **Salud Integral:** que explicita la implementación de programas de salud física y mental para todas las personas de la organización, considerando los riesgos de salud asociados a cada sexo.
- **Empresas contratistas:** que establezca que las personas contratadas por empresas externas, que trabajen en las ubicaciones físicas o sedes consideradas dentro del alcance de implementación del sistema, son incorporadas en las acciones de sensibilización, comunicación, capacitación u otras.

## Los procesos transversales que requieren procedimientos documentados son:

- **Estrategia y plan de comunicaciones internas:** debe establecer los objetivos comunicaciones y las acciones para su cumplimiento.
- **Diagnósticos para la detección de brechas de género:** que indique que cada proceso realiza diagnósticos incorporando a lo menos información relativa a: compensación, participación laboral, participación en puestos que tradicionalmente no son asignados a su género, participación en cargos de jefaturas y toma de decisiones.
- **Identificación del marco regulatorio:** donde se establezca el mecanismo y las responsabilidades para la identificación, el acceso, la actualización y evaluación del grado de cumplimiento de los requisitos legales en torno a la implementación del Sistema. Este debe contar con un documento que consolide la normativa legal nacional e internacional relacionadas con las temáticas que la norma aborda.
- **Auditoría Interna:** que establezca las directrices para la ejecución del proceso de auditoría interna que se realiza a intervalos planificados auditorías internas con el fin de evaluar el desempeño del sistema.
- **Tratamiento de Hallazgos del sistema:** que establezca la forma en que se hará seguimiento de las acciones correctivas y preventivas y que estas sean adecuadas para eliminar las causas de las no conformidades encontradas en procesos de revisión del sistema como, auditorías internas y/o externas, con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir.
- **Elaboración y control de documentos y registros:** donde se defina la metodología que permita estandarizar y mantener los documentos del SGIGC siempre actualizados y disponibles para los trabajadores/as. Además, de establecer el control de registros para mantener disponible la información que evidencia las acciones realizadas, la trazabilidad de los procesos y la toma de decisiones en base a información objetiva.

**El control de documentos y registros son relevantes para la gestión y mantención del sistema. La norma explicita los siguientes puntos que las organizaciones tienen que considerar para esto.**

- Contar con una línea de aprobación de documentos, que permita verificar y validar su contenido previo a su publicación.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Los documentos deben tener la identificación de la versión vigente y fecha de la última versión.
- La versión vigente de los documentos debe estar disponible y fácilmente identificables para todas las personas de la organización.
- Los documentos obsoletos deben estar identificados, en caso de que se mantengan o no sean eliminados, por cualquier razón.

### 3. Registros

#### Algunos de los registros y evidencias que se deben considerar son:

- Acciones de comunicación interna realizadas.
- Acciones de capacitación, como registros de asistencia, evidencias, evaluaciones de conocimientos, diplomas, entre otros.
- Panel de indicadores y objetivos del sistema.
- Resultados e informe de diagnóstico.
- Consolidado de acciones comprometidas o plan de acción de acuerdo con las brechas detectadas en el diagnóstico.
- Evidencias de acciones realizadas para el cierre de brechas, como fotos, reuniones, charlas, citas a reuniones, reglamento interno, informe psicosocial, entre otros.
- Revisiones de infraestructura o espacios de trabajo que permitan respaldar que las instalaciones son adecuadas para hombres y mujeres.
- Listado de documentos vigentes del sistema.
- Medidas de conciliación.
- Hallazgos y/o no conformidades detectadas. Las acciones correctivas y preventivas implementadas y la eficacia y resultados de estas.

## 4. Manual del SGIGC

El manual explicita como está implementada la norma en la organización, por lo tanto, es una guía de aplicación de esta.

La norma establece que este documento debe contener el alcance y hacer referencia a los procedimientos del sistema.

Este documento se tiene que revisar y actualizar cada vez que se generen cambios en las políticas, directrices, enfoques, referencias, normativas, leyes aplicables, convenios internacionales y en los procesos de la organización.

Para este documento también rige el control de documento y registro explicados en el punto procedimiento.

# Etapa 4:

## Evaluación Interna y Certificación

### Seguimiento

Para asegurar el correcto funcionamiento, adecuación, eficacia y mejora continua del sistema, debe ser revisado permanentemente. Para esto la organización tiene que planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento necesarios.

La norma establece las siguientes medidas de seguimiento:

1. Revisión por la dirección
2. Auditoría Interna

### 1. Revisión por la dirección

La norma explicita que la alta dirección debe revisar el SGIGC periódicamente y de forma planificada, además, indica la información que debe ser revisada.

Se sugiere realizar una revisión anual del sistema completo con la participación de todas las personas del comité de género y la alta dirección, para que puedan transmitir los avances, la eficacia de los procedimientos, proponer mejoras y solicitar presupuesto para la realización de nuevas acciones, si corresponde. En esta reunión se toman acuerdos y compromisos que definen el marco de la gestión para el año siguiente.

## El proceso de revisión debe considerar los siguientes temas:

1. Revisión de la Política de Igualdad de Género y Conciliación para asegurar su adecuación.
2. Resultados de auditorías internas/externas.
3. Si hubo algún cambio que pudiera afectar al sistema, como cambios en la estructura organizacional y/o de responsabilidades en el sistema.
4. Indicadores propios de la alta dirección.
5. Revisión de la eficacia del sistema.
6. Procesos y procedimientos transversales del sistema.
7. Resultados de la detección de prácticas discriminatorias.
8. Detección de brechas de género al interior de la organización.
9. Tratamiento de los reclamos realizados relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias.
10. Estado de acciones correctivas y preventivas.
11. Acciones de monitoreo de revisiones realizadas con anterioridad por la dirección.

Es importante indicar que, si bien se sugiere que el proceso de revisión sea anual, la dirección del sistema puede estipular reuniones intermedias de avances generales o de aspectos específicos, para estas reuniones solo se debe preparar la información específica a revisar.

Los principales resultados que surjan de la revisión del sistema se deben registrar y consolidar en un informe que incluya las acciones y decisiones de, al menos, los siguientes ámbitos: revisión de la eficacia, avances en cierre de las brechas de género detectadas y necesidades de recursos. La norma explicita que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantención del sistema.

## 2. Auditoría Interna

Cada organización debe realizar una auditoría interna con el fin de evaluar el desempeño del sistema.

Esta puede ser ejecutada por un equipo interno y/o externo a la organización, quienes deben contar con las competencias específicas que se requiera para auditar el sistema. Este equipo debe contar con un/a líder de auditoría, quien mantendrá la relación con la dirección y/o encargado/a del sistema.

Este es un proceso sistemático, independiente y que se debe documentar a través de un procedimiento. La organización debe definir los criterios, alcance, frecuencia y metodología de la auditoría. Se sugiere realizar un plan de auditoría que identifique a las personas responsables, fecha y las actividades que se realizarán.

### **La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para evaluar el desempeño del sistema de gestión y se debe obtener información sobre:**

- A. Cumplimiento de requisitos normativos.
- B. Implementación y mantención eficaz del SGIGC.

La dirección se debe asegurar que este paso se realice, por lo que, el/la encargado/a del sistema, junto al equipo de auditoría interna, definen el plan de auditoría que se llevará a cabo.

El resultado de la auditoría interna se debe presentar a través de un informe a la dirección y al comité de género el que deberá realizar las acciones correctivas y/o preventivas de los hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora detectadas.

La primera auditoría Interna que realiza la organización se constituye como un ensayo de preparación para la auditoría externa o auditoría de certificación.

## Auditoría Externa

Una vez finalizado el proceso de auditoría interna y de resolver los hallazgos que se hayan levantado, se puede dar paso a la etapa final que es la auditoría externa de certificación.

Esta auditoría debe ser realizada por organismos de certificación, acreditados ante el Instituto Nacional de Normalización (INN). En Chile, a la fecha, existen dos certificadoras acreditadas de esta norma, AENOR y APLUSS+.

### La auditoría de certificación contempla dos fases:

#### 1. Revisión Documental:

Consiste en la revisión de documentos, registros y evidencias. El manual del sistema que la organización elaboró es uno de los documentos base, ya que explicita como está implementada la norma en la organización.

#### 2. Entrevistas:

A. La Alta Dirección y responsables de procesos.

B. Trabajadores/as de la organización que se encuentran dentro del alcance definido en la implementación de la norma. (20% de la dotación del alcance en organizaciones de hasta 425 personas efectivas. Para organizaciones de más de 426 personas, se establece una tabla que progresivamente va disminuyendo este porcentaje).

## Las entrevistas se realizan para conocer el grado de conocimiento y compromiso de trabajadores y trabajadoras en:

- Implementación del sistema.
- Conceptos que aborda la norma.
- Comité de género, política, procedimientos.
- Medidas de conciliación y de apoyo a paternidad y maternidad que la organización tiene.
- Canales de denuncia de acoso laboral, sexual y/o discriminación.
- Medidas de apoyo y prevención en violencia intrafamiliar.
- Acciones de comunicación, capacitación y sensibilización que la organización ha ejecutado.

Una vez finalizada la auditoría, la certificadora emite un informe y de acuerdo con su resultado, recomienda a la organización para que pueda ser certificada en la Norma Chilena 3262.

La organización que se certifica bajo la norma NCh3262 puede postular y obtener el **“Sello Iguala-Conciliación, vida laboral, familiar y personal”**, que corresponde a la distinción que otorga el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, a través del SernamEG, y que da derecho a la organización a que lo incorpore en sus estrategias comunicacionales internas y externas.

# Glosario

## Igualdad de Género:

Es un principio ético, se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres y de las niñas y los niños.

## Equidad de Género:

Son acciones positivas que permiten garantizar la igualdad entre hombres y mujeres. Significa velar porque todas las personas, independientemente de su género, tengan las mismas responsabilidades, oportunidades y trato. Reconociendo las condiciones o características específicas de cada persona o grupo humano

## Diversidad:

Representa las diferencias entre las personas, ya sea en relación con el género, la raza, la cultura, la etnia, la orientación sexual, la religión u otras dimensiones, tales como la diversidad de pensamiento.

## Inclusión:

Es la habilidad o capacidad de una organización para lograr la participación de todos sus integrantes, posibilitando que cada profesional se sienta perteneciente al grupo, pero valorado por los atributos que le convierten en único. La inclusión exige acción, por tanto, es el paso hacia adelante de la diversidad.

## Roles de género:

Se refiere a las distintas actitudes, conductas, tareas o responsabilidades asignadas socialmente que se atribuyen a hombres, mujeres, niños y niñas, personas del tercer género o transgéneros.

## Estereotipos de género:

Son ideas sobre cómo deben actuar los hombres y las mujeres. Son los atributos, características y expectativas que una sociedad o comunidad en particular asigna a cada género, en un momento determinado. Estas ideas son interiorizadas desde una edad temprana, con carácter inmutable y que actúa como modelo.

## Sesgos de género:

Son una inclinación inconsciente hacia una persona o colectivo basada en su género. Se puede mostrar como una predisposición, parcialidad, prejuicio o predilección a la hora de seleccionar, representar o tomar decisiones sobre una persona o colectivo.

# Glosario

## Conciliación de la vida laboral, familiar y personal:

Se refiere a equilibrar el desarrollo de las distintas responsabilidades que surgen del ámbito laboral, familiar y personal. Se trata de compatibilizar de forma equilibrada y armoniosa, las condiciones de trabajo con las responsabilidades familiares y personales de las personas.

## Medidas de conciliación laboral, personal y familiar:

Son un conjunto de medidas o acciones que adoptan voluntariamente las empresas o instituciones públicas (medidas adicionales a las establecidas por ley que son de obligado cumplimiento), enfocadas a crear condiciones para que sus trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar de forma óptima las distintas actividades y/o responsabilidades de su vida personal, familiar y laboral, desde la equidad e igualdad de oportunidades.

## Corresponsabilidad:

Es el reparto equitativo o responsabilidad compartida y asumida por igual entre dos o más personas. Se trata de un equilibrio en el reparto de las tareas, la toma de decisiones y las responsabilidades entre las personas en las distintas esferas de la vida, es decir, en la vida personal, en el hogar, en el trabajo y en la esfera pública.

**Acoso laboral:** Se define como “acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

## Maltrato Laboral:

Se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”

## Acoso sexual:

El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

# Glosario

## Discriminación:

En el Convenio número 111 se define la discriminación como: “Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación” (OIT, 1958, artículo 1, párrafo 1, apartado A).

## Violencia de género:

Es cualquier comportamiento, palabra o gesto, que pueda atentar contra la dignidad y la integridad física o emocional de una persona debido a su género. La violencia de género ha sido ejercida, mayoritariamente, contra el sexo femenino, y es la que se manifiesta mediante el daño y el sufrimiento físico, sexual y psicológico, en muchas ocasiones esta ferocidad ha terminado en asesinatos. Las amenazas, la coacción y la privación de la libertad en la vida pública y privada, son expresiones de la violencia de género, por lo mismo, hallamos opresión de un sexo al otro en las distintas esferas sociales. La violencia laboral e institucional cobra particular relevancia, porque pone en peligro el empleo de las mujeres y degrada el clima laboral.

## Violencia intrafamiliar:

Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente.

También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”. (Artículo 5° Ley 20.066).

Es cualquier tipo de abuso de poder cometido por algún miembro de la familia sobre otro; para dominar, someter, controlar o agredir física, psíquica, sexual, patrimonial o económicamente.

# Glosario

## Lenguaje Inclusivo:

Hace referencia a toda expresión verbal o escrita que utiliza preferiblemente vocabulario neutro, o bien hace evidente el masculino y el femenino, evitando generalizaciones del masculino para situaciones o actividades donde aparecen mujeres y hombres.

## Comunicación con perspectiva de género:

Se trata de incluir en las diferentes manifestaciones de la comunicación, en el lenguaje visual, hablado y escrito, un trato igualitario y respetuoso entre mujeres y hombres.

## Norma Chilena NCh3262:

Es un documento de aplicación voluntaria, aprobada por un organismo reconocido, que en el caso de Chile es el Instituto Nacional de Normalización (INN), que propone la implementación de un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal (abreviado con la sigla SGIGC). contiene, requisitos y especificaciones técnicas que las organizaciones deben cumplir para avanzar en igualdad de género y conciliación en la lógica de la corresponsabilidad, promoviendo un mayor compromiso, desarrollo y bienestar de las personas que las integran.

## Sistema de Gestión de Igualdad de Género (SGIGC):

Consiste en un conjunto de procedimiento y prácticas de gestión organizacional cuyo fin es transformar el manejo de los recursos humanos y los procesos organizacionales, para garantizar un mayor grado de igualdad de oportunidades, de trato y de resultados entre trabajadores y trabajadoras.

## Comité de Género:

Equipo de personas responsables de la implementación y la mantención del SGIGC en las organizaciones

## Diversidad:

Representa las diferencias entre las personas, ya sea en relación con el género, la raza, la cultura, la etnia, la orientación sexual, la religión u otras dimensiones, tales como la diversidad de pensamiento.

## Política de Igualdad de Género y Conciliación:

Es un marco de referencia que sustenta la implementación y operación de este Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación en la vida familiar, laboral y personal (SGIGC).

MANUAL SIMPLIFICADO  
PARA LA IMPLEMENTACIÓN  
DE LA NCh3262:

# IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN

LABORAL • FAMILIAR • PERSONAL

