

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA FAMILIA Y PAREJA DESDE EL LUGAR DE TRABAJO

Ximena Rojas Bravo
Consultora en Temáticas de Género
Publicada en marzo, 2020
Actualizada en junio, 2020

PRESENTACIÓN

La violencia no se queda en casa cuando mujeres y hombres salen a trabajar y las víctimas sobrellevan los impactos con gran riesgo para la salud, seguridad y desempeño laboral. Quienes la ejercen pueden enfrentar conflictos y rupturas de pareja, juicios y sanciones. Es necesario tener presente también que los impactos derivados de violencia, se extienden a hijos/as, familiares, comunidades y sociedades en general y, tratándose de un aprendizaje social, si no se interviene en su ocurrencia, la cultura del abuso continúa reproduciéndose.

Naturalizada por siglos, la violencia de género en la familia en las últimas décadas ha sido objeto de interés público, tratados internacionales, nuevas legislaciones, motivo de políticas de Estado y ámbito de ocupación para empresas que asumen el desafío de incorporar a su gestión buenas prácticas laborales con equidad de género, abordando el abuso doméstico cuya ocurrencia viola los derechos humanos, degrada las relaciones familiares, daña física y moralmente. En su expresión máxima, la violencia de género es casual de muerte.

La violencia de género expresa el desequilibrio de poder en la relación, sustentado en creencias, prácticas, normas y costumbres presentes en todas sociedades y constituye una de las barreras más severas para alcanzar la igualdad de derechos, oportunidades y deberes entre mujeres y hombres. Datos globales muestran que las mujeres, independientemente de cualquier distinción de clase social, raza, etnia, nivel educacional, lugar de residencia, estatus de pareja o actividad económica, son sus víctimas habituales. Según el Banco Mundial, la violencia doméstica y las violaciones lleva anualmente a la pérdida de 9 millones de años de vida saludable (AVISA)¹, además indica que, en algunos países, este tipo de violencia representaría hasta el 3,7 % del PIB².

La Organización Mundial de la Salud también provee información que refleja la magnitud del problema en las distintas regiones del mundo. El estudio de violencia de pareja refiere que la prevalencia en las regiones es de 24,6% en el Pacífico Occidental, de 25,4% en Europa, de 29,8% en las Américas, de 36,6% en África, de 37% en el Mediterráneo Oriental, de 37,7% en Asia Sudoriental y en países de ingresos altos alcanza un 23,2%³, cifras que se han incrementado durante la crisis sanitaria por la que atraviesa la humanidad derivada del

¹Fuente: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100022

²Fuente: <https://www.bancomundial.org/es/topic/gender/overview>

³Fuente: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

Covid-19 y que deja al descubierto otra pandemia social como lo es la creciente violencia doméstica.

Aun cuando en nuestros países la violencia de género en la familia y/o pareja resulta éticamente reprochable y jurídicamente sancionable, ello no ha impedido que las prácticas abusivas alcancen altas tasas de prevalencia. Las cifras oficiales previo al establecimiento de las cuarentenas, muestran que en Bolivia un 74,7% de las mujeres casadas o en unión libre reporta haber sufrido violencia⁴. El año 2019, hubo 117 feminicidios consumados, de ellos, sólo un 19% llegó a sentencia condenatoria. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe informa que Bolivia presenta la tasa de feminicidios más alta de la región con un 2,3 por cada 100 mil mujeres⁵.

En Chile, la Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar del 2018, refiere que el 38% de mujeres entre 15 y 65 años declaró haber vivido violencia⁶. Cifras oficiales del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género muestran que, durante el año 2019, se registraron 46 femicidios consumados y 109 femicidios frustrados.

En Paraguay, el Estudio Los costos de la violencia contra las mujeres en Paraguay, señala que 36 de cada 100 mujeres paraguayas han sido violentadas por sus parejas o ex parejas en algún momento de la relación⁷. El Ministerio de la Mujer informa que durante al año 2019 se registraron 38 feminicidios.

El hogar que debiese ser por excelencia el espacio de protección, refugio y contención, se transforma en un lugar de alto riesgo para los millones de mujeres víctimas violencia doméstica, situación que se ve agravada durante el confinamiento domiciliario, como da cuenta el alarmante incremento de cifras en países de distintas latitudes del planeta.

En Bolivia, desde que se inicia el periodo de cuarentena el 22 de marzo y el 23 de abril del presente año, los casos de violencia aumentaron 466% respecto de mismo periodo en 2019. En Chile, las llamadas al Fono Ayuda 1455 del SernamEG aumentaron en un 70%⁸, las consultas al Fono 149 de Carabineros en promedio se incrementó un 60%⁹, mientras que

⁴Fuente: <https://www.ine.gob.bo/index.php/prensa/notas-de-prensa>

⁵Fuente: <https://www.lostiempos.com/actualidad/pais/20200214/cepal-considera-que-bolivia-es-pais-sudamerica-mas-femicidios>

⁶Fuente: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2018/01/Resultados-Encuesta-VIF.pdf>

⁷Fuente: <https://reliefweb.int/report/paraguay/nom-sviolencia-c-mo-cuidarnos-entre-nosotras-trav-s-de-la-informaci-n-y-la-denuncia>

⁸Fuente: https://www.cnnchile.com/coronavirus/llamados-fono-ayuda-ministerio-de-la-mujer-crecen-70-violencia-de-genero_20200406/

⁹Fuente: <https://minmujeryeg.gob.cl/?p=40152>

las denuncias por VIF disminuyeron un 59%¹⁰. En el caso de Paraguay, las llamadas a la línea 137 del Ministerio de la Mujer alcanzaron un tercio más que durante marzo del 2019¹¹ y el Ministerio de Salud reporta que durante el mes de marzo hubo en promedio de 80 casos nuevos por día de violencia intrafamiliar¹².

Esta situación mundial confirma una vez más que en contextos de emergencia derivados de catástrofes naturales, conflictos armados, desplazamientos de población o crisis sociales y humanitarias, la violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, se incrementa. Una de las causas refiere a que las estructuras de los países suelen debilitarse, se produce una merma en la provisión de los servicios públicos y mecanismos de control social y redes comunitarias, lo que conlleva a que la violencia en muchas ocasiones quede en la impunidad. En el caso del confinamiento domiciliario, es muy difícil para las víctimas denunciar cuando conviven a diario con sus agresores que controlan los actos cotidianos de sus víctimas, por ello, se requiere más que nunca desarrollar redes de apoyo y hacernos presente en la vida de compañeras y compañeros de trabajo, familia y amistades, el distanciamiento físico no debe ser entendido como aislamiento social, el aislamiento social y el silencio sólo sirve a quienes agreden, nunca a las víctimas.

Naciones Unidas ha manifestado su preocupación y llamado a los Estados a redoblar esfuerzos e intervenir con estrategias efectivas para frenar la violencia de género durante el confinamiento, haciendo extensiva la involucración al sector privado para difundir información y alertar de hechos de violencia de género y los peligros que trae consigo, así como, fomentar la co-responsabilidad familiar en la comunidad laboral.

En sintonía con este desafío mundial y, previo a esta pandemia, AB InBev consciente del rol que le compete en este ámbito, reafirma mediante esta Política su compromiso de cuidar a su comunidad laboral, ampliando los umbrales de igualdad de derechos, deberes y oportunidades para una convivencia saludable en la familia, la pareja, el mundo del trabajo y la vida social.

¹⁰Fuente: <https://ciperchile.cl/2020/05/02/el-peregrinaje-de-las-victimas-de-violencia-de-genero-para-acceder-a-la-justicia>

¹¹Fuente: <http://americalatinagenera.org/newsite/index.php/es/informate/informate-noticias/noticia/4811-paraguay>

¹²Fuente: <http://www.cde.org.py/temposdecoronavirus/2020/04/19/paraguay-aumento-de-violencia-intrafamiliar-durante-la-cuarentena/>

NUESTRA POLÍTICA BU ANDINA - AB INBEV

I. SENTIDO DE LA POLÍTICA

En nuestra compañía buscamos aportar al cambio cultural de manera que, sin distinción alguna, mujeres y hombres gocen de derechos y oportunidades siempre en respeto, igualdad y dignidad humana. Este es el sentido de la presente política que encarna los valores de AB InBev y, cuyo soporte corporativo, son sus Políticas Globales de Derechos Humanos, de Diversidad e Inclusión, de Anti Acoso y Anti Discriminación junto al Estándar Global en Violencia Doméstica, de manera de ofrecer a su personal, un ambiente laboral positivo, seguro y saludable.

II. DECLARACIÓN DE LA COMPAÑÍA

“AB InBev con operaciones en Chile, Bolivia y Paraguay declara su profundo compromiso con los derechos humanos rechazando cualquier expresión de discriminación y violencia en la familia y/o pareja. Nada la justifica y ésta no será tolerada en atención a los altos riesgos que representa para la salud, la seguridad, el ambiente de trabajo, la calidad de vida y dignidad de las personas.

AB InBev ofrecerá apoyo para salir del circuito del abuso a quienes sufran violencia y a quienes la ejerzan, no obstante, quienes perseveren en el comportamiento violento serán objeto de sanciones. Asimismo, la compañía se compromete a promover su prevención involucrando a toda la comunidad laboral en el necesario cambio cultural que permita dar al respeto, equidad y cariño el merecido lugar en nuestras relaciones”

II. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

a. Objetivo General:

Promover en forma transversal, desde el nivel operativo a la alta dirección, creencias y actuaciones contrarias a la violencia en el hogar y en el lugar de trabajo como una buena y necesaria práctica del negocio, desarrollando para ello, un programa de prevención de la violencia de pareja y de apoyo a quienes la viven con el propósito de frenar el abuso y evitar o mitigar los impactos negativos derivados de este problema en las personas, familias, empresa y comunidades.

b. Objetivos Específicos:

- **Dar a conocer la Política Anti Violencia a todos los colaboradores/as de la BU Andina AB InBev (BU ANDINA): Chile, Bolivia y Paraguay.**

Se trata de desplegar en todos los niveles de la empresa a través de canales y medios internos, el sentido de la política, las responsabilidades que competen a cada trabajador/a, jefaturas, líderes y empresa frente a este problema, difundiendo también, el procedimiento establecido por la empresa y los recursos para víctimas y para quienes ejercen violencia en la familia y/o hacia su actual o ex pareja.

- **Crear conciencia sobre el origen, manifestaciones y efectos de la violencia de género en la familia.** Esta dimensión es clave para involucrar al personal y hacerles partes del cambio de mentalidad respecto a estereotipos y roles de género, la reflexión en torno a experiencias, creencias y aprendizajes de manera de sensibilizar sobre el problema y promover el valor del respeto y la equidad género como factores preventivos de la violencia en la familia y en las relaciones de pareja.
- **Capacitar a un grupo de colaboradoras/es de la compañía para la atención directa.** Promover la participación de mujeres y hombres –de acuerdo a perfil, cargo y motivación- en procesos formativos en violencia de género en la familia que les permita orientar y derivar en forma adecuada y oportuna desde el lugar de trabajo. Esta capacitación es una herramienta útil aplicable a cualquier ámbito de convivencia social como lo es la familia, organizaciones, amistades, nivel educativo o comunitario.
- **Implementar el servicio de orientación en violencia familiar o de pareja en la empresa.** Intervención a cargo de personas capacitadas y entrenadas por centro de operación, habitualmente, de recursos humanos o áreas de bienestar social destinada a brindar apoyo a quienes consultan, incluye la atención en VIF, derivación, registro confidencial de información y seguimiento de casos.
- **Monitorear la implementación de la política antiviolencia, evaluar su desarrollo e incluir**

mejoras.

Elaborar indicadores para evaluar el nivel de logro de las acciones contempladas en la política antiviolencia. Chequear la marcha del plan de comunicaciones, el programa de prevención y el servicio de orientación, junto con recoger la percepción de comunidad laboral, evaluar lo realizado e incorporar cambios en función de la mejora continua.

IV. ALCANCE Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política es inclusiva de todo el personal de AB InBev de Bolivia, Chile y Paraguay, independiente del cargo o funciones que ejerzan. Jefaturas y líderes tienen la responsabilidad de dar cumplimiento a la política, cuya vigencia se establece a partir del mes de marzo del 2020.

V. BASE LEGAL INTERNACIONAL Y NACIONAL EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN LA FAMILIA

AB InBev respeta y se rige por las legislaciones nacionales e internacionales, si hubiese diferencias entre las materias abordadas en esta política y la normativa local, se aplicará aquella que ofrezca el estándar más alto en los ámbitos de los derechos humanos y de violencia de género en la familia y relaciones de pareja.

En el ámbito internacional existen distintos instrumentos ratificados por Chile, Bolivia y Paraguay entre los que se encuentra:

a. Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (1979), la cual señala en su Artículo 1° que la expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

b. Declaración de la Asamblea General de la ONU

sobre Eliminación de la Violencia contra la Mujer (1993), en su Artículo 1° refiere a todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad producidos en esfera pública y privada.

c. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994), de la cual Chile, Bolivia y Paraguay son Estado Parte, ofrece un soporte jurídico para hacer la política en prevención y atención de personas afectadas por situaciones de violencia familiar. Ésta señala que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos, y que se entenderá por ella cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

A nivel de la normativa local, los países cuentan con leyes destinadas a prevenir y sancionar la violencia en la familia:

- **Bolivia:** Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia 348 (2013)¹³. Artículo 1° señala que se funda en el mandato constitucional y en los Instrumentos, Tratados y Convenios Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Bolivia, que garantizan a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia física, sexual y/o psicológica tanto en la familia como en la sociedad.
- **Chile:** Ley de Violencia Intrafamiliar 20.066 (2005)¹⁴. Artículo 1°. Objeto de la ley. Esta ley tiene por objeto prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y otorgar protección a las víctimas de la misma.
- **Paraguay:** Ley 5777 de Protección Integral a las Mujeres, contra toda Forma de Violencia (2016)¹⁵. Artículo 1°: El objeto es establecer políticas y estrategias de prevención de la violencia hacia la mujer, mecanismos de atención y medidas de protección, sanción y reparación integral, en el ámbito

FUENTES:

¹³https://treaties.un.org/Pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=IV-8&chapter

¹⁴<https://www.un.org/es/events/endviolenceday/>

¹⁵<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>

VI. DEFINICIONES

A continuación, se presentan algunos conceptos y definiciones vinculadas a la violencia de género en el ámbito de la familia y las relaciones de pareja.

- **Violencia intrafamiliar (VIF):** Refiere a todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de cualquier integrante del grupo familiar.
- **Violencia de Pareja:** refiere a cualquier comportamiento, dentro de una relación íntima o sentimental, actual o anterior, que cause o pueda causar daño físico, psíquico, económico, sexual o moral, sea que la pareja esté o no unida legalmente, vivan o no bajo el mismo techo, tal es el caso de parejas en etapa de noviazgo o aquellas que mantienen relaciones "puertas afuera".
- **Violencia de Género o contra las Mujeres:** cualquier acto violento o agresión, basados en una situación de desigualdad en el marco de un sistema de relaciones de dominación de los hombres sobre las mujeres que tenga o pueda tener como consecuencia un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o privación arbitraria de la libertad, tanto si ocurren en el ámbito público como en la vida familiar.
- **Tipos de Violencia:**
 - a) Psicológica:** agresión verbal y gestual, manipulación, chantaje emocional, descalificaciones. Insultos, portazos, ironías, amenazas, abusos del silencio, humillaciones, engaño, calumnias, imposición de gustos y deseos, ideas; acusaciones, celos y control de los actos cotidianos de la víctima;
 - b) Física:** se refiere a los ataques que buscan agredir el cuerpo. Empujones, codazos, bofetadas, puntapiés, combos, golpizas, quemaduras, fracturas, estrangulamiento. Toda agresión con manos, pies u objetos, que ocasiona desde lesiones leves a pérdida de la vida;
 - c) Sexual:** obligar a la víctima a tener relaciones sexuales y/o prácticas no deseadas en contra de su voluntad, ver o escuchar pornografía, agresiones físicas y sexuales combinadas;
 - d) Económica:** negarse a dar dinero para mantener a hijas/os, usar el dinero para manipular e imponer voluntades, prohibir a la víctima trabajar o disponer del dinero que gana, dejarle endeudada, negarse a trabajar;
 - e) Social:** maltrato y ridiculización en público; limitar, coartar o impedirle elegir libremente amistades, mantener vínculos sociales, participar en actividades públicas;
 - f) Acoso:** acechar a la víctima en su trabajo, seguirle, llamarle por teléfono, enviar e-mail, perturbarle con su presencia, insultar a sus colegas de trabajo. Enviar a terceras personas a hostigar o agredir camino al trabajo o al retorno a casa.
- **Femicidio o feminicidio íntimo:** refiere al asesinato de mujeres a manos de hombres, con quienes tuvieron o tenían una relación sentimental. Ha sido definido como el exterminio de mujeres por el hecho de serlo, siendo la expresión máxima de la violencia de género.
- **Agresor/a:** refiere a quien ejerce el poder mediante el empleo de la violencia contra otra persona más débil o que está en una situación de inferioridad, con la finalidad de someterle a su voluntad.
- **Víctima de VIF:** persona que sufre daño físico, psicológico, económico o sexual derivado de actos de violencia de parte de una pareja o un familiar. En el caso de hijas e hijos, se estima que por el sólo hecho de presenciar el abuso, son también víctimas de violencia.
- **Testigos:** cualquier persona que haya presenciado los actos de violencia tales como familiares, vecinos/as, amistades, colegas de trabajo, son quienes podrían dar fe en un juicio de los hechos denunciados. El testimonio de testigos es un medio de prueba que denunciante y denunciado/a pueden aportar en el juicio. También hay testigos no presenciales que están al tanto de los hechos de violencia por el relato de la víctima, de quien agrede, por la observación de lesiones o secuelas o por escuchar episodios de violencia

- **Terceros:** todas las personas que comparten el contexto de la víctima y de quien agrede, en el caso de la empresa u organización, su entorno laboral.
- **Lugar de ocurrencia en la empresa:** cualquier espacio en que el personal se desenvuelva, sea en las instalaciones, en terreno o mientras se traslada a algún lugar por encargo de su empresa u organización.
- **Distinción Sexo-Género:** el sexo características biológicas, anatómicas, hormonales, cromosómicas que distinguen al sexo femenino, masculino o intersexual al momento de nacer. El género refiere al conjunto de atributos, mandatos y expectativas asignadas por la cultura en cada sociedad y momento histórico en forma diferenciada de acuerdo al sexo con que se nace. Es la simbolización cultural de la diferencia sexual que rige las relaciones entre mujeres y hombres en todas las esferas de una sociedad.
- **Enfoque de género:** herramienta de diagnóstico y análisis para comprender los procesos sociales. Permite reconocer las diferencias y corregir las desigualdades entre mujeres y hombres en la sociedad.
- **Orientación VIF:** atención individual de carácter confidencial destinada a acoger, escuchar, informar, recoger la historia de abuso, evaluar situación de riesgo, co-elaborar plan de seguridad si el caso lo requiere y derivar según necesidades de quien consulta a instituciones públicas y/o privadas vinculadas al abordaje de la VIF y posterior seguimiento. La intervención apunta a que la persona haga decisiones informadas. La atención está a cargo de personas capacitadas y entrenadas en el modelo, incluye el manejo de fichas de atención, derivación y registro.
- **Entrevista con quien ejerce violencia:** atención individual y confidencial enfocada a que la persona asuma la responsabilidad por actos abusivos. Se trata de una conversación en que se debe explicitar muy claramente la postura de la empresa enfatizando que ese tipo de comportamiento no será tolerado y, por lo cual, AB inBev ofrece apoyarle para que frene la violencia, de mantenerse el comportamiento abusivo se aplicarán sanciones. Se usa ficha de atención y se redacta un acuerdo que incluya pasos a seguir y compromiso de cambio que será firmado por quien atiende y quien consulta.
- **Plan de Seguridad ante la Violencia Familiar o de Pareja:** conjunto de acciones acordadas entre quien provee la atención y la persona que se encuentra viviendo abuso cuyo objetivo es cautelar la seguridad de la víctima e hijos/as. El plan debe contener todas las acciones e indicaciones por escrito y responder a las necesidades, expectativas, nivel de riesgo, redes de apoyo familiar y social, respetando siempre la voluntad de la víctima y lo que está dispuesta a hacer en función de su protección.
- **Sensibilización en VIF:** la sensibilización es un proceso socioeducativo que busca generar en las personas destinatarias de las acciones, un sentimiento de interés e involucración respecto de un determinado problema como lo es la VIF. Las acciones invitan a la reflexión, proveen información relevante sobre las características del fenómeno, examina sus causas, formas y consecuencias levantando alertas para evitar su ocurrencia. La sensibilización es un paso fundamental para la toma de consciencia de cara al cambio cultural, no obstante, esto no asegura que las personas que viven una experiencia de sensibilización, actúen de forma distinta, por ello, el proceso debe ser sostenido en un periodo de tiempo. Acciones aisladas y sin continuidad probablemente no logren el cambio de mentalidad que se desea promover.

VII. RESPONSABILIDADES EN EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA EN LA FAMILIA Y PAREJA

Se consigna que todo el personal de AB InBev de Bolivia, Chile y Paraguay es responsable de informarse, conocer, instruirse y dar cumplimiento a esta Política Corporativa. A continuación, se detalla en función del nivel de liderazgo y participación en la compañía, las distintas responsabilidades:

Responsabilidad de la Alta Dirección

- a. Asignar presupuesto para el desarrollo de la presente política y su programa de acción junto con cautelar su implementación sumando a todos los equipos, independiente del área o cargo de sus colaboradores/as.
- b. Comunicar que las personas viven violencia no serán privadas de ningún derecho u oportunidades laborales, al igual que compañeras y compañeros que comuniquen su ocurrencia, participen en la pesquisa o brinden apoyo. Explicitar que quienes ejerzan violencia doméstica, recibirán orientación para frenarla y sus derechos laborales y oportunidades cauteladas. Las medidas disciplinarias se aplicarán sólo si persevera el comportamiento abusivo con la familia y/o pareja. .
- c. Instruir que se realicen las coordinaciones necesarias entre las áreas de la empresa para cautelar la seguridad de víctimas y el riesgo en que se sitúa quienes agreden, autorizando medidas tales como:
 - Informar que, en el caso de la víctima, la compañía considera 10 días de licencia con goce de sueldo para afrontar lo que vive, tratar temas de salud y poner en marcha su plan de salida a la violencia.
 - Cambio temporal de horarios. Evaluar posible traslado a un área de trabajo más segura.
 - Informar a la policía si se produce acoso de parte de agresor/a y de terceras personas a la víctima.
 - No entregar información de las víctimas que permita localizarlas o acceder a su horario laboral.
 - Si la víctima y agresor/a son colegas, se tomarán todas las medidas para disminuir el

riesgo como limitar enfáticamente el comportamiento abusivo, activar planes de seguridad y redes, cambiar de turnos y, si fuese necesario, cambiar de instalaciones a otros centros de operaciones, si las hubiesen, considerando siempre, que sea la persona agresora quien asuma estos costos toda vez que es causante de la violencia.

- Dar facilidades para realizar trámites y asistir a instituciones públicas o privadas que proveen servicios de apoyo especializados en el área de la salud, legal o social.

- d. Dar a conocer en eventos, plataformas empresariales, redes y medios de comunicación el compromiso de AB InBev con los derechos humanos, la equidad de género y la presente política anti violencia.
- e. Solicitar reportes a la Gerencia encargada de la implementar la política y su programa de acción.

Responsabilidad de la Gerencia de Personas o de RR.HH.

La principal responsabilidad refiere al desarrollo de la política y su programa de acción, que al menos debe contener las siguientes acciones a ejecutar en su primer año, así como su visado y monitoreo:

- a. Definir el área y líder por país responsable de la ejecución del programa de trabajo y de las personas responsables de implementar el procedimiento en VIF con el personal, instruyendo que, previamente y de acuerdo a perfil definido, un grupo se forme para la atención de víctimas y agresores/as.
- b. Cautelar que comunicaciones cuente con un plan anual destinado al despliegue en medios internos de la temática y su política, noticias, testimonios, reflexiones, datos útiles y mensajes promotores del buen trato.
- c. Monitorear la ejecución de actividades de sensibilización como talleres dirigidos a agentes de cambio cultural de todos los niveles de la empresa, de capacitaciones dirigidas a quienes tienen a cargo equipos de trabajo, así como, la formación de Orientadoras/es en VIF que

realizarán el primer apoyo y derivación a quienes consulten por situaciones de violencia de pareja.

- d. Realizar las gestiones que sean necesarias para coordinar apoyos específicos dadas las diferentes acciones tomadas en cada caso. Pedir reporte al equipo que brinda la orientación en violencia de pareja en cuanto al manejo de casos detectados, seguimiento y registro confidencial.
- e. Definir la modalidad y canal para la recepción de consultas, reclamos y sugerencias sobre el cumplimiento del procedimiento VIF e instruir que se comunique a todo el personal.
- f. Evaluar anualmente los resultados e incorporar cambios a la política y programa de acción bajo la lógica de la mejora continua en base a indicadores de resultados. (Ver anexo N° 1)

Responsabilidad de las Personas Afectadas por VIF

- a. Comparta lo que vive con personas que sean de su confianza. Tenga presente que nada justifica la violencia, todas las personas tienen derecho a gozar de una vida libre de malos tratos.
- b. Comunique la situación que le aqueja a su jefatura, Equipo People o Embajador/a VIF, exponga los antecedentes, entregue certificados médicos, denuncias, informes, e-mail, videos y audios para incluir en su carpeta confidencial que se mantiene en resguardo en un lugar seguro en la empresa.
- c. Identifique y registre cómo la violencia afecta su trabajo, a hijas e hijos, su salud y estado de ánimo.
- d. Cumpla con los compromisos acordados en función de su salud y seguridad propia y de hijas e hijos e informe de cualquier cambio en su plan de seguridad. Si necesita ausentarse, mantenga el contacto con personas del Equipo People, la persona que le atiende o compañeras/os de su confianza
- e. Fortalezca su red de apoyo con amistades, compañeros/ras de equipo, familia, vecindario.

f. Entregue en recepción de su empresa una fotografía reciente de la persona agresora, si ello no fuese posible, haga una descripción de sus características físicas. Lo mismo aplica si se cambió de domicilio.

- g. Acuerde su regreso al trabajo si tomó los 10 días de licencia o parte de ellos.
- h. Tenga presente que ante cualquier duda o situación nueva que surja, puede acudir a conversar con el equipo que brinda orientación, con su jefatura directa o Gerente/a.
- i. Comparta su testimonio cuando se sienta en condiciones de hacerlo, recuerde que usted no es culpable del abuso y su experiencia puede ayudar a otras personas que pudiesen estar viviendo situaciones similares.

Responsabilidad de todos los colaboradores y colaboradoras de la compañía

- a. Si un trabajador/a tiene conocimiento de que un/a compañero/a de equipo vive violencia de pareja o sabe de maltrato hacia otro miembro de la familia, debe acercarse para ofrecerle ayuda. Si no existe confianza, debe informar la situación a su jefatura directa o líder de área entregando los antecedentes correspondientes.
- b. Tener una actitud de apertura con personas afectadas por abuso doméstico, ofrecer apoyo, escuchar sin juzgar y motivar la búsqueda de ayuda recurriendo a la jefatura o directamente a quienes proveen la orientación en VIF en la empresa.
- c. En el caso de ser testigo presencial de violencia flagrante, reportarlo de inmediato a la policía. Y si es requerido su testimonio, servir de testigo para la víctima si el caso se judicializó.
- d. Es tarea de todo el personal rechazar y desechar el uso de la violencia como forma de resolver conflictos.

Responsabilidad de Embajadoras y Embajadores VIF

- a. Basa su intervención según procedimiento y protocolo de actuación de la compañía. Recibe y registra información referida a casos de violencia familiar y/o de pareja que afecte a cualquier integrante de la empresa.
- b. Establece contacto con las personas involucradas, fija fecha, hora y lugar para la primera entrevista en que entrega la postura de la compañía respecto de la violencia, brinda orientación y contención, hace evaluación de riesgo y co-define con quien consulta plan básico de medidas de seguridad. Abre carpeta confidencial para cada caso y registra información y documentos vinculados a la situación de violencia.
- c. Informa a jefaturas y líderes responsables de medidas acordadas para hacer coordinaciones y gestiones según las necesidades de cada caso. Deriva a redes de apoyo externas como servicios públicos y/o privados que son parte del catastro de instituciones que maneja.
- d. Pide ayuda en casos complejos o de riesgo medio o alto, dialoga con su jefatura, líder o profesionales especializados externos para la toma de decisiones.
- e. Hace seguimiento con las partes involucradas, registra la información que provee la víctima, agresor/a y los servicios que atienden a quienes derivó. Informa sobre la marcha de los procesos y resultados a su líder o gerente/a de gestión de personas, según sea el caso.
- f. Revisa permanentemente su sistema de creencias, estereotipos de géneros y examina críticamente la calidad de la atención que brinda e incorpora mejoras.

VIII. SANCIONES

Las sanciones son medidas reglamentadas de carácter obligatorio contenidas en la legislación nacional y/o en acuerdos y definiciones de organizaciones socialmente responsable que buscan frenar la violencia en la familia y/o pareja desde el lugar de trabajo.

En AB InBev las sanciones son aplicables, independiente del cargo, a todo el personal que ingrese al servicio de atención de la empresa, vale decir, tomado conocimiento de la situación de violencia y entregada la oferta de apoyo mediante el procedimiento establecido para frenar el comportamiento abusivo, continúe perpetrando actos de violencia en su familia y/o relaciones de pareja.

Considerando que la violencia familiar y/o de pareja es contraria a los valores corporativos expresados en las Políticas Globales de Derechos Humanos, de Diversidad e Inclusión, de Anti Acoso y Anti Discriminación, esta política establece las siguientes sanciones:

- Amonestación verbal
- Amonestación escrita
- Desvinculación de la compañía

IX. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Línea de prevención de la violencia familiar y/o de pareja

Refiere a un conjunto de acciones destinadas a informar, sensibilizar y educar a la comunidad laboral de manera transversal e independiente del cargo, sobre el origen o causas de la violencia de género en la familia y relaciones sentimentales, categorías y tipos en que se manifiesta, costos humanos, económicos y sociales, rol de los terceros y responsabilidad de todos/as en evitar el abuso, promoviendo valores como el respeto y la equidad de género, el buen trato y las relaciones de apoyo en la pareja, la empatía y corresponsabilidad parental, el dialogo, debate y acuerdos, la revisión de estereotipos de género y el cambio de mentalidad.

Entre las acciones a realizar anualmente, se encuentran:

- Aplicar anualmente encuesta que permita recabar información sobre prevalencia de violencia de pareja en la comunidad laboral de Chile, Bolivia y Paraguay.
- Charlas temáticas destinadas a informar y sensibilizar en materias de violencia de género en el contexto de la violencia intrafamiliar, expresiones, consecuencias, mitos, rol del

entorno y legislación.

- Charla de seguridad: se incluirán mensajes sobre el riesgo que representa la violencia en la familia y pareja para la salud y seguridad del personal y los mecanismos de ayuda y canales para solicitarla, se puede acompañar de instructivos para el personal y para jefaturas y supervisores/as. (Ver anexo N° 2).

- Talleres de sensibilización destinados a generar conversación y reflexión crítica en torno a la violencia familiar y de pareja, sus implicancias y costos humanos y el rol de cada participante en evitarla en su vida y la forma en que pueden aportar a erradicarla.

- Formación y actualización de Embajadores y Embajadoras VIF: destinados a agentes de cambios cultural y líderes de la organización que deseen obtener mayores herramientas y ser parte de las soluciones.

- Campañas corporativas para difundir la postura de la compañía frente a este problema, el compromiso de apoyo y las distintas actividades que AB InBev lleva a cabo a nivel mundial y en Chile, Bolivia y Paraguay.

- Plan anual de comunicaciones que mantenga viva la temática en la organización y difunda la política en eventos corporativos y redes empresariales. A nivel interno se requiere desplegar la información en forma regular y dosificada mediante mensajes promotores del buen trato y la equidad en la familia, cápsulas y cuñas estilo "Sabías Qué" con datos y recomendaciones, videos infográficos y testimoniales, mailing, folletos, etc. (Ver anexo N° 3). Y a nivel externo, dar a conocer lo que la compañía realiza en este ámbito en distintas plataformas nacionales, internacionales y en medios de comunicación.

- Inclusión de la temática a los procesos de inducción de nuevos ingresos: derechos y obligaciones respecto de actos constitutivos de violencia de género en el contexto de la familia y/o pareja.

2. Línea de Atención en Violencia Familiar y de Pareja

Todo el personal de la empresa, independiente del cargo, tipo de contrato, tiempo en la compañía, sexo, edad o cualquier otra distinción, que viva violencia familiar o la ejerza, tiene derecho a solicitar ayuda a través de los canales definidos para tales fines e informados a toda la comunidad laboral en base al Procedimiento establecido, que indica la forma en que AB InBev Chile, Bolivia y Paraguay actuará ante situaciones de violencia en la familia y pareja.

El servicio de atención considera las siguientes definiciones básicas:

- Sea víctima o autor/a, la persona no será privada de sus derechos laborales, ni serán discriminadas/os o excluidas/os, al igual que las personas que detectan casos y los informan internamente.

- Las medidas disciplinarias respecto de quien ejerza la violencia, se tomarán si su comportamiento abusivo se mantiene (rechaza el apoyo de la compañía y no resuelve por sí solo/a, ocurren nuevos episodios de violencia, hay nuevas denuncias).

- Toda persona que trabaja en la empresa y tiene conocimiento de un caso de violencia familiar o de pareja, dependiendo del grado de cercanía o confianza, puede acercarse a la víctima o autor/a y sugerir que solicite ayuda en la empresa, si ello no ocurre, puede solicitarla directamente a quienes proveen el servicio de orientación para que sea abordado con las personas afectadas.

- Toda persona que consulta será tratada con respeto y dignidad. Los casos serán abordados privadamente, cautelando las condiciones objetivas y subjetivas que una atención de este tipo requiere, los que serán tratado y registrado en forma confidencial.

- Las personas que viven violencia suelen sentirse avergonzadas, confusas y angustiadas. Les atemoriza que en su trabajo puedan considerarles "un problema", por ello, muchas veces prefieren callar. Se debe cuidar la manera en que se les aborda y ofrece apoyo, evitando juzgarles por la situación que viven. Las personas esperan ser escuchadas, comprendidas y orientadas para tomar decisiones informadas.

- El servicio proveerá contención, orientación y derivación a servicios especializados, tanto a las víctimas como a autores/as de violencia. Para la atención de casos se mantendrá actualizado el catastro de instituciones públicas y privadas que realizan atención psicológica, socioeducativa y que proveen servicios legales en materias de violencia intrafamiliar.

- Guía Política Antiviolenencia de Pareja en el Trabajo. Ximena Rojas. Ediciones DOMOS, año 2008.
- Guía Atención de Violencia de Pareja en el Trabajo. Ximena Rojas. Ediciones DOMOS, año 2008.

X. REFERENCIAS DE LA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO EN VIOLENCIA FAMILIAR

- AB InBev Estándar Global en Violencia Doméstica.
- AB InBev Política Corporativa de Derechos Humanos.
- AB InBev Política Corporativa Anti Acoso y Anti Discriminación.
- AB InBev Política Corporativa de Diversidad e Inclusión.
- Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. Año 2013, Bolivia.
- Ley N° 20.066 de Violencia Intrafamiliar. Año 2005, Chile.
- Ley N° 21.212 llamada Ley Gabriela que amplía el femicidio a los crímenes de mujeres en contextos de relaciones de actuales o ex pareja sentimentales o sexuales. Año 2020, Chile.
- Ley N° 5777 Protección Integral a las Mujeres, contra toda Forma de Violencia. Año 2016, Paraguay.
- Norma Chilena 3262 "Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal". Año 2012.
- Convenio 190 sobre la Eliminación de la Violencia y el Acoso en el Mundo del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo. Año 2019.
- Manual Prevención de la Violencia de Pareja en el Trabajo. Ximena Rojas. Ediciones DOMOS, año 2008.

NUESTRO PROCEDIMIENTO BU ANDINA - AB INBEV

I. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN EN VIOLENCIA FAMILIAR Y/O DE PAREJA

El foco de la intervención debe ser siempre aumentar la seguridad para las víctimas. Este instrumento establece la forma en que la empresa debe actuar ante situaciones de violencia en la familia, brindando acogida a trabajadoras/es que la sufren de parte de actuales o ex parejas como a quienes la perpetraron. Provee criterios de actuación y uniformidad de los pasos seguir considerando requerimientos para que desde la empresa se brinde apoyo adecuado, eficiente y oportuno a casos de violencia de manera de reducir los riesgos e impactos que este problema acarrea a la vida de trabajadoras/es, sus familias y espacios laborales.

II. ALGUNAS SEÑALES PARA LA PESQUISA DE VIOLENCIA FAMILIAR

La violencia impacta directa y negativamente el desempeño laboral y ocasiona muchas veces que las víctimas a causa del abuso pierdan oportunidades laborales de capacitación, ascenso y desarrollo de carrera porque es frecuente que el control sobre la vida de la víctima, sea una práctica cotidiana. En casos de licencias médicas por salud mental es recomendable indagar para descartar que la persona se encuentre en una situación de abuso, la que puede pasar inadvertida en la atención médica dado que no todos los profesionales poseen formación en violencia de género en el ámbito de la familia y las relaciones sentimentales.

Cuando las personas sufren violencia hay signos visibles mientras que otros pueden pasar inadvertidos. A continuación, algunos indicadores que pueden dar luces o pistas a colegas y jefaturas de la situación:

- **Signos físicos:** moretones, cortes, magullones en distintas partes del cuerpo. Es posible que, aun haciendo calor, use vestimenta de manga larga o maquille su rostro para cubrir marcas. Cualquier persona puede golpearse y quedar con marcas, pero hematomas frecuentes deben dar lugar a la indagación, pues podrían indicar existencia de abuso.
- **Accidentes a repetición:** junto a los hematomas puede tener fracturas, pérdidas de piezas dentales, cortes u otras lesiones graves. La persona puede decir que se trató de una caída o golpeó en una ventana, que ocurrió jugando con los niños o que se accidentó haciendo deporte.
- **Rostro demacrado:** cambios en el semblante, ojos llorosos, rojos o hinchados, ojeras, palidez no habitual, son muestra de que la persona está afectada por algo.
- **Autoestima baja:** la persona cree que no puede sobrevivir sola, siente que vale poco y duda de sus capacidades. Busca complacer a los demás, puede sentirse fuera de lugar en su trabajo y que tiene poco que aportar. Puede también actuar a la defensiva con sus pares.
- **Temor y culpa:** teme que su pareja se enoje, trata de evitar cualquier conflicto y mantener un ambiente calmado. A menudo asume la responsabilidad por las acciones de agresor/a y se siente causante de los episodios de violencia. Es posible que baje el perfil al abuso "no es para tanto, parece que exageré" o bien se haga cargo de la violencia "la culpa fue mía, no debí molestarte".
- **Dependencia y dominación:** quien agrede ejerce control cotidiano, ya sea presencialmente o por teléfono, por lo general, debe pedir autorización a su pareja para salir, hacer compras, invitar a la familia o amistades, etc.
- **Aislamiento:** tiende a aislarse en el trabajo y, a momentos, se le puede ver retraída/o. Es probable que se reste de actividades sociales fuera de la jornada laboral. Tiende a excusarse para no participar en salidas con colegas o actividades familiares.
- **Evita el diálogo directo:** puede evadir entrar al terreno personal, no pregunta a sus colegas sobre la vida personal, puede que su comunicación deje de ser fluida con pares.
- **Equilibrar trabajo-familia asumiendo los costos:** organiza sus tiempos laborales de manera que no interfieran con tareas familiares y "no dar motivos para discusiones".

- **Retorno rápido a casa:** indudablemente las personas tenemos horarios laborales, pero hay situaciones que nos pueden demandar algo más de nuestro tiempo, esta simple situación en un/a colega que sufre violencia puede ser motivo de tensión o intranquilidad.
- **Estrés físico y emocional:** vive en la incertidumbre cotidiana, puede irritarse sin motivo aparente. Hay momentos en que está hipervigilante y se sobresalta con facilidad. Son comunes la depresión, fatiga, jaquecas, tensión muscular, dolores crónicos de espalda y problemas de colon. Esto causa ausentismo, errores en la tarea y desempeño laboral más bajo.
- **Alteraciones del sueño y/o el apetito:** refiere a cambios en funciones fisiológicas, las víctimas de violencia pueden comentar que duermen mal, sufrir insomnio o necesidad de dormir más de lo habitual. Asimismo, pueden presentar alteraciones alimentarias, comer mucho o no alimentarse por falta de apetito.
- **Consumo problemático de sustancias:** podría presentar consumo de alcohol, drogas, tranquilizantes para relajarse o subir el ánimo.

III. PASOS DE LA ORIENTACIÓN

AB InBev en su Estándar Global en Violencia Doméstica indica que para el manejo de casos es clave que en la empresa se RECONOZCA el problema y se intervenga tempranamente para ayudar a romper el silencio, que la RESPUESTA debe ser adecuada y oportuna y se REFERIRÁ a quienes consultan entregando información de sitios en que pueden recibir apoyo profesional.

Para implementar la presente política y procedimiento, la empresa sensibilizará al personal, capacitará a personas claves en la comprensión de este problema social y entrenará en el modelo de atención especializada en violencia de género en la familia y pareja a un grupo de profesionales mediante herramientas teóricas y prácticas para que

brinden apoyo, contención, provean información y deriven en forma asistida a redes de servicios públicos y privados que son parte de la respuesta pública en cada país.

A continuación, se presenta en forma secuencial los pasos contemplados en la modalidad de Orientación frente a la Violencia Familiar o de Pareja.

1. Ingreso: solicitud de ayuda, modalidades y canales establecidos

- a. Forma presencial: persona afectada, agresor/a o testigo puede solicitar ayuda a su jefatura directa, líder del área, Equipo People o directamente a Embajadoras/es en VIF que se encuentra capacitado para la recepción y atención en VIF y la coordinación de acciones con jefaturas, líderes o gerentes/as, según requerimientos de cada caso.
- b. Forma no presencial: persona afectada, agresor/a o testigo mediante correo electrónico dirigido a la jefatura directa, líder del área, Equipo People o directamente a Embajadoras/es en VIF. El correo debe contener la identificación de la víctima o agresor/a y la mayor cantidad de antecedentes referidos a la situación de violencia que se conocen.
- c. Recepción de la solicitud de ayuda, sea de pares, jefaturas directas, líderes de áreas, gerentes u otros, en todos los casos se debe derivar a víctimas y agresores/as a las personas que proveen la atención especializada en la compañía.
- d. Una vez solicitada la ayuda por la víctima o agresor/a, o informado el caso por un colega o jefatura, el tiempo de respuesta no excederá las 48 horas por parte de las personas designadas para realizar el primer contacto con la víctima o agresor/a. En este primer contacto, se informará la postura de la compañía y su política de brazos abiertos para apoyar al personal que vive este problema y acordará fecha, hora y lugar para la entrevista personal, confidencial en un espacio cuidado y de

confianza.

- e. Tener presente al momento de derivar el Programa ABI Contigo / Cervepar con vos / CBN Contigo que ofrece apoyo a colaboradores/as y su grupo familiar en el ámbito psicológico, legal, nutricional y financiero contable, así como los Fono Ayuda nacionales 24/7 que proveen orientación en violencia familiar y de pareja en forma gratuita. En Bolivia es la línea 800 14 0348, en Chile es el 1455 y en Paraguay es el 137 SOS Mujer.

2. Orientación en violencia Familiar y/o de Pareja

- a. Una atención de calidad se puede transformar en una experiencia que provee confianza y motivación a quien consulta, ambas dimensiones necesarias para dejar atrás el abuso. La orientadora u orientador en VIF cautela las condiciones objetivas (espacio físico adecuado, disponibilidad de tiempo, condiciones de privacidad, fichas y materiales a usar en la entrevista) y condiciones subjetivas (estado de tranquilidad, disposición para atender, activación de actitud receptiva y empática). Se debe recibir a la persona citada a la hora e invitarle a conversar en confianza señalando que es una entrevista en el espacio laboral de carácter privado e informa que antes de iniciar la entrevista, quien atiende y quien consulta firmarán acuerdo de confidencialidad y consentimiento que entrega para que la persona lea y, si tiene alguna duda, aclarar antes de firmar. (Ver anexo N° 4).
- b. La entrevista inicial tiene una duración de 60 a 90 minutos y las modalidades de atención son:

b.1 Atención a la víctima

Es importante tener presente que la vida de las personas que sufren violencia es compleja y sus decisiones también, el abuso es humillante y degradante de la autoestima y del equilibrio emocional, pero cuando éste proviene de la persona que se supone debiese

amarle y cuidarle, es aún más doloroso y dañino, situación que se agrava cuando hay hijos e hijas que también son víctimas sólo por presenciar los episodios de violencia. Quienes brindan atención deben examinar permanentemente su sistema de creencias en materias de género y violencias, estereotipos y roles, relaciones familiares, amor y control para el cambio de consciencia de patrones culturales internalizados. (Ver anexo N° 5).

Tomando como guía el modelo de "Primera Acogida: Seis Pasos Apoyadores" se invita a la persona a conversar y compartir lo que vive, respetar sus tiempos, no presionar ni subestimar sus capacidades, las víctimas tienen muchas fortalezas, han logrado sobrevivir al abuso, sus estrategias son múltiples, incluido no hacer la denuncia porque si no cuenta con soporte adecuado, el riesgo puede aumentar. Nunca se debe pasar por alto su sensación de temor, sólo la víctima conoce a quien le agrede y lo que es capaz de hacer.

Invitar a la reflexión sobre la historia de abuso, que valore su búsqueda de ayuda, así como, sus recursos personales visualizando potenciales redes en su entorno que le sean útiles para salir adelante como familia, amistades, comunitarias e institucionales.

Se debe evaluar el riesgo¹⁶ y ante riesgo medio o alto, definir un Plan de Seguridad en conjunto con la persona que contenga medidas tales como tener celular cargado y números de emergencia a mano, cambiar chapas de puertas de acceso al domicilio, activar apoyos del entorno que puedan hacerle compañía, cambiar rutinas habituales y todas las medidas en función de la seguridad de la víctima y sus hijos/as. La orientadora o el orientador debe proveer la información que la persona requiera de manera que ésta pueda hacer decisiones informadas.

Se acuerda derivaciones según necesidades presentadas a servicios externos para atención legal, psicológica, social o médica y fija

NOTA AL MARGEN:

¹⁶ En el caso de la víctima es fundamental que identifique el nivel de peligrosidad de agresor/a, si hay dependencia económica, consumo de alcohol o drogas, incremento de severidad y frecuencia de la violencia, amenazas de muerte, tenencia de armas, riesgos para colegas de trabajo del afectado/a, si se piensa en la muerte como única solución. Si el caso se encuentra judicializado y de acuerdo a evaluación de riesgo, se pueden solicitar medidas de protección orientando a la persona para que las pida al tribunal a través de asesoría jurídica, o bien, directamente en caso de no contar con patrocinio legal.

segunda entrevista en un plazo no mayor a 7 días hábiles, no obstante, el canal de consulta debe estar abierto para cuando la persona lo requiera.

El plan de apoyo tiene una duración de 6 meses, ampliable a más tiempo según evaluación de la marcha del proceso. Los instrumentos y registros usados en la atención en Primera acogida son el acuerdo de confidencialidad y consentimiento, ficha de atención VIF, ficha de derivación, plan de seguridad personal si la situación lo requiere y el registro de seguimiento de casos. (Ver anexos Nros 4, 6, 7 y 10).

Por cada persona atendida se abre un archivo para los documentos mencionados, los correos vinculados a la gestión de casos y otros referidos a la situación de violencia tales como informes médicos, psicológicos, denuncias y escritos judiciales, informes sociales. También se pueden guardar audios, videos, correos y capturas de WhatsApp y otras redes sociales que den cuenta de la violencia.

Estos documentos serán radicados en archivo confidencial en la Gerencia de People u otra que determine la compañía. Si el caso se judicializa, algunos de los documentos y registros podrían ofrecerse como medios de prueba en el tribunal.

b.2 Entrevista con persona que ejerce violencia

Consta de una entrevista inicial y otras de monitoreo a los compromisos. La intervención busca que la persona que ejerce violencia se haga responsables del comportamiento abusivo, reconozca sus prácticas violentas, los riesgos a que se expone y se comprometa a frenar el abuso. Para ello, se invita a la persona a conversar y se reafirma el carácter confidencial de la entrevista y el objetivo de la misma explicitando la postura de compañía de total y absoluto rechazo a violencia familiar o de pareja. Se debe informar que la conducta violenta es un delito y que la empresa espera

que cambie ese comportamiento, de lo contrario se aplicarán medidas disciplinarias porque AB InBev no puede ser cómplice del atropello a los derechos humanos en el hogar y las relaciones de pareja.

Escuchar con atención y usar un lenguaje directo y claro formulando preguntas abiertas facilita la descripción de situaciones de violencia, importa observar si la persona reconoce o niega del abuso. Más allá de los argumentos que pueda esgrimir culpando a la víctima, al estrés o su infancia, se debe señalar con convicción que la responsabilidad del abuso es de quien lo ejerce.

Se debe evaluar el riesgo¹⁷, a menudo no hay conciencia de los efectos negativos que trae consigo el comportamiento violento, es necesario reflexionar con la persona en torno a las secuelas que genera el abuso en quien lo ejerce, quienes lo presencian y quienes lo reciben y reforzar la toma de conciencia y cualquier aspecto favorable al cambio personal. Se debe acordar la forma en que se hará cargo de su problema mediante un compromiso escrito que consigna los actos concretos, comportamientos y la derivación a servicios profesionales externos para que solucione su problema. (Ver anexo N° 8 Pauta de Entrevista con personas que ejercen violencia familiar o de pareja).

Antes de terminar la atención, refuerce la importancia de frenar la violencia e informe que los cambios comprometidos serán chequeados con la víctima. Explícite que, ante cualquier duda, puede acercarse o llamar por teléfono y en el caso de haber derivaciones, se llamará a los lugares para saber de la marcha del proceso. Fije en un plazo de 7 a 10 días para entrevista de monitoreo, registre fecha y hora por escrito y entregue a entrevistado/a.

Los instrumentos usados son el acuerdo de confidencialidad y consentimiento, registro de antecedentes y registro de personas atendidas. (Ver anexos N° 4, N° 9 y N° 10)

NOTA AL MARGEN:

¹⁷ Indagar en factores de riesgo tales como negarse a aceptar la ruptura de pareja y la separación, amenazar a la víctima con causar daño a hijos u otros familiares, intimidarle con hacer escándalo en el lugar de trabajo, acecharle y desprestigiarle en redes sociales, consumo de alcohol y drogas, uso y tenencia de armas, aumento de la violencia en el último tiempo, denuncias anteriores de actual o ex parejas por comportamientos violentos, intentos de suicidio entre otros.

3. Gestión y cierre de casos

Orientador/a debe informar a jefaturas de la existencia de planes de seguridad para las víctimas, así como, de compromisos de autores/as de violencia de manera de coordinar permisos para trámites, cambios de turnos, medidas de seguridad para la víctima y equipo de trabajo si fuese necesario.

Si la víctima o el agresor/a rechaza el apoyo que ofrece la compañía para dejar en el pasado la violencia, deberán hacerlo por escrito a través de correo electrónico, que se adjuntará a la carpeta personal.

El Equipo Orientación en VIF se reunirá durante el primer semestre de implementación del servicio 1 vez por mes para análisis de casos ingresados al sistema. Y la Gerencia responsable cautelar que dichos profesionales asistan al menos 1 vez por año algún taller, conversatorio, seminario o curso para profundizar aprendizajes, tejer nuevas redes, intercambiar experiencias y mejorar la atención.

Los casos se cerrarán transcurrido un año tras el ingreso, con entrevista presencial o telefónica cada 3 meses dependiendo de las necesidades de las personas consultantes.

4. Registro y mejoras a la atención en VIF

La Gerencia de People es la unidad responsable de monitorear la implementación del servicio de orientación en VIF y de actualizar e integrar mejoras al instrumento de manera que sirva a los intereses de la comunidad laboral de AB InBev de Chile, Bolivia y Paraguay en la tarea de promover una vida laboral y familiar saludable.

ANEXOS

Anexo N° 1: PROPUESTA DE INDICADORES DE RESULTADOS PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

La medición deberá permitir evaluar y analizar las acciones implementadas en el ámbito de la prevención y de la atención de casos VIF, identificar déficit e incluir mejoras a la política y su procedimiento. A modo de ejemplo, se presentan algunos indicadores a considerar en medición de resultados.

LINEA DE ATENCIÓN EN VIF	LINEA DE PREVENCIÓN DE LA VIF
N° de mujeres y N° de hombres que reconoce haber vivido VIF el último año (Encuesta Inclusión y Diversidad u otra medición que realice la empresa en la materia)	N° de actividades de sensibilización y capacitación ejecutadas del total de actividades definidas para el plan anual de prevención.
N° de casos VIF pesquisados en la comunidad laboral y N° de consultas directa de víctimas y agresores/as.	N° de colaboradoras y N° de colaboradores convocados a las actividades de sensibilización (charlas y talleres) y N° de asistentes desagregados por sexo
N° de casos por año ingresados y N° de casos resueltos.	N° personas desagregadas por sexo convocadas a cursos o capacitaciones y N° de participantes
N° de casos derivados a servicios privados y públicos externos y N° de casos que accedieron a la atención.	N° de acciones ejecutadas de campañas internas ejecutadas del total de acciones a realizar anualmente.
N° de derivaciones a los servicios de apoyo de la Línea de Ética y con que cuenta la compañía y N° de casos atendidos.	% de trabajadoras y trabajadores que evalúa sobre 5 en escala de 1 a 10 piezas comunicacionales. % que evalúa bajo 4.
N° de casos cerrados (% de resultados categorizados).	N° de eventos, plataformas y medios en que se divulga esta política de AB InBev.
N° de casos que rechazó la oferta de apoyo de la empresa (% de razones categorizadas).	N° de personas que realizaron actualización en VIF del total de Embajadores/as VIF.
% desagregados por sexo de personas atendidas que evalúa con la mejor calificación la atención VIF en AB InBev.	% desagregados por sexo de participantes de talleres y cursos que evalúa con la mejor calificación.
% desagregados por sexo de las personas atendidas que evalúa como deficiente la atención VIF en AB InBev.	% desagregados por sexo de participantes de talleres y cursos que evalúa con la calificación más baja las acciones.
% desagregados por sexo de personas que sugiere mejoras (% de resultados categorizados)	% desagregados por sexo de personas de talleres y cursos que sugiere mejoras (resultados categorizados)

Anexo N° 2: INSTRUCTIVOS

Para empleados/as

- **Declaración:** la empresa no discriminará durante el desarrollo de su empleo o carrera a quienes vivan violencia de pareja.
- **Apoyo al personal:** la empresa proveerá atención confidencial a quienes se encuentren viviendo violencia de pareja. También ofrecerá asistencia a quienes ejerzan violencia para frenar el comportamiento y evitar tanto sanciones en la empresa como de tipo legal.
- **Seguridad en el trabajo:** las personas que hagan saber a la empresa que están sufriendo violencia doméstica recibirán apoyo para reducir el riesgo y ayudarles a salir del abuso.
- **Rol de empleadas/os:** comunicar a su jefatura si conocen de alguna compañera/o que se encuentre viviendo violencia, así como informar de colegas que ejercen violencia en su hogar.
- **La actitud adecuada:** es conveniente tener una actitud de apertura con pares involucrados en situaciones de abuso doméstico, escuchar sin juzgar, apoyarles y reforzar la confianza, y motivarles a buscar ayuda con supervisores/as, encargados/as o jefaturas.

Para jefaturas o supervisoras/es

- **Declaración anti-discriminación:** las víctimas de violencia doméstica no serán privadas de ningún derecho laboral o discriminadas en forma alguna por vivir violencia doméstica.
- **Confidencialidad y respeto:** no es fácil hablar de situaciones dolorosas y traumáticas, por ello se debe explicitar a las personas afectadas por violencia que su situación será abordada por la empresa con privacidad y respeto.
- **Apoyo para el desempeño laboral:** las víctimas pueden tener problemas de funcionamiento tales como ausentismo o baja productividad. Será muy importante que jefaturas y supervisores/as puedan organizar permisos, sugerir ajustes de horarios, turnos, etc.
- **Acercarse a las personas y derivarlas para atención:** escuchar, no juzgar y respetar la privacidad. Motivarles para que confíen su situación al equipo de apoyo de la empresa.
- **Seguridad:** hacer esfuerzos razonables para considerar todos los aspectos sobre la situación del empleado/a para cautelar su seguridad y la de las/os compañeras/os de trabajo.
- **Revisar creencias:** leer e informarse sobre las creencias y mitos en torno a la violencia de pareja de manera de evitar la entrega de mensajes erróneos.

Anexo N°3: PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIONES PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Objetivo y Alcance del Plan:

El siguiente plan tiene como objetivo difundir en la comunidad laboral, contenidos vinculados a la prevención de la violencia en la familia y en las relaciones de pareja, relevando los impactos que este problema trae a la vida de mujeres, hombres, sus familias, empresa y sociedad, una invitación a reconocer sus múltiples manifestaciones y tomar conciencia de la importancia de evitarla en sus vidas, así como, lo que pueden hacer por otras personas de su entorno laboral, familiar y social que la pudiesen padecer.

Se hará foco en las definiciones de AB InBev contenidas el Estándar Global en Violencia Doméstica (VIF) y en sus políticas corporativas de Derechos Humanos y Antidiscriminación, así como información en materia de violencia intrafamiliar en Chile, desplegada a través de cuñas con mensajes temáticos, videos, cifras, datos útiles y promoción de actividades de sensibilización de manera de involucrar transversalmente al personal de la compañía.

Temas- contenidos para las piezas comunicacionales:

- Considera las principales temáticas abordadas en el plan de comunicación.
- Difusión de la presente Política y su Procedimiento en la comunidad laboral
 - Nuestro compromiso como empresa (Por qué AB InBev Bolivia, Chile y Paraguay tiene una política antiviolencia de apoyo a quienes sufren este problema)
 - Tipos de violencia y sus efectos en quienes

la viven, quienes la ejercen y quienes la presencian.

- Cifras VIF en Chile, Bolivia y Paraguay, costos humanos, sociales y económicos.
- Algunos efectos de la violencia familiar y/o de pareja en la empresa o negocio.
- Qué actividades desarrollará la empresa con los equipos de Chile, Bolivia y Paraguay
- Qué hacer frente a este problema: datos útiles, tips legales básicos y sugerencias.
- Difusión de actividades: calendario de fechas, explicar en qué consistirán y el sentido que tienen las actividades presenciales.
- Testimonios y opiniones de participantes de actividades

Productos comunicacionales:

Videos (motivacional de contexto de alta gerencia sobre el sentido de este programa de prevención de la violencia en la familia desde el lugar de trabajo y la invitación a cada colaborador/a de sumarse a este desafío en beneficio de la salud, integridad, seguridad y calidad de vida familiar). Videos infográficos cortos con datos y cuñas (Sabías Qué...)

Entrevista a participantes de las actividades del programa, recoger opiniones sobre talleres y aprendizajes.

Mailing de convocatoria a las actividades de prevención y del procedimiento en VIF.

Merchandising corporativo con mensajes promotores del buen trato en la familia.

Slogan:

De un conjunto de propuesta, se eligió y ajusto el siguiente slogan para el Programa 2020 que además será su sello de campaña

**ALTO A LA VIOLENCIA, NO SEAMOS
CÓMPLICES DE ELLA**

PLAN DE COMUNICACIONES				
RESPONSABLE	FECHA	ACCIÓN	OBJETIVO/MENSAJE	AUDIENCIA
Equipo Proyecto		Reunión de trabajo	Validar plan de comunicaciones.	Líder Proyecto
Líder Proyecto		Reunión de trabajo	Presentar el programa, su sentido y actividades. Visar propuesta de video motivacional	Comité Gerentes
Equipo del Proyecto		Reunión con jefaturas	Presentar el programa, explicar objetivo, temáticas abordadas y actividades (pedir 15 minutos)	Jefaturas
Equipo del Proyecto		Campaña de difusión con cuñas	Difundir a través de los canales de la compañía algunos mensajes con gráfica ad hoc, ejemplos: <i>"Revisa mi celular y correos, porque es una prueba de confianza"</i> <i>"Controla dónde voy, horarios y amistades porque se preocupa por mi"</i> <i>"Me hace escenas de celos y ofende con sus sospechas, me dice que me ama demasiado"</i>	Comunidad laboral
Equipo Proyecto		Mailing Carta	Gerente General informa vía carta el sentido de la iniciativa, fechas de los talleres y la importancia de hacerse parte de este desafío	Comunidad laboral
Equipo Proyecto		Ciclo de talleres	Se sugiere que en lo posible la bienvenida y apertura de los talleres esté a cargo de algún gerente que provea el contexto y compromiso de la empresa y destaque a quienes fueron invitados/as en tanto agentes de cambio cultural	Participantes de distintas áreas y niveles de la compañía

RESPONSABLE	FECHA	ACCIÓN	OBJETIVO/MENSAJE	AUDIENCIA
Equipo Proyecto		Entrevistas y testimonios	Recoger insumos al término de cada taller para elaboración notas y videos cortos que se difundirán a través de medios internos de manera de mantener informado a todo el personal	Participantes de talleres y comunidad laboral
Equipo Proyecto		Material infográfico	Elaborar infografía con cifras, contenidos claves y datos útiles en materia de VIF	Comunidad laboral
Equipo Proyecto		Video cómo pedir ayuda en VIF	Elaborar video con los principales pasos del procedimiento VIF acompañado de mensajes de oferta de ayuda a quienes se encuentren afectadas/os por este problema	Comunidad laboral
Equipo Proyecto		Video y notas sobre Equipo que se capacita en VIF	Registro de distintos momentos de la capacitación y entrenamiento de los equipos, entrevista a participantes y llamado a usar servicio	Comunidad laboral
Equipo Proyecto		Eventos y campañas	Incluir a la programación de eventos la difusión del Programa 2020 y sus actividades, lo realizado a la fecha y los desafíos de mejora involucrando las voces de la comunidad laboral.	Comunidad laboral

Anexo N°4: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y CONSENTIMIENTO

Con fechay por medio del presente, se acuerda entre Embajador/a VIF y colaborador/a lo siguiente:

1. La información provista por la persona afectada por violencia familiar y/o de pareja se mantendrá en archivo personal y en resguardo en un lugar seguro bajo la custodia de la gerencia de personas de la empresa.
2. El equipo orientador manejará en forma confidencial la situación de abuso que motiva la solicitud de apoyo en la empresa. La información entregada no será compartida, excepto que medie una orden judicial o por razones de seguridad de las personas involucradas directamente en la situación de violencia, pudiendo ser la persona abusada, hijas/os u otros familiares.
3. Si fuese necesario usar la información para fines educativos o de investigación en la organización, se mantendrá en anonimato las identidades de las personas involucradas, si es posible se las contactará para informarles sobre sentido y valor de usar información con reservas de nombres.
4. La colaborador/a o colaborador que consulta autoriza a quien le atiende a gestionar en forma confidencial con jefaturas de la empresa permisos y apoyos establecidos en la atención.
5. La colaborador/a o colaborador que consulta, autoriza a quien le atiende para gestionar derivación a organizaciones privadas y/o instituciones públicas para la atención especializada según necesidades presentadas.
6. La colaborador/a o colaborador que consulta puede rechazar la ayuda que ofrece la empresa mediante correo electrónico o carta firmada dirigidas a Embajador/a VIF que le atendió.

Firma Trabajador/a

Firma Embajador/a

Anexo N°5: ALGUNOS TÉNGASE PRESENTE PARA LA ATENCIÓN EN VIF

La fuerza de las creencias y el cambio de mentalidad

Es necesario cambiar las creencias que justifican el abuso, que culpan a las víctimas y exculpan a quienes agreden y que se han transmitido de generación en generación como verdades absolutas, mitos que atribuyen los comportamientos celotípicos a que las personas aman demasiado y ciegos de amor no saben lo que hacen, o bien, considerar que la cesantía o las presiones en el trabajo, el alcohol, la incapacidad de controlar impulsos o el estrés emocional por algún problema, es la causa de la violencia en contra de la pareja. No hay excusa ni justificación alguna para el maltrato, la violencia es responsabilidad de quien la perpetra.

Una tarea clave para quienes brindan atención y realizan sensibilización con la comunidad laboral es la auto-observación, consciencia de sí mismas/os y revisión constante de sus creencias.

A la base del comportamiento abusivo subyacen diversas creencias que sostienen la violencia hacia la pareja. Es fundamental que las personas que brindan la orientación motiven la reflexión en torno a los modos de pensar, tanto con las personas que sufren violencia como aquellas personas que la ejercen, para dejar de justificar las prácticas violentas y despatologizar el comportamiento abusivo, mito extremadamente arraigado en la cultura, que refiere a que las personas que abusan de sus parejas lo hacen porque tienen problemas psicológicos o porque tienen alguna patología mental.

Es necesario eliminar expresiones como ¿Por qué no le dejas?, ¿Tú tienes la culpa, por qué volviste si te habías separado?, ¿Por qué no lo contaste antes, para qué esperar tanto tiempo?, "Debe evitar provocarle, trate de que no se enoje".

En su lugar señale que "Toda persona tiene derecho a una vida libre de violencia, nada la justifica, usted no merece vivir en el abuso", "Gracias por su confianza, ha dado un gran paso al compartir lo que vive", "Estamos para apoyarle, usted no está sola/o".

Escuche en forma activa y siga el relato de la persona, sugiera que guarde los mensajes de voz, email u otros escritos que contengan amenazas de quien ejerce violencia, motívela a acudir a servicios externos para recibir apoyo que le permita salir del circuito abusivo. No presione a la persona para que haga cosas que usted piensas sería bueno para ella, no difunda la información que le ha sido confiada y, acuerde con quien consulta, los pasos a seguir.

Anexo N°6: FICHA DE ATENCIÓN PRIMERA ACOGIDA

Nombre Embajador/a:VIF:	Fecha:
-------------------------	--------

I. IDENTIFICACION DE LA PERSONA QUE VIVE VIOLENCIA								
Nombre				RUT			Edad	
Domicilio						Fono		
Estado civil	Soltera/o		Casada/o		Divorciada/o		Viuda/o	Separada/o de hecho

II. IDENTIFICACION DE LA PERSONA QUE EJERCE VIOLENCIA								
Nombre				RUT			Edad	
Domicilio						Fono		

III. DATOS DEL GRUPO FAMILIAR							
Tiene hijas/os	Si	No	Cuántos:	Edades		Cuántos/as viven con Ud:	
Saben sus hijas/os que Ud. vive violencia	SI	NO	Hijas/os han presenciado la violencia en su contra		SI	NO	
Han habido agresiones directas a hijas/os	SI	NO	Cuáles:				

IV. ANTECEDENTES DE LA RELACION DE ABUSO							
La violencia es ejercida por	Cónyuge		Conviviente		Novio/a		Otro familiar (quién)
	Ex cónyuge		Ex conviviente		Ex novio/a		

TIPO DE VIOLENCIA				DATA DE VIOLENCIA DE PAREJA			
Psicológica		Física		Económica		Sexual	
				meses		años	

En el último año	la violencia es más frecuente		es más severa		le agrede delante de otros		en la calle	
------------------	-------------------------------	--	---------------	--	----------------------------	--	-------------	--

Aumenta control de	horarios	dinero	salidas	aparici a	redes sociales	otras:		
--------------------	----------	--------	---------	--------------	----------------	--------	--	--

Aislamiento social	le prohíbe ver a la familia	conversar con vecinas	ver amistades	ir a actividades extra laborales	
--------------------	-----------------------------	-----------------------	---------------	----------------------------------	--

Agresor/a atenta	contra hijas/os	otros familiares	mascotas	rompe cosas importantes de la víctima	
------------------	-----------------	------------------	----------	---------------------------------------	--

Agresor/a amenaza	con quitarle hijos/as	echarle a la calle	vengarse denuncia	si le	matarla/o	matarse	
-------------------	-----------------------	--------------------	-------------------	-------	-----------	---------	--

Agresor/a tiene armas	blanca	de fuego	le ha amenazado con armas	Agresor/a ha intentado matarle	
-----------------------	--------	----------	---------------------------	--------------------------------	--

Víctima presenta	ideación suicida	intentos de suicidio	piensa en la muerte de agresor/a como solución	
------------------	------------------	----------------------	--	--

Agresor/a consume	alcohol	drogas	cuáles:	
-------------------	---------	--------	---------	--

Denuncias anteriores	Agresor/a tiene denuncias por VIF	Cuántas veces	Tiene condenas por otros delitos violentos	
----------------------	-----------------------------------	---------------	--	--

Tiene testigos	SI		NO	Quiénes
Tiene pruebas	SI		NO	Cuáles

V. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS RESPECTO DE LA VIF			
Realizó denuncia por la violencia que vive		Cuenta con asesoría legal para el juicio	
Atención médica y constatación de lesiones		Ha buscado apoyo social en su comunidad	
Atención psicológica e informes psicológicos		Otros procedimientos	

VI. PLAN DE ACCIÓN ACORDADO (NECESIDADES PRESENTADAS Y LUGARES DE DERIVACIÓN)			
Psicológica		Médica	
Legal		Tribunales	

VII. REGISTRO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD ACORDADAS	

REGISTRO DE SEGUNDA ATENCIÓN

Nombre Embajador/a VIF:	Fecha:
-------------------------	--------

1. PRINCIPALES ASPECTOS DEL REPORTE DE LA PERSONA EN TORNO A SU SITUACIÓN

2. RESULTADOS DE TRÁMITES O GESTIONES DEL PLAN DE ACCIÓN PARA AFRONTAR EL ABUSO

3. REVISIÓN DE PLAN DE SEGURIDAD

Firma Embajador/a VIF

Anexo N°7: FICHA DE DERIVACIÓN

Orientador/a		Fecha		Fono	
--------------	--	-------	--	------	--

I. SERVICIOS PUBLICOS Y/O PRIVADOS PARA ATENCIÓN EN VIF			
Derivada a			
Dirección			
Fonos		Horario de atención	

ANTECEDENTES DE LA PERSONA Y DE LA SITUACION DE VIOLENCIA A LA QUE HA ESTADO EXPUESTA							
Nombre				RUT		Edad	
Dirección				Fono			
N° hij@s		Edad hija/o mayor		Edad hija/o menor		N° hijas/os que viven con la víctima	
Hij@s con discapacidad dependientes de víctima				Tipo discapacidad:			
Otros familiares con dependencia de la víctima				Quiénes:			

La violencia es ejercida por:						
Cónyuge		Conviviente		Novio/a		Otro familiar (quién)
Ex cónyuge		Ex conviviente		Ex novio/a		

Data de violencia			Evaluación de riesgo		SI
meses		años	Últimamente ha aumentado frecuencia de las agresiones		
			Últimamente ha aumentado severidad de las agresiones		
Tipo de Violencia	Ocasional	Reiterada	Agresor/a consume algún tipo de drogas y/o alcohol		
Física			Agresor/a tiene juicios anteriores por delitos violentos		
Psicológica			Agresor/a se niega a aceptar la ruptura de pareja		
Sexual			Agresor/a tiene armas		
Económica			Víctima depende económicamente de quien le agrede		
Impactos de la VIF en la salud			Hubo agresiones que causaron lesiones, cortes, fracturas		
			Agresor/a le amenaza de muerte o causarle daño		
			Víctima cuenta con apoyo de familia, amistades o trabajo		
			La víctima teme por su vida		
			La víctima teme por la vida de sus hij@s u otros familiares		

OBSERVACIONES:

Firma Embajador/a

Anexo N°8: PAUTA ENTREVISTA PARA QUIENES EJERCEN VIOLENCIA CON SUS PAREJAS

Lo primero que se debe tener presente es que no existe un perfil único de persona agresora. Cualquiera puede serlo y pasar desapercibido/a en su trabajo o círculo de amistades, porque tienen un comportamiento adecuado e incluso ejemplar. No obstante, en la intimidad del hogar y de la pareja, suelen tener un comportamiento opuesto al que presentan en público.

En efecto, hay personas agresoras que se muestran extremadamente atentos/as y condescendientes cariñosos con sus parejas en espacios sociales, proyectando una imagen cariñosa de sí. Esta actuación en la esfera pública funciona como estrategia para protegerse "Cómo te va a agredir, si es un encanto de persona", "no lo puedo creer, es tan amable dudo que fuese capaz de hacer algo así", "yo pongo las manos al fuego, conmigo ha sido una excelente persona". Se trata de una dicotomía público-privado muy frecuente en quienes agreden a sus parejas y cumple una función de fachada protectora, lo que lleva a las víctimas, muchas veces, a callar el abuso porque piensan que no les creerán.

Es más probable que las empresas se enteren de estos abusos por las víctimas, compañeros de trabajo o alguna institución judicial que por quién ejerce el abuso. Por ello es tan importante que la empresa difunda su política anti-violencia y la oferta de ayuda.

Es recomendable que se le cite a una entrevista para conversar el problema bajo condiciones de privacidad y reserva, de manera de disminuir potenciales resistencias. Quien realice la entrevista debe tener una comprensión de la violencia de género, es decir, es necesario que se haya capacitado y examinado sus creencias y su actitud, de manera de no terminar validando el abuso y reforzando conductas violentas. Nada justifica la violencia.

Ayuda que la conversación sea en un lugar tranquilo y sin interrupciones. También se requiere tener a mano información impresa para entregarles, entre ella, la Declaración de la empresa como parte de su política.

Paso 1

Invite a la persona que ejerce violencia de pareja a conversar sobre su problema.

Paso 2

Reafirme el carácter confidencial de la entrevista. Indique los objetivos de la entrevista y los antecedentes que usted maneja de la situación.

Paso 3

Pregunte si está al tanto del compromiso de la empresa con la no violencia de pareja y si es necesario infórmele de ella y su sentido. Señale que la conducta violenta está prohibida en la empresa debido al daño profundo que genera en las personas involucradas, en el espacio laboral y sociedad en su conjunto. Por ello, tendrá la oportunidad de recibir apoyo para superar su problema. Hágale ver lo urgente que es frenar el maltrato y, con firme convicción, exprésele que detener el comportamiento violento depende exclusivamente de quien lo ejerce.

Paso 4

Escúchele con atención, use un lenguaje claro y directo, formule preguntas abiertas y propóngale observar sus comportamientos. Pregunte por daños ocasionados a la pareja y también en los niños/as si los hay.

Paso 5

Es importante registrar si su actitud es de reconocimiento o de negación del abuso, qué dice respecto de su comportamiento, cuáles son sus justificaciones o excusas. Mas allá de todos los argumentos que entregue culpando a la víctima, al estrés, su infancia, los problemas económicos o la vida, muéstrele que el

Anexo N°8: PAUTA ENTREVISTA PARA QUIENES EJERCEN VIOLENCIA CON SUS PAREJAS

ejercicio de la violencia es de su responsabilidad.

Paso 6

Indague en la percepción de riesgo y daño que el comportamiento abusivo acarrea a su propia vida. Esto es muy importante pues a menudo la persona no tiene conciencia de los efectos negativos de sus actos sobre su propia persona.

Paso 7

Refuerce cualquier aspecto positivo referido a cambio de comportamiento. Ayuda invitarles a observar la huella que pueden dejar en sus hijos/as y familia, releve la idea de cambio de mentalidad, nunca es tarde para cambiar y reparar el daño. Señale que la violencia para resolver conflicto es un aprendizaje cultural que se puede cambiar con consciencia y voluntad de que ese comportamiento es injusto y abusivo.

Paso 8

Explore con la persona posibles soluciones. acuerde la forma en que se hará cargo de su problema. Si no existe apoyo especializado al interior de la empresa usted puede derivar a alguna organización que preste este tipo de servicios.

Paso 9

Escriba los acuerdos alcanzados, en el primer párrafo la persona debe reconocer su comportamiento violento y el compromiso de poner alto a las agresiones. Luego debe redactar todas las acciones encaminadas al cambio de conducta. Imprima dos copias y pida que lea y firme. Luego firme usted y entregue una copia. Si no puede redactarlo en ese momento, explicita que el protocolo de la empresa incluye dejar por escrito y firmado los acuerdos alcanzados, por lo cual deberán hacerlo al día siguiente.

Paso 10

Acuerde una entrevista de seguimiento, en un plazo de 10 días para chequear avances. Cuénteles que también chequeará la situación con la pareja o ex-pareja y compañeras/os de trabajo involucradas/os. Deje abierta la posibilidad de que pueda conversar con usted en cualquier momento si necesita aclarar dudas.

Anexo N°9: FICHA DE REGISTRO CONSULTANTE QUE EJERCE VIOLENCIA DE PAREJA

Nombre Embajador/a VIF:	Fecha:
-------------------------	--------

I. IDENTIFICACION DE QUIEN EJERCE VIOLENCIA			
Nombre	RUT	Edad	
Domicilio	Fono		
Vive actualmente con la persona abusada	SI	Hace cuánto tiempo que vive con ella	
	NO	Hace cuánto que están separados	

II. IDENTIFICACION DE LA PERSONA ABUSADA			
Nombre	Edad		
Domicilio	Fono		

III. RELACIÓN CON LA PERSONA AGREDIDA			
Cónyuge	Conviviente	Novio/a	Otra ¿cuál?
Ex cónyuge	Ex conviviente	Ex novio/a	

IV. GRUPO FAMILIAR			
Usted tiene hijas/os	Si	No	Cuántos hijos/as tiene: Edades
Tiene hijas/os con la víctima	Si	No	Cuántos: Edades
Cuántos/as viven con usted		Edad de hija/o menor	Edad hijo/a mayor
Hijas/os han presenciado la violencia	SI	NO	Otras personas han presenciado el abuso SI NO

V. ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN DE ABUSO			
TIPO DE VIOLENCIA EJERCIDA		DATA DE VIOLENCIA	
Psicológica	Física	Económica	Sexual
meses	años		

RESPECTO A LA PAREJA			
Le ha causado lesiones	hematomas	fracturas	quemaduras cortes otras
Agresor le controla	horarios	dinero	apariciencia salidas redes sociales
Le prohíbe que vea a	sus amistades	familiares	conversar con vecinas ir a actividades sociales
Ha atentado contra	hijas e hijos	mascotas	familiares objetos valiosos para su pareja
La ha amenazado con	quitarle hijas/os	echarle a la calle	abandonarle matarle suicidarse

En los últimos meses	agresor observa que su comportamiento violento es más frecuente	SI	NO
En los últimos meses	agresor observa que su comportamiento violento es más severo	SI	NO
Agresor consume	drogas	Cuáles	consume alcohol
Tiene denuncias por VIF	Cuántas:	ha tenido condenas por otros delitos violentos	
Agresor tiene armas	Cuáles:		

Productos de la violencia, la pareja ha intentado separarse	SI	NO	Agresor ha aceptado la separación	SI	NO
Agresor ha ejercido violencia con parejas anteriores	SI	NO	Agresor tiene noción de riesgo de su conducta	SI	NO

VII. OBSERVACIONES	

Anexo N°10: PAUTAS DE SEGUIMIENTO DE LAS ATENCIONES Y DERIVACIONES

1. PERSONAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR

NOMBRE	FECHA	REGISTRAR AVANCES Y DIFICULTADES (resultados de derivaciones)

2. PERSONAS QUE EJERCEN VIOLENCIA FAMILIAR

NOMBRE	FECHA	REGISTRAR CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS (resultados de derivaciones)

COLOFÓN

Esta política fue elaborada por **Ximena Rojas Bravo**,
Consultora en Temáticas de Género.

Equipo consultivo Política integrado por:

María Seara - People Design Manager BU Andina (Ab InBev Chile, CBN y Cervepar), **Teresa Hechem** - Head Inclusion & Diversity, Communications and Engagement BU Andina (AB Inbev Chile, CBN y Cervepar) y diseñada y editada utilizando la tipografía corporativa Flama por **Sofía Vial** - Project Analyst BU Andina (AB InBev Chile, CBN y Cervepar)

Política publicada en Marzo 2020 y actualizada en junio 2020



LatinA Corporation

www.portaldebienestar.com

CHILE - 800 261 060

Usuario: ABI

Contraseña: contigo

BOLIVIA - 800 100 530

Usuario: CBN

Contraseña: bienestar

PARAGUAY - 009 800 541 0020

Usuario: Cervepar

Contraseña: bienestar

**LÍNEA ÉTICA Y
DE RESPETO**

<https://ab-inbev.gan-compliance.com/caseReport>

Chile: +56448900314

Bolivia: 800 100 574

Paraguay: 009 800 110 170