Política de Diversidad E INCLUSIÓN

Diversidad e Inclusión

Caja Los Andes
SOMOS CChC

Política de Diversidad E INCLUSIÓN[1]

Diversidad e Inclusión

Caja Los Andes
SOMOS CChC

[1] Documento con ® de Inclusiva Consultores para Caja Los Andes, en Santiago- Chile. Diciembre 2015

Carta del Presidente

Nuestro país y el mundo en general, han presenciado grandes cambios culturales y de participación social, donde la población se hace, entre otras cosas, cada vez mayor dada la disminución de la tasa de natalidad y el alza en las expectativas de vida. A esto se suma que las mujeres han asumido un rol más protagónico en el sector productivo y los flujos migratorios han aumentado considerablemente. Por su parte, las personas en situación de discapacidad (PsD), se están integrando cada día con más fuerza a la sociedad, al igual que otros representantes de la diversidad.

Frente a este escenario, las empresas no se han quedado fuera y mediante distintos mecanismos se han adaptado al nuevo contexto socio cultural del país, buscando incorporar en su negocio el desarrollo sostenible, vale decir, integrando en su cadena de valor, los impactos sociales, ambientales y económicos, y las relaciones con sus diversos grupos de interés (trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, entre otros).

Caja Los Andes tampoco ha quedado ajena a estos cambios, y ha buscado la mejor forma de adaptarse a un entorno donde los roles y responsabilidades son difíciles de especificar. El desafío parece ser la multifuncionalidad y la diversidad como una oportunidad de crecimiento.

El presente documento, es el trabajo de varios meses de reflexión y del aporte y revisión de informes, políticas internas, publicaciones que hemos desarrollado en los últimos años, además de entrevistas a líderes de la organización, así como de la aplicación de una encuesta de diagnóstico que involucró a toda la organización.

Acompañados por Inclusiva Consultores, expertos en esta materia, se elaboró la presente Política, que recoge los principios inspiradores y rectores tanto a nivel nacional como internacional en temas de diversidad e inclusión. También se revisan los diversos conceptos que inspiran estas temáticas y los ajustes razonables que es necesario incorporar en nuestras prácticas, para así alinearnos con la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

En este documento hemos definido un alcance inicial, que son las personas mayores, personas en situación de discapacidad y las mujeres jefas de hogar. En un mediano plazo, pretendemos incorporar a quienes provienen de pueblos originarios y a los migrantes.

Asimismo, hemos acordado que esta política, en una primera etapa, esté dirigida a colaboradores, afiliados y su grupo familiar, así como a proveedores.

Finalmente, reiterar que nuestro compromiso con la diversidad e inclusión no pretende limitarse sólo a la formulación del presente documento, por importante que resulte, sino que avanzar en el desarrollo de un Sistema de Gestión que indique tareas y responsabilidades al interior de la organización y que permita llevar el registro y medición de las acciones realizadas.

Todo este trabajo se inserta en la labor que Caja Los Andes viene desarrollando, desde hace algunos años, en orden a convertirse en una empresa sostenible, es decir, que sus procesos y negocios puedan realizarse sin afectar a las generaciones futuras.

En Caja Los Andes queremos seguir aportando a la seguridad social, de la mano de la sostenibilidad, para entregar así una mejor calidad de vida a todos los chilenos.

JAVIER DARRAIDOU D.
Presidente Caja Los Andes

Resumen Ejecutivo

La Política de Diversidad e Inclusión de Caja Los Andes surge como una forma de representar al interior de la organización, la realidad social existente en Chile visibilizada producto de los cambios socio demográficos, la globalización y los avances en términos de legislación en derechos humanos y derechos fundamentales. Del mismo modo, surge a partir del interés y la motivación de sus directivos de transversalizar las prácticas de inclusión realizadas con personas en situación de discapacidad, a otros grupos de especial protección.

La Política se construye a través de un proceso participativo, en donde sus colaboradores internos y agentes claves en la temática de inclusión, aportan con su percepción y opinión para la definición del alcance, grupos de interés e ideas y propuesta a implementar. Dicho proceso arroja también un diagnóstico inicial sobre la caracterización interna de la diversidad en Caja Los Andes.

El cuerpo argumentativo de la Política, contempla una revisión acuciosa de los principios inspiradores y rectores en la legislación internacional y nacional en inclusión y diversidad. Del mismo modo, incorpora definiciones y normativas nacionales relacionadas con los grupos del alcance.

En la definición de contenidos, la Política define como objetivo: contribuir a la generación de prácticas organizacionales que promuevan una cultura inclusiva para nuestros afiliados y colaboradores, sobre la base del valor de la diversidad. El alcance inicial para el año 2016 lo componen las personas mayores, personas en situación de discapacidad y las mujeres jefas de hogar.

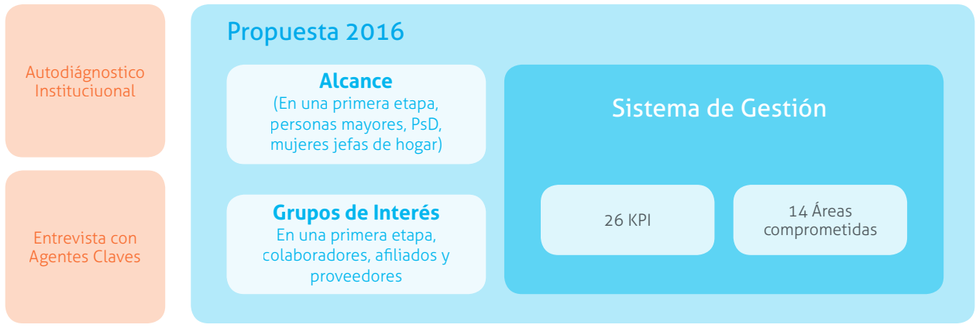
En el futuro se sumarán al alcance los extranjeros o migrantes y las personas pertenecientes a pueblos indígenas. Para los siguientes años, se espera incorporar a otros colectivos de especial protección.

"Contribuir a la generación de prácticas organizacionales que promuevan una cultura inclusiva para nuestros afiliados y colaboradores, sobre la base del valor de la diversidad".

Por otra parte, los grupos de interés en un primer momento lo constituirán los afiliados y sus familiar, colaboradores y proveedores. Posteriormente, se incorporarán otros grupos de interés tales como las autoridades, organismos públicos, medios de comunicación, entre otros.

El Sistema de Gestión asociado a la política define 26 instrumentos a medir y reportar al interior de Caja Los Andes, en las áreas de la Gerencia General; Fiscalía; Gerencia de Finanzas, Administración y Control de Gestión; Gerencia de Asuntos Corporativos, Comunicaciones & RSE; Gerencia de Beneficios Sociales; Gerencia de Clientes y Marketing; Gerencia de Afiliación; Gerencia de Innovación, Operaciones y Tecnología; Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, entre otras.

DIAGRAMA RESUMEN



Contenidos

1. INTRODUCCIÓN 13
2. PRINCIPIOS INSPIRADORES DE LA POLÍTICA 15
3. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL Y NACIONAL 19
4. CAJA LOS ANDES: 23
   - Principios Corporativos 24
     - * Misión 24
     - * Visión 24
     - * Principios y Valores 24
   - Compromisos Corporativos 25
   - Compromiso Ético 26
   - Compromiso con la Seguridad, el Orden y la Higiene 26
   - Compromiso con la Inclusión: Programa "Más Inclusión" 27
5. CONTEXTO DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 29
6. POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN CAJA LOS ANDES (PDEI) 31
   - Objetivo 32
   - Alcance 32
   - Grupos de Interés 32
   - Responsabilidades 33
   - Reportabilidad 33
   - Declaración de no discriminación 33
7. GLOSARIO 35
8. BIBLIOGRAFÍA 39
9. ANEXOS 43
   - Anexo 1: Normas Chilenas de Grupos de Especial Protección 43

Introducción

Chile, en la presente década ha sido objeto de grandes cambios. "Se trata de un proceso profundo que apunta a una redefinición de los conceptos tradicionales de empresa, familia y participación social" (CEP, 2015).

Estos cambios reflexivos se dan en un en un país que a la fecha, ha tendido al crecimiento poblacional (que según las proyecciones del Censo 2002 alcanzan a los 18 millones de personas). Un 64% de población corresponde a población activa, la tasa de natalidad ha disminuido; la esperanza de vida sobrepasa los 79 años (alcanzando 2 años más en 1 década)[2]. Las mujeres cada vez más asumen un rol activo en el trabajo productivo (la participación laboral femenina remunerada, alcanza el 40%) y la tasa de migración ha aumentado alcanzando actualmente un 2,5% de la población.

Frente a este escenario, las organizaciones y en particular las empresas, están llamadas a responder al contexto socio cultural del territorio donde se insertan (Latinobarómetro, 2011).
Es en este sentido, las empresas buscan alternativas para alcanzar una mirada integral en el desarrollo sostenible, incorporando los impactos sociales, ambientales y económicos, dentro de su cadena de valor. Del mismo modo, redefinen las relaciones con su territorio, integrando la participación de grupos de interés (trabajadores, proveedores, clientes, comunidades, entre otros).

Las empresas tienen la convicción de que las personas son el principal determinante del éxito, en entornos que cambian rápidamente, los roles y responsabilidades son difíciles de especificar y el desafío de los trabajadores es eminente a la multifuncionalidad. Es en este entorno laboral, en donde emerge el concepto de diversidad.

Ante este dinamismo, las organizaciones que buscan mantenerse y desarrollarse deben transformarse, pasando de ser organizaciones de carácter mecánico, jerárquicas y rígidas a ser organizaciones que se posicionan desde una óptica sistémica, multicultural, horizontal y flexible (Ramos, Sarrió, Barberá, & Candela, 2002).

La diversidad se ha convertido tanto en un desafío para la gestión empresarial, como en una fuente de oportunidades y crecimiento de las organizaciones (Barberá, 2004); (Castillo & Suso, 2012); (Sastre, 2004); (Ventosa M. , 2012).

El énfasis está puesto en la variabilidad interindividual, en tanto cada miembro se valora por lo que es y por lo que desde su especificidad puede aportar. A partir de esta premisa, es que la inclusión y gestión de la diversidad en la estrategia de la organización ofrecen la posibilidad de atraer y mantener diversos talentos, de mejorar la calidad de los productos pues se recogen mejor las características y preferencias de sus clientes, también diversos (Ramos, Sarrió, Barberá, & Candela, 2002).

Caja Los Andes impulsa la construcción de la Política de Diversidad e Inclusión, como parte de un proceso de entendimiento de que la diversidad constituye un activo dentro de la organización. La "no discriminación", por ende, se manifiesta como un imperativo para hacer efectiva la inclusión. La creación de una Política de Diversidad e Inclusión, desde ahora PDEI se implementa en forma conjunta con un sistema de seguimiento y revisión constante (Sistema de Gestión de la Diversidad) que evaluará y medirá el impacto de la diversidad al interior de la organización.

[2] Fuente: INE, 2015.

Principios Inspiradores de la Política

¿Por qué es necesario establecer líneas programáticas específicas para colectivos asociados a la diversidad? ¿Por qué es necesario visibilizar la diversidad al interior de las empresas? ¿Es esto discriminación positiva? ¿Por qué visibilizar? Y ¿por qué establecer líneas especiales? Para responder estas preguntas, nos centraremos en los principios inspiradores y rectores de la normativa internacional y nacional, sobre inclusión de grupos de la diversidad.

Principio de igualdad de oportunidades[3]

Se entiende 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, las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, entre otras, se hacen accesibles para todos/as (Quinn y Degener, 2000).

Se define también como: la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, acoso discriminatorio o discriminación por asociación, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, laboral, civil o de otro tipo (UE, 2012 y art. 7 Ley Nº 20.422).

"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).

[3] Los orígenes de la identificación normativa de este principio en temas de diversidad y empleo, se encuentran en el Convenio 111 de la OIT de 1958, mientras que el más actual corresponde a la Estrategia Española de Discapacidad (2012 – 2020) y en el ámbito chileno la Ley Nº 20.422 (2010).

Un sub concepto del principio de igualdad de oportunidades es el concepto de acción afirmativa[4]:

A. Acción afirmativa: se define como un conjunto coherente de medidas de carácter temporal dirigidas a corregir la situación de desventaja 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 también aquellos apoyos de carácter específico, destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida y que impiden el ejercicio de la "igualdad de oportunidades".

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala que no se considerarán discriminatorias, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de oportunidades de las personas en situación de discapacidad (art. 5.4).

Principio de no discriminación

Se define como discriminación a 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 (art. 1 Convenio 111, OIT). Respecto a esto mismo, señala que las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas como discriminación (art. 5 Convenio 111, OIT).

Principio de accesibilidad universal

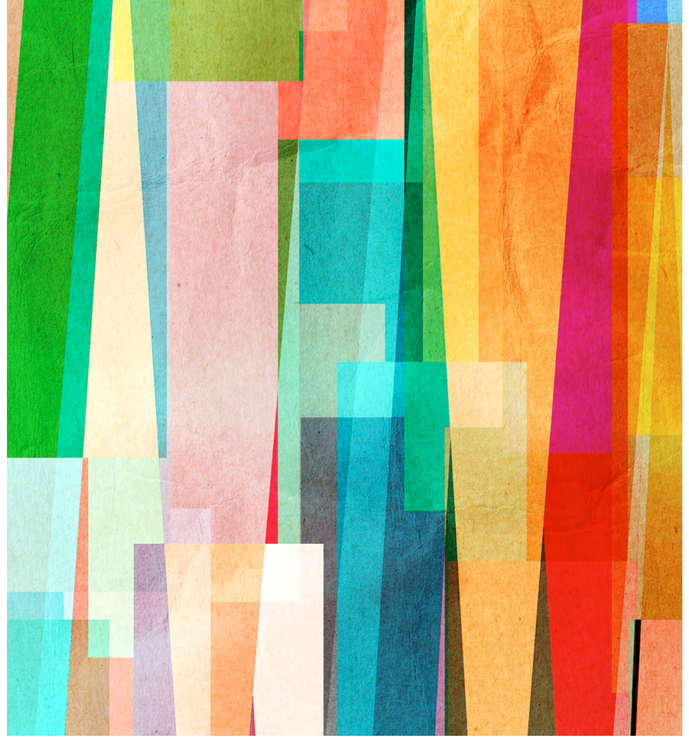
Se refiere no solamente a los espacios físicos, sino también al lenguaje y las comunicaciones, las señaléticas y dispositivos externos o tecnologías asistidas. La accesibilidad universal se presenta como una condición ineludible para el ejercicio de los derechos en igualdad de oportunidades, por todas las personas para conseguir en último tiempo, el logro de la igual dignidad humana y el libre desarrollo de la personalidad.

A. Emana del principio de accesibilidad universal, el concepto de diseño para todos/as se refiere a aquel tipo de diseño que puede ser utilizado por todas las personas, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Este enfoque ideológico fue plasmado en las Normas Uniformes de las Naciones Unidas las cuales promueven el desarrollo de la filosofía del diseño para todos/as.

B. Otro concepto que emana del principio de accesibilidad es el concepto de ajustes razonables[5] se definen como la adaptación de los espacios físicos o en la ejecución de actividades que no implique una carga desproporcionada para las empresas.

[4] Discriminación positiva, acción afirmativa o positiva, se utilizan indistintamente, aunque lo aceptado en la actualidad es el concepto de acción afirmativa o positiva. El principio de igualdad de oportunidades y acción afirmativa se encuentra presente desde inicios de los años setenta en Estados Unidos, el Decreto Nº 10.925, creado por J.F. Kennedy en 1961, como respuesta a las demandas del movimiento por los derechos civiles que enfrentaba su gobierno, decretó el uso acción afirmativa en relación a las medidas diseñadas para combatir, por vía administrativa, los efectos de la discriminación racial (Barrère 2002).



La OIT, en sus Convenios 150 y 168 sobre desarrollo de los recursos humanos y medidas para promover la igualdad, solicita que se realicen ajustes en los lugares de trabajo, cuando fuera necesario. El Convenio 168 detalla las medidas que deberían adoptarse para promover la equidad de oportunidades en el empleo, incluida la realización de adaptaciones razonables de los lugares de trabajo, la estructuración de las tareas, las herramientas, la maquinaria y la organización del trabajo (OIT – 2009).

Principio de concientización o sensibilización

Incorpora en primer lugar, el concepto de sensibilización, en segundo lugar, la lucha contra los prejuicios[6] y estereotipos[7] y en tercer lugar la toma de conciencia.

La incorporación de este principio hace consciente la visibilización de la diferencia y toma de conciencia frente a las brechas existentes al interior de la organización, frente a colectivos específicos.

En el marco internacional, la Convención de la OEA señala el deber de los Estados Partes de sensibilizar a la población a través de campañas de educación encaminadas a eliminar prejuicios, estereotipos y otras actitudes que atenten contra el derecho de las personas a ser iguales, propiciando de esta forma, el respeto y la convivencia (art. 3.2 c).

[6] Una actitud (usualmente negativa) hacia los miembros de algún grupo que trae consigo importantes implicaciones

[7] Son parte de los prejuicios y se definen como conocimientos y creencias sobre grupos sociales específicos, con fuerte influencia en el procesamiento de la información social. En otras palabras, los estereotipos sugieren que quienes pertenecen a un grupo poseen una serie de rasgos, que al menos en cierto grado, son predecibles para quienes interpretan dicha información.

Marco Normativo Internacional y Nacional

La Política de Diversidad e Inclusión de Caja Los Andes, se alinea en el Marco Normativo Supranacional, con las diferentes normas internacionales aplicables a Chile sobre igualdad, exclusión y grupos de especial protección[8].

Entre estas encontramos: la Declaración Universal de DDHH (1948); las Observaciones Generales del Comité de Derechos Económicos,Sociales y Culturales, órgano de supervisión del pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales OG N°5 (personas con discapacidad) (1994); N°6 (personas mayores) (1995); N°16 (igualdad entre mujeres y hombres) (2005); N°20 (no discriminación), (2009).

La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006); Los Principios de Yogyakarta, sobre la Aplicación del Derecho Internacional de Derechos Humanos a las Cuestiones de Orientación Sexual e Identidad de Género (2006); Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas o lingüísticas, entre otras.

[8] Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2014, define a los grupos en situación de exclusión, como de especial protección.

En temas empresariales, la Norma ISO 26.000 (2010), es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Chile por su parte, contiene distintos cuerpos normativos en la materia desde 1953 al 2015, siendo el Decreto 521 que crea el Departamento de Inmigración del Ministerio del Interior y Decreto con Fuerza de Ley 69 (1953) una de las más antiguas en la materia y la Ley 20.830 de Acuerdo de Unión Civil[9] (2015) una de las más actuales.

Nuestro país tiene distintas normas asociadas a grupos de especial protección, que para efectos de la Política de Diversidad e Inclusión de Caja Los Andes, definiremos en cinco grupos, estos se abordarán de manera progresiva en la Política, comenzando el año 2016 con los grupos de:

- Personas mayores
- Personas en situación de discapacidad (PsD)
- Mujeres Jefas de Hogar

En el futuro, se incorporará el grupo de:

- Personas pertenecientes a pueblos indígenas y migrantes

Cada uno de los grupos de interés de esta Política, contienen leyes y normas a nivel nacional, para ver con más detalle dichos cuerpos normativos. Normas chilenas de grupos de especial protección: adultos mayores, personas en situación de discapacidad, mujeres, personas pertenecientes a pueblos indígenas y extranjeros.

[9] El acuerdo de unión civil es un contrato celebrado entre dos personas (de igual o distinto sexo) que comparten un hogar, con el propósito de regular los efectos jurídicos derivados de su vida afectiva en común, de carácter estable y permanente.

Caja Los Andes

Es una corporación de derecho privado, sin fines de lucro, cuyo objeto es la administración de prestaciones de seguridad social que tiendan al desarrollo y bienestar de sus afiliados y familias.

Creada el año 1953 por empresarios vinculados a la Cámara Chilena de la Construcción -siendo la primera caja en Chile- hoy forma parte del sistema de seguridad social, y es el actor principal al tener una importante participación de mercado con cerca de 3,5 millones de afiliados activos y pensionados, 48 mil empresas adheridas, y la entrega de más de 52 mil 500 millones de pesos en beneficios sociales durante el año 2015.

Hacia sus afiliados, pensionados, y sus 3.800 colaboradores, y hacia ellos proyecta su vocación de servicio. En atención a lo anterior, reinvierte una parte muy importante de sus excedentes para proporcionar más y mejores beneficios en salud, educación, turismo, recreación y apoyo financiero, con altos estándares de calidad, lo que la ha transformado en un aliado estratégico para las empresas adheridas y sus afiliados.

Como parte de su estructura organizacional, Caja Los Andes cuenta con una visión, misión, principios y valores corporativos que rigen el quehacer de cada uno de sus miembros.

Principios Corporativos

- **Misión**

  Contribuir al pleno desarrollo de los trabajadores y pensionados afiliados, y de sus respectivos grupos familiares, proporcionando soluciones y beneficios sociales, que mejoren su bienestar y calidad de vida.

- **Visión**

  Ser líderes en la generación de bienestar social, mejorando la calidad de vida de las personas.

  Todo el accionar de Caja Los Andes, y de sus colaboradores, debe inspirarse en los principios éticos de quienes fueron sus fundadores. Estos son:

  - Libertad y dignidad de las personas. El hombre está dotado de libre albedrío y dominio de sus actos. Su dignidad se origina en que por sí mismo, y no por otros, se dirige hacia el bien.
  - Respeto a la verdad. El accionar de los colaboradores debe guiarse siempre por la honradez y la coherencia entre lo que se dice y hace, en un marco de discreción y respeto por las personas y los procesos.
  - Orientación al bien común

    Toda acción de Caja Los Andes está dirigida a incrementar el bienestar colectivo de nuestra sociedad. Propender al desarrollo de la seguridad social del país es el ideario que guía el accionar de esta organización.

- **Valores**

  - Transparencia: todas las decisiones y actos de quienes trabajamos en Caja Los Andes, deben regirse por este valor, relacionándonos con honestidad y claridad hacia todo el entorno que nos rodea: nuestros afiliados, equipos de trabajo, proveedores, autoridades y la comunidad en general.
  - Orientación al afiliado: nuestros afiliados son el centro de nuestro trabajo. Todo lo que hacemos debe estar enfocado a entender y resolver sus necesidades.
  - Innovación: promovemos el pensar creativo, que busque nuevas y mejores relaciones y procesos, que agreguen valor a la organización y a nuestros afiliados.
  - Compromiso: reconocemos a las personas que se hacen responsables de sus actos y decisiones, y se ocupan proactivamente de asumir sus desafíos, involucrándose con el trabajo del equipo.
  - Excelencia: valoramos el trabajo bien hecho y la búsqueda permanente de la mejora continua. Buscamos crear un ambiente que posibilite el desarrollo de los colaboradores y reconozca a los mejores.

Compromisos Corporativos

Caja Los Andes entiende la Responsabilidad Social Empresarial como parte fundamental de nuestros lineamientos estratégicos, buscando lograr la sostenibilidad mediante una contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de Chile.

- **Pilares de Sostenibilidad:**

  - Gobierno Corporativo: implementar y fortalecer altos estándares de buen gobierno corporativo y mecanismos que respalden el respeto por los DDHH.
  - Colaboradores: eje fundamental en el desarrollo de las actividades y servicios.
    - Mejoramiento de calidad de vida para ellos y sus familias.
    - Oportunidades de desarrollo, aprendizaje y capacitación.
    - Clima laboral donde exista reconocimiento, equidad y crecimiento profesional.
  - Afiliados: mejorar el aporte que facilita al bienestar y calidad de vida de los afiliados a través de la innovación, eficiencia y consolidación de operaciones, aumentando cobertura de atención y beneficios.
  - Proveedores: incorporación de altos estándares de selección, evaluación y mejora continua, sobre las bases del diálogo, el respeto mutuo, la transparencia y el fomento de la probidad.
  - Relación con el Medio Ambiente: compromiso con el ambiente natural, patrimonial y de carácter social; evaluando constantemente la mejora y protección de biodiversidad.
  - Relación con la Comunidad: proceso de diálogo con representantes de comunidades en las que se está inserto, haciendo hincapié en la comunidad afiliada.

Compromiso Ético:

El Código de Buenas Prácticas y Conductas aplica a todos los colaboradores, equipo directivo y ejecutivo, así como también a proveedores, relación con beneficiarios y entidades empleadoras. Los principales valores que se sustentan son: a) la transparencia, b) orientación al afiliado, c) innovación, d) compromiso y excelencia.

El Código establece garantías y derechos, que se relacionan con la diversidad e inclusión: "destacan, la dignidad de las personas, y la no discriminación arbitraria en ningún ámbito del quehacer de la organización, particularmente en el trabajo" .

Dentro de los deberes que tienen los ejecutivos y directores destaca en el punto 6 "respetar el derecho de todos los colaboradores de recibir un trato justo y las mismas oportunidades, sin ser sujetos de discriminación o acoso de cualquier tipo".

Bajo este deber y como garantía para los colaboradores de Caja Los Andes, se declara que "las relaciones laborales deberán fundarse siempre en un trato compatible con la dignidad de las personas".

Se disponen de ciertos puntos a regular por el código, que se relacionan a la PDEI:

- No discriminación en el trabajo, entendida como la promoción de "un entorno laboral respetuoso y tolerante (...), sin discriminar por su raza, color, sexo, estado civil, religión, edad, embarazo, discapacidad u orientación sexual". Este tratamiento de igualdad, se da en todo el proceso de relación laboral.

- Acoso laboral, que "toda situación en la que el trabajador de nuestra entidad ejerce violencia – en cualquiera de sus formas – de manera sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otro trabajador en el lugar de trabajo (...) incluye las descalificaciones o insultos a cualquier colaborador o beneficiario".

- Relaciones con los beneficiarios y entidades empleadoras, el principio es de " un, trato cordial y respetuoso, velando por contribuir al bienestar y desarrollo familiar, destacando que los beneficiarios no pueden ser objeto de discriminación basado en raza, color, sexo, estado civil, religión, edad, embarazo, discapacidad u orientación sexual".

- Relaciones con terceros, las cuales siempre deben estar basadas en un contexto ético y legal, estableciendo criterios objetivos e igualdad de trato con los proveedores.

Todo lo anterior se encuentra señalado en el Código de Buenas Prácticas y Conductas, 2015.

Compromiso con la Seguridad, el Orden y la Higiene

El Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad (RIHOS) es el instrumento a través del que Caja Los Andes regula las obligaciones, derechos, deberes y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.

En el RIHOS, se encuentra normado el Derecho a la Igualdad de Oportunidades para los trabajadores en situación de discapacidad. En él se establece: "garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades de los trabajadores con capacidades diferentes estableciendo medidas contra la discriminación, que consiste en realizar ajustes necesarios en las normas pertinentes a las diversas faenas que se desarrollen en la empresa".

Se entiende por ajustes necesarios a la "adecuación del ambiente físico, social y de actitud a las carencias específicas de las personas con discapacidad que, de forma eficaz y práctica, y sin que suponga una carga desproporcionada faciliten la accesibilidad o participación de una persona en situación de discapacidad en igualdad de condiciones".

Caja Los Andes implementará de forma gradual las adecuaciones en el ambiente físico y social necesarias para la incorporación plena de todos sus colaboradores pertenecientes a los grupos del alcance, siempre y cuando exista la factibilidad técnica para ser realizados.

Compromiso con la Inclusión: Programa "Más Inclusión"

Esta iniciativa comenzó en conjunto con Fundación Tacal el 2013, impulsando la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Dicho programa tiene como resultado la contratación de 12 colaboradores en situación de discapacidad. Durante el año 2014, se contratan 18 personas más, aumentando la cantidad de cupos de contratación. Adicionalmente, se publica la "Política de Reclutamiento y Selección para Personas con Discapacidad", cuyo propósito es: "construir una cultura organizacional inclusiva, aportando con esto a la visión de Caja Los Andes, de mejorar la calidad de vida de todos los chilenos". El mencionado documento es regida por el mismo marco de Reclutamiento y Selección.

Contexto de Diversidad e Inclusión

En Caja Los Andes existe una dotación de 3.992 colaboradores al 31 de diciembre 2015 (aumentando un 4,2% respecto al 2014) De esta cifra, el 58,7% son mujeres.

En mayo de 2015 se crea, dependiente de la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, el Área de Diversidad e Inclusión. Una de las primeras iniciativas realizadas comprende un autodiagnóstico institucional que permite la auto identificación de los colaboradores/as sobre algún grupo de la diversidad. El diseño metodológico del instrumento, lo compone: el universo, la muestra, el método de muestreo, período de aplicación, nivel de precisión, instrumento, sistema de tabulación y análisis de resultados.

En cuanto al universo de la muestra, la encuesta se aplica a un total de 3.898 (número de colaboradores a septiembre de 2015) logrando una muestra de 1.343 respuestas (siendo un 34% del total del universo).

El método de muestreo es aleatorio, se configura con todos los colaboradores de la organización que responden la encuesta en su período de aplicación entre el 2 y el 9 de septiembre de 2015. El nivel de precisión de la encuesta se estima en ± 5% con un 95% de confianza.

El principal resultado da a conocer a los principales grupos que componen la diversidad en Caja Los Andes, que según la encuesta son: extranjeros; mujeres jefas de hogar; personas pertenecientes a pueblos indígenas; personas en situación de discapacidad; personas mayores; jóvenes y la diversidad de credo; personas de la diversidad sexual e identidad de género; entre otros.

Los grupos más representados en la organización los componen: los grupos con diferentes credos religiosos (86,6%) las mujeres y hombres jefas de hogar (73,6%) y los jóvenes (18%). En un segundo clúster los grupos con mayor representación lo componen: personas en situación de discapacidad (4,7%) pueblos indígenas (2,8%) y extranjeros (1,3%).

GRUPO DIVERSIDAD CAJA LOS ANDES (Septiembre 2015)		
Categorías Encuestadas	% Total	N° de respuestas
Extranjeros	1,3%	18
Jefes/as de Hogar	73,6%	988
Pueblos Indígenas	2,8%	37
Personas en Situación de Discapacidad	4,7%	63
Personas de la Diversidad Sexual e Identidad de Género	3,2	43
Diversidad de Credo	86,6%	1.163
Personas Mayores (Mayores de 60 años)	0,07%	1
Jóvenes (18 a 29 años)	18,5%	248
Total	**100%**	**1.343**

Fuente: Encuesta Auto diagnóstico Caja Los Andes, septiembre 2015

Política de Diversidad e Inclusión Caja Los Andes (PDEI)

La PDEI surge como soporte técnico a las acciones que realiza Caja Los Andes en temas de diversidad e inclusión. La construcción de la política, parte con la aplicación del Autodiagnóstico Institucional (Au), a todas y todos los colaboradores de Caja Los Andes y Entrevistas en Profundidad (Ep) a agentes claves, dentro de la institución.

Por otra parte, para la construcción de la PDEI, se realiza un proceso de revisión de los lineamientos internos de Caja Los Andes (Misión, Visión, Principios y Valores Corporativos, Pilares Estratégicos, entre otros). Y en una segunda línea la vinculación de ésta, con los compromisos corporativos, los compromisos éticos y de seguridad de Caja Los Andes con sus: colaboradores, clientes, proveedores, afiliados y sociedad en general.

[10] Auto diagnóstico (Au) se aplica a la totalidad de las y los colaboradores de CAJA LOS ANDES. Comprenden entrevistas individuales aplicadas de forma anónima Online, basada en un cuestionario estructurado de 25 preguntas que buscan medir las siguientes dimensiones: I-Caracterización de la muestra; II- Grupos de la diversidad; III- Cultura organizacional; IV- Grupos de interés para la organización; V-Percepción sobre discriminación en la organización VI Aspectos a incorporar en una política de diversidad e inclusión; VII-Beneficios de la diversidad e inclusión.

[11] Entrevistas en Profundidad (Ep) aplicadas a 14 agentes claves del tema de la inclusión y diversidad, de Caja Los Andes, en septiembre de 2015. La EP contiene información relevante para la construcción de la política, construyéndose ésta, en base a 9 dimensiones de análisis: i. Gestión de la diversidad en Caja Los Andes ii. Percepción sobre la construcción de la política de diversidad e inclusión iii. Aspectos a incorporar en una Política de Diversidad e Inclusión. iv. Grupos de interés para la organización v. Ajustes que requiere la organización para implementar una política de diversidad e inclusión. vi. Ética y felicidad. vii. Trabajo en equipo y gestión de la diversidad en Caja Los Andes viii. Reputación corporativa y gestión de la diversidad en Caja Los Andes.

- **Objetivo:**

El objetivo de la "Política de Diversidad e Inclusión de Caja Los Andes", es: ***"Contribuir a la generación de prácticas organizacionales que promuevan una cultura inclusiva para nuestros afilados y colaboradores, sobre la base del valor de la diversidad".***

- **Alcance**

Para cumplir con lo anterior Caja Los Andes señala como grupo del alcance inicial de la PDEI, aquellas que están establecidas en la Ley N°20.609 art. 2 de No Discriminación, asociadas a los resultados obtenidos en los diagnósticos institucionales Au y Ep.

Se proponen líneas de acción para éstas categorías, las que se irán incorporando gradualmente en tres etapas:

2016:

1. Mujeres jefas de hogar.
2. Personas mayores (sobre 60 años).
3. Personas en situación de discapacidad.

Etapas posteriores:

4. Pueblos indígenas.
5. Migrantes.
6. Otros.

La PDEI tiene un alcance nacional para cada una de las sucursales, red de atención de Caja Los Andes y Centros Turísticos, siendo su implementación desde el año 2016.

Las acciones a desarrollar con estos colectivos (alcance) se definirán en la gestión específica de cada uno de los grupos de interés (colaboradores, afiliados y proveedores).

- **Grupos de Interés:**

Para Caja Los Andes, el valor de la diversidad depende de la gestión responsable que se haga de ésta, por lo tanto, ha definido inicialmente procesos inclusivos con algunos de sus grupos de interés. Posteriormente y en forma gradual se podrán incorporar a la PDEI nuevos grupos de interés de igual importancia para la organización. En esta línea, se señalan algunas ideas fuerzas identificadas en las entrevistas en profundidad (Ep) y en la revisión de los lineamientos corporativos preexistentes:

- **Colaboradores y sus familias:**
  - Generar programas de atracción y contratación de personas de los grupos de la diversidad definidos en el alcance.
  - Capacitar a todos los colaboradores en los conceptos de diversidad e inclusión laboral.
  - Gestionar una comunicación interna y externa de la PDEI y su bajada empírica con todos los colaboradores.
  - Establecer objetivos, metas e indicadores en los procesos de inclusión y gestión de la diversidad.
  - Crear una plataforma de denuncias y reclamos por temas de discriminación en la organización.
  - Identificar beneficios ajustados a las necesidades de colaboradores también diversos.
  - Caja Los Andes, utilizará un lenguaje no discriminatorio, describirá únicamente las habilidades y competencias requeridas para los cargos y los perfiles requeridos estarán diseñados bajo criterios de accesibilidad para contenidos en la web, dejando de lado cualquier tipo de discriminación.
  - Revisión del RIOHS incorporación del concepto "Gestión de la Diversidad".
  - Revisar la línea de beneficios para los colaboradores y sus familias.

- **Afiliados y sus familias:**
  - Comunicar el valor de la diversidad presente en la organización a los clientes y afiliados.
  - Lograr que la diversidad e inclusión sean parte de la cultura organizacional de la institución.
  - Implementar, en forma paulatina, beneficios para los afiliados vinculados a las necesidades específicas de los grupos del alcance de la PDEI.

- **Proveedores:**
  - Crear indicadores de diversidad en la cadena de valor.
  - Selección preferente, en el caso que se encuentren en igualdad de condiciones, de proveedores que cuenten con políticas de diversidad o pertenezcan a alguno de los grupos definidos en el alcance.

- **Responsabilidades**

La alta gerencia de Caja Los Andes será la responsable de generar condiciones y comunicaciones que favorezcan la difusión de la Política a todos los colaboradores. Definirá los objetivos, responsables y asegurará los recursos para comunicar, ejecutar y revisar la PDEI y el Sistema de Gestión, para evaluar las necesidades de mejora y cambios al sistema.

De la misma forma, cada colaborador favorecerá un ambiente de trabajo que busque la excelencia y espíritu de equipo, resguardando el clima laboral y la calidad de vida al interior de la organización.

- **Reportabilidad:**

La PDEI y el Sistema de Gestión, el cual integra la práctica de la incorporación de la diversidad en la gestión habitual y cotidiana de la empresa, serán revisados periódicamente, reportando indicadores medidos, bajo un modelo de flexibilidad que permitirá implementar los cambios necesarios y aplicar acciones correctivas, con el fin de mejorar continuamente los procesos al interior de la empresa.

- **Declaración de no discriminación**

Se basa en el RIHOS, Capítulo XV, Investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y la vulneración de derechos fundamentales.

Artículo 59. Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de las personas. Son contrarios a ella, entre otras conductas, el acoso sexual, el acoso laboral y los hechos ilícitos que signifiquen vulneración a los derechos fundamentales de los trabajadores o que atenten contra su dignidad, integridad física o psíquica.

Caja Los Andes no discriminará, en ninguno de los procesos internos de la empresa vinculados a sus grupos de interés, por motivos como raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad (Ley 20.609, título I, artículo 2).

En caso de que alguna situación de discriminación ocurra, tanto colaboradores como afiliados podrán denunciar dichas situaciones a través de los canales regulares claramente especificados.

Glosario

1. 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 Nº 20.422).

2. Acción afirmativa:[12]
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.

3. 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. No se considera apropiado el término "tercera edad", tampoco "abuelo, abuelito", tampoco "anciano". El primero corresponde a una categoría que no existe, (no existe la primera, segunda edad). Las segundas y terceras categorizaciones corresponden a un rol y un calificativo.

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

4. Ajustes razonables:[13]
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 Nº20.422 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).

5. Discriminación:
Toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fino efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico [Ley Nº 20422-2010, art. 6). Chile a partir del año 2011 tipifica en la ley la discriminación arbitraria o directa, a través de la ley 20.609. De No Discriminación.

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.

7. Diversidad:
Variedad, desemejanza, diferencia. Abundancia, gran cantidad de varias cosas distintas.

8. Extranjeros:
Se define como extranjero a aquella persona que no forma parte de la comunidad política que se adopta como referencia. En todos los Estados existe una regulación acerca de la entrada y salida de los extranjeros del territorio nacional. Tal regulación recibe el nombre de "derecho de extranjería". Por su parte, la nacionalidad, comprende un concepto polisémico[14] que puede referirse a: nacionalidad jurídica, administrativa o de pasaporte. Por ej.: argentino, brasileño, chileno, etc. Nacionalidad social o identitaria: pertenencia a un grupo social de fuerte personalidad identitaria. Por ej.: vasco, catalán, isleño, etc. Nacionalidad histórica: la denominación que la Constitución reserva para ciertas comunidades. En el caso de las personas pertenecientes a pueblos indígenas, cabe señalar la condición de "extranjeros" cuándo poseen una lengua propia, cultura propia y reclaman derechos por terrenos ancestrales. En algunos países se les reconoce dicho derecho.

9. Igualdad de oportunidades:
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.

10. Inclusión de personas en situación de discapacidad:
Se 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. La clasificación internacional de funcionamiento y discapacidad (CIF- 2001) define la discapacidad, como un atributo no solo de la persona sino también del entorno, incorpora a la variable, el concepto de participación y los factores contextuales (barreras arquitectónicas y actitudinales: mitos, prejuicios y estereotipos).

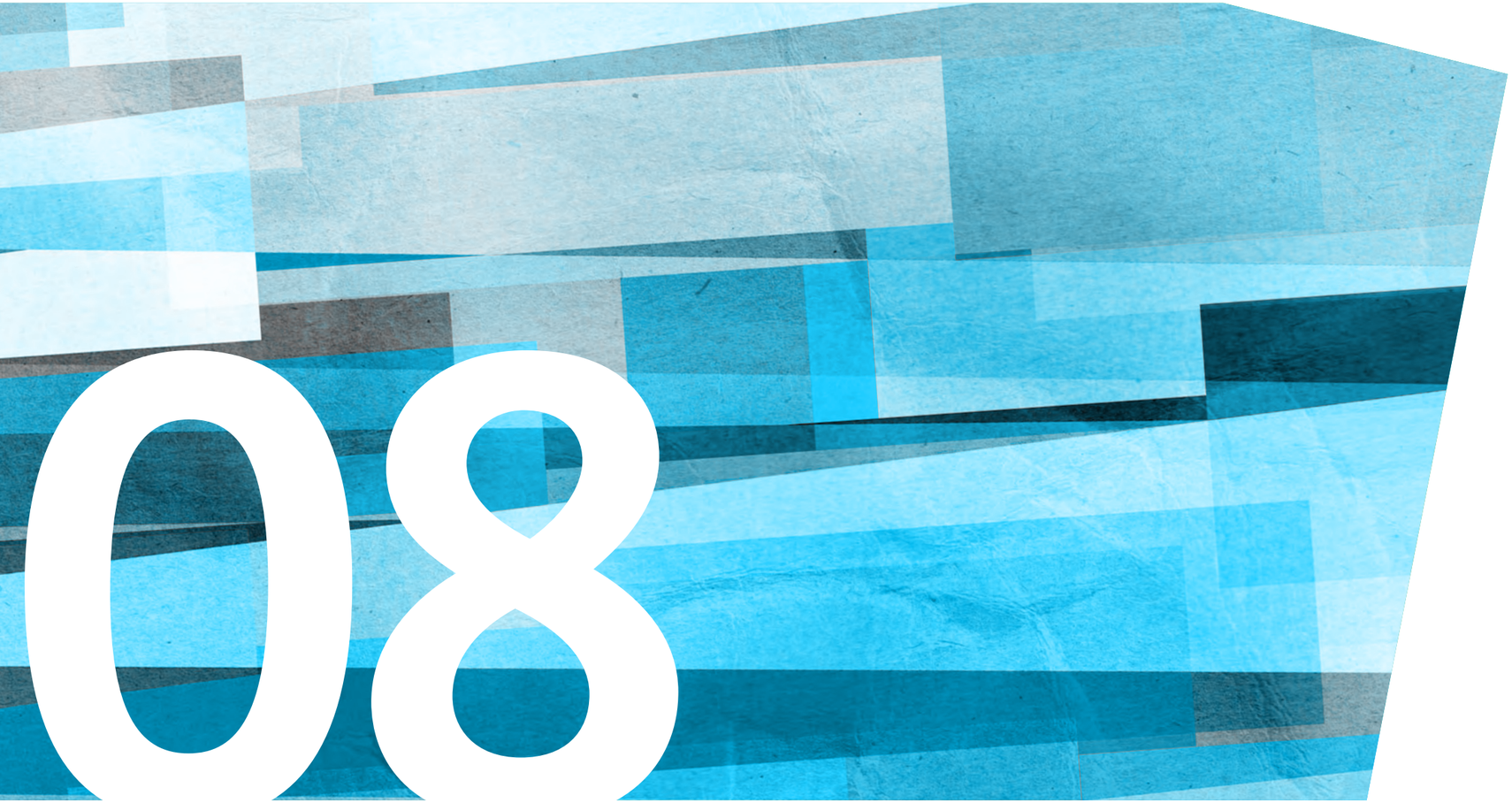
En Chile el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), reconoce como terminología correcta para referirse al colectivo: persona en situación de discapacidad. Por su parte la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, utiliza el concepto "persona con discapacidad". Ambas terminologías son correctas.

11. Jefe/a de hogar:
Es la persona, hombre o mujer, reconocida como tal por los demás miembros del hogar. En matrimonios o parejas en unión consensual, (convivientes), se aceptará como Jefe de Hogar a quién declaren como tal. Todo hogar particular debe tener necesariamente un Jefe. En caso que el hogar esté constituido por personas no unidas por parentesco, el Jefe es la persona propietaria o arrendataria de la vivienda, o la que sea considerada jefe por los demás miembros del hogar.

12. Pueblos originarios o indígenas:
Son los pueblos con cultura y costumbres propias, que habitaron el territorio chileno previo a la conquista española y continúan haciéndolo 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.

[13] 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.

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



Bibliografía

Acción, R. (2013). *Confianza Ciudadana hacia las empresas.* Santiago: Acción RSE.

Alonso, A., & Martínez, G. (2009). La Gestión de la Diversidad en las empresas españolas. *Colección EOI Empresas, 50.*

Barberá, H. (2004). Diversidad de género, igualdad de oportunidades y entornos laborales: La diversidad de género como estrategia favorecedora de la igualdad de oportunidades en los entornos laborales. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 50*, 37-53.

Bernardi, E., & De Toni. (2009). Managing cultural diversity: Integration values and management skills. *POMS 20th Annual Conference* (pág. 24). Florida: s/i.

Bourdieu, P. (1991). Estructuras, Habitus y Prácticas. En P. Bordieu, *El sentido Práctico* (págs. 91-111). Madrid: Taurus.

Caja, l. A. (16 de Julio de 2015). *Caja los Andes.* Obtenido de Caja los Andes: http://www.cajalosandes.cl/

Caja, l. A. (2015). *Código de Buenas Prácticas y Conductas.* Santiago: Caja los Andes.

Caja, l. A. (2015). *Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad.* Santiago: Caja los Andes.

Castillo, M., & Suso, A. (2012). L*a Gestión de la Diversidad: Por una estrategia de gestión de la edad y de la discapacidad en las empresas.* Madrid: Red2Red Consultores.

CEP. (2015). *Encuesta Nacional de Opinión Pública.* Santiago: CEP CHILE.

Facebook. (10 de Septiembre de 2015). *geographics.* Obtenido de geographics: http://geographics.cz/socialMap/

FONADIS. (2004). *Primer Estudio Nacional de Discapacidad en Chile.* Santiago: FONADIS.

Fundación Superación de la Pobreza. (2012). *Ser migrante en el Chile de hoy.* Santiago: Alianza Comunicación y Pobreza.

Gayo, M., Teitelboim, B., & Méndez, M. (2009). Patrones culturales de uso del tiempo libre en chile. Una aproximación desde la teoria Bourdieuana. *UNIVERSUM*, 42-72.

Gobierno, M. S. (24 de Julio de 2012). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042092

INE. (2014). *Mujeres en Chile y mercado del Trabajo.* Santiago: INE.

Interior, M. d. (31 de Enero de 1991). *Biblioteca Nacional del Congreso de Chile.* Obtenido de Biblioteca Nacional del Congreso de Chile: http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30390

Keil, M., Amershi, B., Holmes, S., Jablonski, H., Lüthi, E., Matoba, K., & otros., y. (2007). *Manual de Formación en Gestión de la Diversidad.* Unión Europea: Comisión Europea.

Larragaña, M., & Jubeto, Y. (2012). *La diversidad de los modelos de participación laboral de las mujeres en la UE-27.* España: Universidad del País Vasco.

Latinobarómetro. (2011). *Informe Latinobarómetro.* Santiago: Corporación Latinobárometro.

Lechner, N. (1984). *La conflictiva y nunca acabada contrucción del orden deseado.* Santiago: FLACSO.

Ley 20.609 Establece Medidas para la No Discriminación (2011).

Ministerio de Planificación. (10 de Febrero de 2010). *Biblioteca Nacional del Congreso de Chile.* Obtenido de Biblioteca Nacional del Congreso de Chile: http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903

Movilh. (2010). *Educando en la diversidad, orientación sexual e identidad de género en las aulas.* Santiago: Movilh.

PNUD. (2010). *La verdadera riqueza de las naciones: Camino al desarrollo humano.* Nueva York: PNUD.

PNUD. (2015). *Informe de Desarrollo Humano en Chile.* Santiago: PNUD.

Presidencia, M. S. (27 de Septiembre de 2002). Biblioteca Nacional del Congreso de Chile. Obtenido de Biblioteca Nacional del Congreso de Chile: http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=202950

Ramos, A., Sarrió, M., Barberá, E., & Candela, C. (2002). Mujeres directivas y demandas organizacionales. Psicología Social , 17/2.

Rangel, M. (2001). La inequidad étnico-racial y la formación para el trabajo en América Latina y el Caribe. Santiago: CEPAL.

Sastre, M. (2004). La Gestión de la Diversidad en la empresa. Dirección Estratégica, 20-25.

Telecomunicaciones, M. d. (15 de Julio de 2010). *Biblioteca Nacional del Congreso de Chile.* Obtenido de Biblioteca Nacional del Congreso de Chile: file:///C:/Users/diego%20poblete/Downloads/10r_3768.PDF

UE. (2012). *Estrategia Europea de Discapacidad 2012-2020.* UE: UE.

Universia. (20 de Agosto de 2012). Tasa de desempleo en los jóvenes llega al 23,4% en el Gran Santiago. Santiago, Santiago, Chile.

Universidad Nacional Autónoma de México. (1987). *Cornelius Castoriadis. Reflexiones en torno al racismo.* México D.F: UNAM.

Valcuende Del Río, J. M. (1996). *Fronteras, territorios e identificaciones colectivas.* Sevilla: Tesis de Doctorado de Antropología Social. Universidad de Sevilla.

Ventosa, M. (2012). *Gestión de la diversidad cultural en las empresas.* Madrid: Club de excelencia en sostenibilidad.

Ventosa, M. (2012). G*estión de la Diversidad Cultural en las Empresas.* Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Anexos

- **Anexo 1: Normas Chilenas de Grupos de Especial Protección:**

En cuanto a las leyes chilenas vinculadas a las personas mayores, encontramos: Ley 20.732 (2014) que rebaja el impuesto territorial correspondiente a propiedades de adultos mayores Vulnerables Económicamente; Ley 20.531 (2011) que exime total o parcialmente de la obligación de cotizar para salud a los pensionados; Ley 20.506 (2011) que otorga un bono a los cónyuges que cumplan cincuenta años de matrimonio; Ley 19.828 (2002) que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama); Decreto con Fuerza de Ley 1 (2006) que fija el texto refundido de las leyes de Fonasa e Isapres, entre otras.

Las leyes más actuales, asociadas a la inclusión y no discriminación del colectivo son: la Ley 20.732 de rebaja del impuesto territorial (2014) y la Ley 20.531 que exime total o parcialmente de la obligación de cotizar para salud a los pensionados. Esta ley, exime total o parcialmente, de la obligación de cotizar el 7% para salud a los pensionados, según edad y condición socioeconómica.

Por otra parte, las leyes asociadas a personas con discapacidad, se pueden sintetizar en: Ley 20.422 (2010) que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad Ley 20.535 (2011) que concede permiso a los padres de hijos discapacitados para ausentarse del trabajo; Ley 20.183 (2007) que reconoce el derecho a la asistencia en el acto de votar a personas con discapacidad; Ley 20.025 (2005) que modifica y regula el uso de perros guías, de señal o de servicio por parte de personas con discapacidad; Decreto 47 (2002) Fija nuevo texto de la ordenanza general de la ley general de urbanismo y construcciones; entre otras.

Las leyes más actuales asociadas a la inclusión son: la Ley 20.422 tiene por objeto asegurar el derecho a la igual-

dad de oportunidades de las personas con discapacidad en el acceso a: la educación, empleo, cultura, deporte, salud, entre otros. Ley 20.025 regula el uso de perros guías de señal o de servicio por parte de personas con discapacidad. Define perro de asistencia[15].

En cuanto a las mujeres, las leyes más representativas son: la Norma Chilena 3262, "Sistema de gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida Laboral, Familiar y Personal"; Ley 20.255 (2008) Reforma previsional; Ley 19.824 (2002) Obliga instalar salas cunas en establecimientos industriales y de servicios, entre otras.

Entre las normas más relevantes en el ámbito de la inclusión encontramos: la Ley 20.348 (2009), que busca resguardar la igualdad salarial entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor. Y la Norma chilena 3262 (2012) "Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal".

Por otra parte, respecto a las normas y leyes chilenas sobre personas pertenecientes a pueblos indígenas. Se identifican normas desde 1998 al 2014. La Ley 20.117 (2006) reconoce la existencia y atributos de la etnia Diaguita y la calidad de indígena Diaguita; la Ley 19.253 (1993) establece normas sobre protección fomento y desarrollo de los indígenas y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena; el Decreto 236 (2008) promulga el convenio Nº 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes de la Organización Internacional del Trabajo; entre otras.

Entre las normas más actuales, asociadas a la inclusión y no discriminación del colectivo encontramos, la Ley 19.253 "Ley Indígena" (1993). "Establece Normas Sobre Protección, fomento y desarrollo de los indígenas. El Estado reconoce que los indígenas de Chile son los descendientes de las agrupaciones humanas que existen en el territorio nacional desde tiempos precolombinos, que conservan manifestaciones étnicas y culturales propias siendo para ellos la tierra el fundamento principal de su existencia y cultura (art. 1)".

El Estado reconoce como principales etnias de Chile a: la Mapuche, Aimara, Rapa Nui o Pascuenses, la de las comunidades Atacameñas, Quechuas y Collas del norte del país, las comunidades Kawashkar o Alacalufe y Yámana o Yagán de los canales australes. El Estado valora su existencia por ser parte esencial de las raíces de la Nación chilena, así como su integridad y desarrollo, de acuerdo a sus costumbres y valores.

Por otra parte, según un Estudio del Gobierno Regional junto con el INE en el 2002 en Comunas del norte del país (I región. Arica y Parinacota, Valle de Azapa). Arroja un 4,7% de población afrodescendiente.

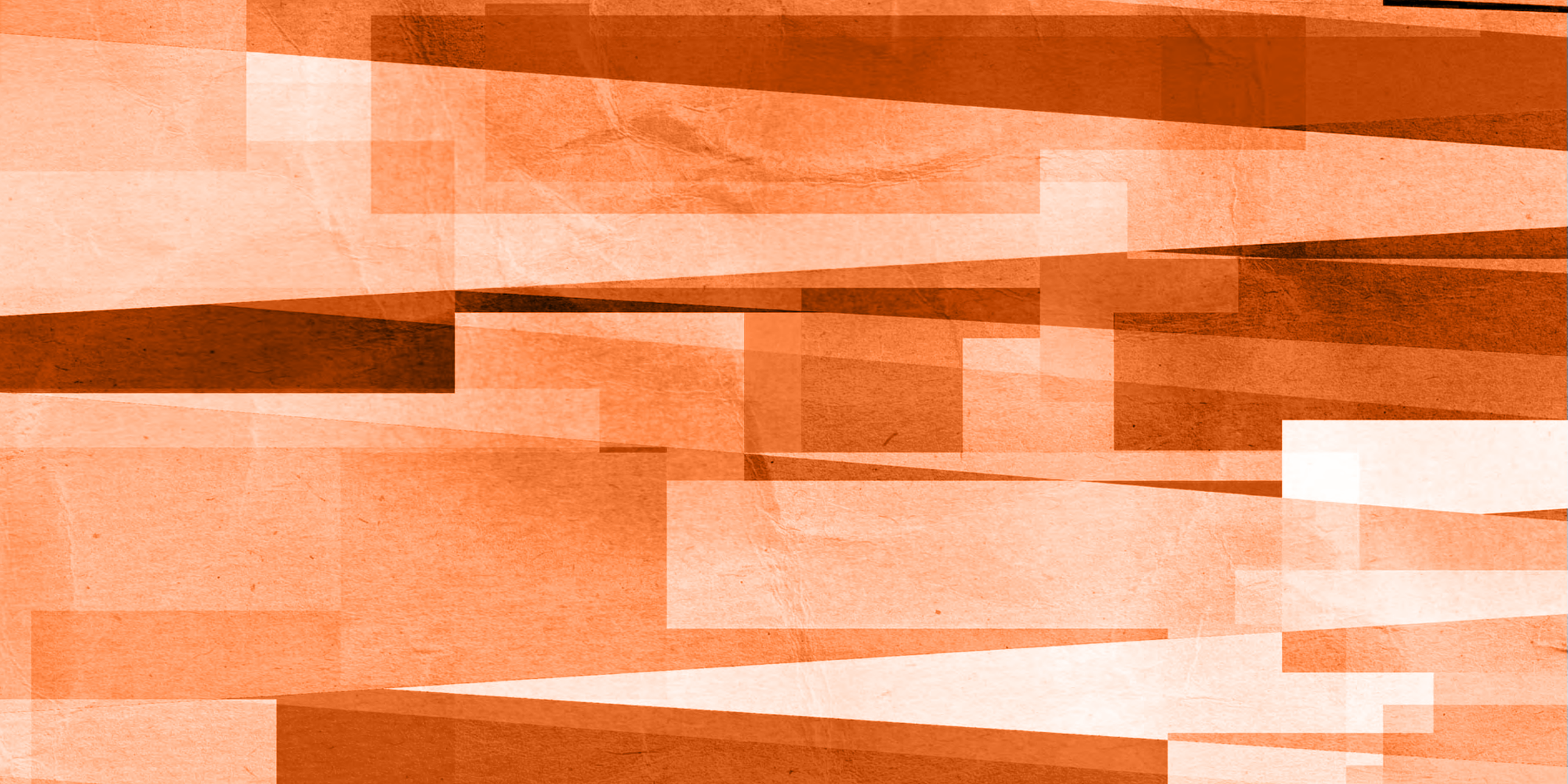
En cuanto a los extranjeros y migrantes, la Ley 20.507 (2011) Establece Normas sobre Extranjeros en Chile; Ley 20.430 (2010) Establece disposiciones sobre protección de refugiados y la Ley 19.581 (1998) Crea la categoría de ingreso de habitante de zona fronteriza; entre otras.

Las normas más actuales y asociadas a la inclusión y no discriminación del colectivo son: Ley 20.507 "Establece Normas sobre Extranjeros en Chile" (2011). Esta ley reconoce como medios de violencia la intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o dependencia, la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona con autoridad sobre otra y reconoce como procesos involucrados en el delito la captación, traslado, acogida o recepción, entre otros". La Ley 20.430 "Establece Disposiciones sobre Protección de Refugiados" (2010). Entre otras cosas, incluye la definición universal y regional de refugiado, establece garantías y obligaciones de los refugiados y los solicitantes de la condición de refugiado, y define lineamientos para el otorgamiento o el rechazo de la condición.

Otras normas asociadas a grupos de la diversidad son: la Ley 20.609 Establece Medidas Contra la Discriminación "Ley Zamudio" (2012): Tipifica la discriminación arbitraria en 14 categorías incluidas "diversidad sexual e identidad de género"[16] . Por otra parte, el Decreto de Ley 409, De Eliminación de Antecedentes Penales, en el caso de personas que han cometido delito.

[15] Perro de asistencia, es aquél que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad. Puede cumplir múltiples funciones: Asistir a personas con discapacidad visual; Asistir a personas con discapacidad de causa física, con problemas de movimiento; destinado a asistir a personas con discapacidad auditiva; para alertar sobre episodios de crisis sufridos por una persona con algún mal crónico (por ejemplo, ataques de epilepsia), entre otros.

[16] 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 (art. 2 Ley 20.609)



Política de Diversidad E INCLUSIÓN

Inclusiva

Caja Los Andes
SOMOS CChC