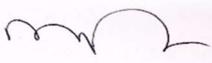


	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

**Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión**

<b>ELABORADO POR</b> Nombre: Patricia Rios Kyonen Cargo: Jefa de Relaciones Laborales	<b>REVISADO POR</b> Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente Recursos Humanos	<b>APROBADO POR</b> Nombre: Carlos González Cargo: Gerente General
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 31-07-2024	Fecha: 31-07-2024	Fecha: 31-07-2024

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable
06-10-2022	2	8	Se incluyen 8 restaurantes al alcance	Patricia Ríos K.
		17	En el punto 5, se cambian los responsables de comunicaciones, Reclutamiento y selección e Infraestructura.	
		27	En el punto 8.2.4 se especifica período para la revisión por la dirección, considerando la operación de la Compañía.	
24 abril 2023	3	Todas	Se incorporan lineamientos de la NCh3262-2021.	Patricia Rios K.
30 Agosto 2023	4	9	Se Incluyen 25 Restaurantes al alcance	Patricia Rios K.
30 Agosto 2023	4	17	En el punto 5 , se cambian los responsables de comunicaciones y Capacitación	Patricia Rios K.
31-07-2024	4	10	En el punto 4, se cambia: Definiciones en el marco de Ley Karin	Patricia Rios K.
	5	17	En el punto 5, se cambia: Responsable de la Alta Dirección Responsable de Salud Integral	

## NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización.

## NOTA DE INCLUSIÓN

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Este documento ha sido elaborado con lenguaje inclusivo y no sexista, que hace explícito lo femenino y lo masculino o utiliza vocabulario neutro y no discriminatorio y reconoce la diversidad de las personas en todos los ámbitos.

### TABLA DE CONTENIDOS

1.	CONTEXTO GENERAL .....	4
2.	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN .....	8
3.	ALCANCE Y APLICACIÓN .....	8
4.	DEFINICIONES.....	10
5.	RESPONSABILIDADES.....	17
6.	REFERENCIAS.....	23
7.	SISTEMA DE GESTIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN .....	23
8.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	24
9.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	28
10.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN. ....	33
11.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO.....	35
12.	CONTROL DE REGISTROS .....	36
13.	ANEXOS .....	38
14.	BIBLIOGRAFÍA .....	38

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## 1. CONTEXTO GENERAL

*“El género, esa simbolización cultural construida a partir de la diferencia sexual, rige el orden humano y se manifiesta en la vida social, política y económica. Entender qué es y cómo opera el género nos ayuda a vislumbrar cómo el orden cultural produce percepciones específicas sobre las mujeres y los hombres, percepciones que se erigen en prescripciones sociales con las cuales se intenta normar la convivencia. La normatividad social encasilla a las personas y las suele poner en contradicción con sus deseos, y a veces incluso con sus talentos y potencialidades. En ese sentido el género es, al mismo tiempo, un filtro a través del cual miramos e interpretamos el mundo, y una armadura, que constriñe nuestros deseos y fija límites al desarrollo de nuestras vidas”. (Marta Lamas, (1996) El género, la construcción cultural de la diferencia sexual).*

La dificultad para aceptar las diferencias entre los seres humanos sin establecer un criterio de superioridad o inferioridad es una característica humana. Toleramos poco la ambigüedad, no comprendemos la equidad y nuestro afán clasificatorio está regido por un ánimo jerarquizador, por lo que traducimos diferencia por desigualdad. Por nuestro esquema cultural de género tanto la diferencia de las mujeres respecto de los hombres como las distintas identidades de género y grupos minoritarios, se traducen en prácticas intolerantes y abusivas.

Este factor cultural, político, social, ha llevado a que la participación laboral de las mujeres en Chile es inferior numérica y porcentualmente a la de los hombres. Esta situación, de acuerdo con lo que indican tradicionalmente los estudios de género, se explica porque social y culturalmente son las mujeres las destinadas a la reproducción, al cuidado de hijos(as), de los(as) enfermos(as) y de las labores domésticas.

Si bien las mujeres se han incorporado al mercado laboral con mayor presencia a partir de las últimas décadas, la división sexual del trabajo se mantiene, pese a que ahora se desempeñen de igual forma, en el mundo laboral y en el del trabajo doméstico. La doble carga y la distribución de tareas entre hombres y mujeres, determina el tiempo que ellas pueden tener disponible para la realización de trabajos remunerados. Las estadísticas indican que en Chile para el año 2016, el promedio de horas laborales de hombres fue de 43,9, mientras que para las mujeres fue de 38,1<sup>1</sup>. Esto se explica, porque la jornada de 45 horas semanales es la que tiene mayor presencia de hombres y mujeres, no obstante, para ellas la jornada parcial de hasta 30 horas es la segunda con mayor presencia (28,8%) y en el caso de los hombres lo fue la jornada de 46 o más horas (27,8%)<sup>2</sup>. A su vez, esta distribución impacta en el desarrollo profesional y en la percepción que las y los empleadores tienen sobre el tiempo que las mujeres pueden dedicar al trabajo remunerado

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Estadística, 2017, Enfoque Estadístico Género y Empleo.

<sup>2</sup> Idem

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

La conjugación de los ámbitos doméstico y profesional se vuelve complejo para algunas mujeres, pues genera dificultades para la inserción femenina en los espacios sociales y laborales. En Chile, la inclusión de la mujer en el mercado del trabajo, público o privado ha ido aumentando de un 35,3% el 2009 a un 52,7 % (Infografías INE 2020),] sin embargo, sigue existiendo un gran número de mujeres que no se incorporan por razones familiares. El 19,6% de mujeres están desocupadas o desearían trabajar más horas de las que hacen actualmente, en comparación con un 14,4% de los hombres en esta situación (INE 2020)

Esta configuración binaria que establece un orden social dónde la mujer sigue siendo vista como “reproductora y responsable del cuidado” y el hombre “proveedor y responsable de dar soporte y mantener la familia” requiere de transformaciones del modelo masculino tradicional. En los estudios de “masculinidades” los hombres han comenzado a expresar la necesidad imperativa de cambiar su rol de proveedor por un rol de personas que los liberen de las cargas sociales estereotipadas y les permitan expresar sus emociones, vincularse con la familia, intervenir como un sujeto activo en la planificación familiar y el cuidado de los hijos e hijas. **La conciliación en la lógica de la corresponsabilidad** juega entonces un papel fundamental en la deconstrucción de los roles hegemónicos que perpetúan las desigualdades.

En este contexto la **Norma Chilena 3262-2021**, se plantea como un instrumento adecuado y necesario, con un enfoque de gestión de recursos humanos, cuyas acciones, planes y programas son implementados desde una perspectiva de responsabilidad social corporativa, que garantiza los derechos laborales para hombres y mujeres, promoviendo la conciliación y la corresponsabilidad en el cuidado y la incorporación de la mujer al trabajo remunerado y en condiciones de igualdad ante sus pares hombres. Así, a través del mejoramiento continuo y la autoevaluación, se busca propiciar el aumento de la satisfacción tanto profesional, personal, económica y social de mujeres y hombres dentro de las organizaciones.

La aplicación de este modelo en Arcos Dorados Restaurantes de Chile (de ahora en adelante Arcos Dorados) permite establecer medidas de equidad mediante acciones efectivas que favorecen a los colaboradores y colaboradoras que integran la organización, motivando y propiciando relaciones interpersonales respetuosas, además de un clima laboral adecuado que impacte positivamente en la optimización de los recursos y la productividad, estableciendo procesos que garanticen la igualdad de derechos y de oportunidades y que promuevan la conciliación en la lógica de la corresponsabilidad entre hombres y mujeres en el cuidado de niños/as, adolescentes y personas dependientes.(personas mayores y/o con discapacidad)

Para Arcos Dorados, la inclusión, la equidad y la no discriminación, son ejes fundamentales de la organización. En este contexto, se ha trabajado en una serie de iniciativas y acciones que buscan incidir en la disminución de las inequidades, brechas y barreras de género, como también en el

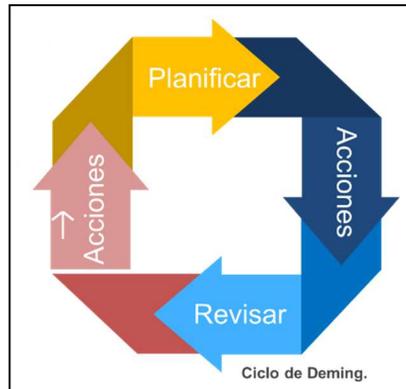
	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

cambio cultural que se requiere para avanzar como organización y sociedad.

Hoy, Arcos Dorados ha resuelto dar un paso más en esta labor, al implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión (SGIGC-DI) a partir de la Norma Chilena 3262, generando un hito que se suma a lo ya anteriormente realizado, que asegura y certifica los avances en materia de diversidad, inclusión, igualdad, conciliación y corresponsabilidad.

La metodología utilizada para la planificación de la perspectiva de género se enmarca en el sistema de gestión NCh3262-2021 basado en la mejora continua, tal como lo muestra la figura siguiente, en donde la base del sistema es la planificación de las distintas actividades, la puesta en marcha de las mismas, la revisión respecto si las acciones planificadas y en ejecución están logrando el cumplimiento de los objetivos, la evaluación de los resultados y en base a ellos, la definición de nuevas acciones que deben ser planificadas y entrar así a un nuevo ciclo de mejora.

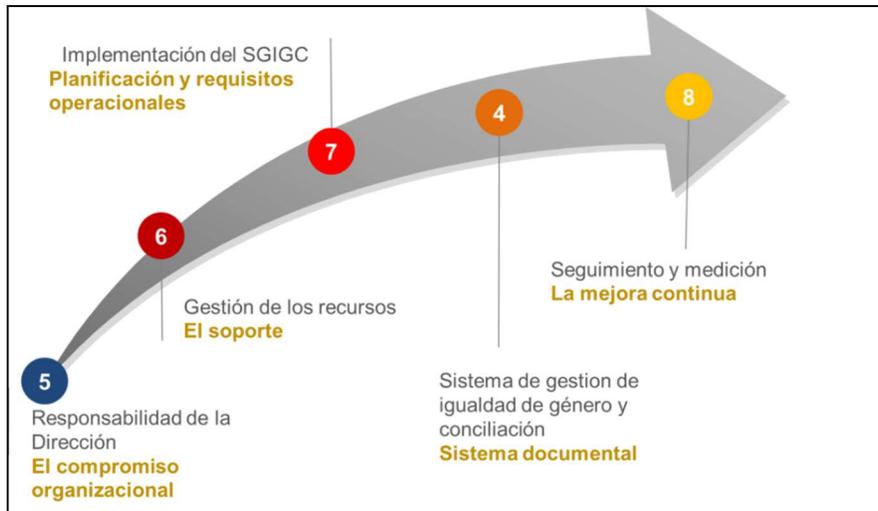
Ciclo de mejora continua del SGIGC-DI



El Sistema de gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión, es un sistema transversal a la organización en el que se analizan, intervienen y mejoran los procesos que impactan las relaciones de igualdad entre hombres y mujeres. El modelo de intervención se configura incorporando acciones estructurales relacionados con procedimientos, organigramas, directrices y políticas que permitan un balance de género, permitiendo que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades de acceder a los distintos puestos de la organización, incluidos los puestos de liderazgo y toma de decisiones. Para ello es imperativo generar condiciones que permitan el trabajo de una fuerza laboral mixta, promuevan la equidad en los procesos organizacionales y un ambiente laboral sano y seguro basado en el respeto y en la igualdad de derechos para todas las personas.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

### Requisitos que se abordan en NCh3262-2021



### Interacción de los procesos y la configuración del sistema de gestión



*Diseño propio Arcos Dorados*

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## 1.1 Documentación

La implementación del Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión asume la búsqueda permanente de la mejora continua del propio sistema. El presente manual, constituye una guía de aplicación de la NCh3262-2021, describiendo la interacción de los procesos y la configuración del sistema de gestión para la conformidad a la norma; como todo documento, está sujeto a revisión y actualización cada vez que se generen cambios en las políticas, directrices, enfoques, referencias, normativas, leyes aplicables, convenios internacionales y en los procesos de la organización.

La documentación del sistema de gestión, relativa a políticas, principios y directrices deberá ser aprobada según lo indicado en el documento: **“Procedimiento elaboración y control de documentos y registros”**

Toda la documentación del sistema se encuentra disponible para los trabajadores y trabajadoras en el **Portal de Personas Arcos Dorados Chile**.

Los documentos y registros que deban mantenerse en la categoría de “confidencial” no están publicados, en tal caso se encuentran resguardados por cada responsable y de acuerdo con cómo se ha definido en los procedimientos respectivos.

## 2. OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Establecer los lineamientos para mejorar las condiciones laborales de las personas por medio de la aplicación de principios y prácticas de igualdad de género. Se busca detectar y eliminar prácticas discriminatorias que estén dadas por las brechas de género existentes en los procesos, en la cultura y en las relaciones internas de la organización, así como en la implementación de prácticas laborales que fomenten la conciliación de la vida laboral, familiar y personal bajo una lógica de corresponsabilidad.

## 3. ALCANCE Y APLICACIÓN

El alcance del Sistema de Gestión Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión comprende a todas las áreas de trabajo de Arcos Dorados que se ejecutan en Cerro el Plomo 5630 piso 7 of. 702, Las Condes, Santiago y en los Restaurantes:



**Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión**

**SGIGC-DI**

Área responsable

Recursos Humanos

Versión

5

Fecha de la última versión

31-07-2024

Sigla	Restaurante	Dirección
BUI	Buín	Longitudinal Sur 190, Lote 9, 10. Buín
CGA	Cantagallo	Avenida Las Condes 12207. Las Condes
DEH	DEHESA	Avenida La Dehesa 1987. Lo Barnechea
FLC	FLORIDA CENTER	Avenida Vicuña Mackenna 6100, local 3540, Mall Florida Center.
GLI	GRAN AVENIDA LIDER	Jose Miguel Carrera 6150, Local 1. San Miguel
KNN	KENNEDY	Av. Kennedy 5055, Las Condes - Santiago
MPT	MALL PLAZA TOBALABA	Camilo Henríquez 3296, local A-111, A-112. Puente Alto
MVE	MALL VESPUICIO EXTERIOR	Avda. Vicuña Mackenna Oriente N° 7110, local – 108, La Florida
ROT	Rotonda Atenas	Tomas Moro 950. Las Condes
SFM	San Francisco de Mostazal	Ruta 5 Sur, kilómetro 62. San Francisco de Mostazal
VIT	Vitacura	Av. Vitacura 7300, Vitacura - Santiago
ALT	Alto Las Condes	Av Kennedy 9001, Local 3512, Las Condes
MPA	Parque Arauco	Av Kennedy 5413, Local 618, Las Condes
CMH	Camilo Henríquez	Avenida Camilo Henríquez 3594, Puente Alto
PTA	Puente Alto	Concha y Toro 1149, Puente Alto
PVE	Plaza Vespucio	Avenida Vicuña Mackenna Oriente 7110, local 206, La Florida
SNG	San Gines	Avenida Vicuña Mackenna Oriente 7110, local L-3, La Florida
VVA	Vicente Valdéz	Avenida Vicuña Mackenna #8153, La Florida
AHU	Ahumada	Ahumada 12, Santiago Centro
BVT	Bellavista	Avenida Bellavista 052, Local 89,90 y 91, Providencia
ECT	Estacion Central	Exposición 1, Local 1, Estación Central
PCT	Patio Centro	Bandera 101, Local 9, Mall Patio Centro
PTE	Mall Del Centro	Puente 689, Local 322, Stgo Centro
PZA	Mall Plaza Alameda	Avda. Libertador Bernardo O'Higgins 3470, local 413
PZI	Plaza Italia	Avda. Bernardo O'Higgins N° 68 y 72, Santiago
REP	Republica	Av Republica 40, Santiago Centro
SAR	Santa Rosa	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 666 y 668, Stgo. Centro
ESB	Estación De Buses	Nicasio Retamales 44, Local 1, Estación Central
GVE	General Velázquez	Avenida Padre Hurtado #060, local 4001, Estacion Central
MLP	Melipilla Centro	Avda. Vicuña Mackenna #480, Melipilla
MMI	Maipu Mil	Avenida Pajaritos 1866, Maipu
CAR	Shell Caren	Kilómetro 12,4 Ruta 68, Sector Caren
MPE	Mall Plaza Egaña	Avda. Larrain 5862, local 4001, La Reina
CNC	Mall Costanera Center	Andres bello 2447, local 5149, Providencia
IDE	Independencia	Avenida Independencia 864

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

#### 4. DEFINICIONES

Para los propósitos de este manual se aplican los términos y definiciones indicados en NCh3262-2021, en las normas y procedimientos referenciados en este manual y en las guías del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. No obstante, estos términos pueden presentarse con variaciones en otros documentos, definidas para una mejor comprensión de los usuarios y las usuarias.

**Acción afirmativa / Acción positiva:** Describe medidas de trato preferencial, orientadas a garantizar la igualdad de resultados entre hombres y mujeres, al compensar por las desventajas y las discriminaciones a las que han estado sujetas las segundas. Un ejemplo son las cuotas para la incorporación de mujeres a las listas electorales de los partidos políticos o la instrumentación de un cupo para mujeres en los altos cargos ejecutivos en algunas empresas.

**Acción a favor de los Colaboradores/as:** Son acciones que permiten promover la equidad de género, pues con el mejoramiento de las condiciones laborales de hombres y mujeres, observamos un impacto positivo en el ámbito laboral, familiar, profesional, económico y cultural.

**Acoso laboral:** Entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste una sola vez o de manera reiterada, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Ley Karin)

**Acoso sexual:** Entendiéndose por tal el que una persona realice, en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. (Ley Karin)

**Análisis de género:** Es un proceso analítico, teórico y práctico, que está orientado al cambio social, y que examina de forma diferenciada las condiciones de vida de hombres y mujeres. El objetivo es inspeccionar y diagnosticar la construcción social adjudicada a los distintos géneros, visualizándola en el marco de relaciones asimétricas de poder. Este proceso, nos permite identificar la “política de las relaciones de género” y cómo mejorarla en términos de equidad.

**Androcentrismo:** Es el principio por el cual la experiencia masculina es presentada como el

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

parámetro estándar a tomarse en cuenta y como único criterio relevante.

**Brechas de género:** Son aquellas diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a sus oportunidades, uso, acceso y control de recursos materiales y simbólicos, así como las diferencias en el disfrute de los beneficios del desarrollo. Estas brechas se manifiestan como desigualdades, discriminaciones y desventajas, que limitan el pleno ejercicio de los derechos por parte principalmente de las mujeres.

**Brechas de género en el salario:** Las brechas de género son aquellas diferencias porcentuales que les faltarían a las mujeres para tener el mismo ingreso que los hombres o viceversa, incluso del mismo género, aun tomando en cuenta los niveles educativos y el tipo de ocupación. Estas brechas son problemáticas porque no se explicarían, necesariamente, por las credenciales educativas o los años de trabajo, sino que están relacionadas con la presencia de prácticas de discriminación en la economía.

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

**Discriminación de género:** Según el artículo 1 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), será discriminación contra la mujer: “Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento o ejercicio por parte de la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad de hombres y mujeres, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”. Puede ser directa, interpersonal o indirecta, es decir, institucionalizada en prácticas, normas y procedimientos.

**Conciliación de la vida laboral, familiar y personal:** La conciliación de la vida laboral, familiar y personal se puede definir como el equilibrio en uso de tiempo, dedicación y energía en el mercado del trabajo, en la vida familiar, y el desarrollo personal, desde una lógica del cuidado y enfoque de derechos. Se consigue a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

personas dependientes o en situación de discapacidad.

**Corresponsabilidad:** Es el reparto justo y equitativo en el ejercicio de las responsabilidades, derechos, deberes y oportunidades asociadas al ámbito laboral, familiar y personal, entre la empresa, sus personas, el Estado y la sociedad. También se refiere específicamente al reparto justo y equitativo a las responsabilidades y tiempos asignados a derechos y deberes, entre hombres y mujeres, desde la lógica de la equidad.

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

**División sexual del trabajo:** Es una división social de tareas a partir de las construcciones culturales adjudicadas a hombres y mujeres. A partir de esta adjudicación diferencial, los hombres han tenido, primordialmente, el rol de proveedor de la familia y la mujer el rol de reproductora, responsable del hogar y de la crianza de los hijos (as).

**Estereotipo de género:** Son creencias arraigadas sobre los atributos de hombres y mujeres, usualmente acompañadas por valoraciones diferentes. Comúnmente, los atributos de grupos vulnerables están altamente desvalorizados y sus miembros son vistos de forma simplista y sesgada.

**Equidad:** La equidad es un medio o un instrumento para la igualdad, por sobre las diferencias que puedan existir y crear desventajas para unas personas frente a otras. La equidad es posible cuando se da un trato justo: hay una consideración igualitaria de las necesidades y de los intereses propios de la diferencia. Este trato justo asegura una igualdad real, sustantiva o, de hecho, aun cuando las personas expresen diferencias.

**Feminismo:** Ideología que propone un cambio en las relaciones sociales que conduzcan a la liberación de la mujer –y también del hombre– a través de la eliminación de las jerarquías y las desigualdades entre los sexos. El feminismo pretende transformar las relaciones basadas en la asimetría, eliminando la opresión sexual mediante una acción movilizadora. También, puede decirse que esta ideología, es un sistema de ideas que estudia y analiza la condición de la mujer

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

en las distintas expresiones sociales, ya sea familia, educación, política, trabajo, etc.

**Género:** Es la organización social de las relaciones entre los sexos, por lo mismo, debemos entender el género como una construcción sociocultural. La creación social de ideas produce expectativas de conducta “apropiadas” para hombres y mujeres, determina identidades y mecanismos de distribución de recursos y reconocimiento. En esta perspectiva, el género es una categoría social impuesta sobre un cuerpo sexuado. La asignación social de funciones y de actividades naturaliza los roles que desempeñan hombres y mujeres y condiciona su visión del mundo y proyecto de vida.

**Igualdad de oportunidades:** El principio de igualdad de oportunidades, supone la equiparación de las condiciones de partida entre hombres y mujeres, que garantiza que puedan, en las mismas condiciones, gozar de los derechos que establece la ley.

**Igualdad de derecho o de jure:** Es la igualdad ante la ley de hombres y de mujeres. Si bien es un paso necesario, la igualdad de jure, por sí misma, es insuficiente para garantizar la igualdad sustantiva o de resultados entre hombres y mujeres.

**Igualdad sustantiva o de facto:** Igualdad sustantiva es la igualdad de resultados entre hombres y mujeres, la cual supone la vigencia de la igualdad de oportunidades y la corrección de desigualdades por medio de acciones de equidad.

**Indicador sensible al género:** Es una medición de cambios en la situación de hombres y mujeres en una organización a través del tiempo.

**Mecanismos de Igualdad:** En casi todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas, se han creado mecanismos nacionales para el avance de las mujeres orientados, entre otras cosas, a diseñar, fomentar, aplicar, ejecutar, vigilar, evaluar, estimular y movilizar el apoyo de políticas que promuevan el avance de las mujeres. Los mecanismos nacionales para el empoderamiento de ellas son los organismos centrales de coordinación de políticas de los Gobiernos. Su tarea principal es prestar apoyo en la incorporación del concepto de igualdad entre los géneros en todas las esferas de la política.

**Mobbing:** Conducta consciente y sistemática, repetitiva, de hostigamiento contra un (a) trabajador (a). La más común es la que se da de un jefe/a hacia un/a colaborador/a (descendente), pero también se puede dar entre pares (horizontal) o incluso de subordinados/as hacia sus jefes/as (ascendente). Más información en el siguiente link: <http://www.bcn.cl/de-que-se-habla/mobbing-acoso-chile>.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

**Patriarcado:** Es un modo de dominación masculino institucionalizado en una sociedad, en el cual priman los intereses de los hombres por sobre los de las mujeres, estableciendo relaciones sociales no equitativas entre los géneros. Se asegura el monopolio de las distintas formas de poder al dominio de los hombres.

**Perspectiva o enfoque de género:** Es una forma de examinar la realidad que revela los papeles culturales que han sido asignados para hombres y para mujeres y que dictan el comportamiento esperado de ambos géneros. Estos papeles se edifican a partir de relaciones de poder desiguales, posicionando a las mujeres siempre en desventaja frente a los hombres. La mirada crítica de la perspectiva de género permite, entre otras cosas: a) develar estándares de androcentrismo, b) identificar la presencia de un doble estándar para evaluar, en las mismas condiciones, a mujeres y hombres en detrimento de las primeras, y c) detectar la invisibilización del género femenino y de los atributos propios de las mujeres en la sociedad.

**Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión<sup>3</sup>:** Es un marco de referencia que sustenta la implementación y operación de este Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación en la vida familiar, laboral y personal (SGIGC-DI) de Arcos Dorados.

**Roles de género:** Son roles socialmente aprendidos a partir de patrones culturales dominantes en un momento histórico. De esta forma, hombres y mujeres están condicionados a percibir ciertos comportamientos, conductas y actividades como femeninas o masculinas, siendo las masculinas apropiadas casi exclusivamente para hombres y las femeninas casi exclusivamente para mujeres.

**Segregación por sexo:** La segregación por sexo, en particular en el mundo del trabajo, es la concentración demográfica de hombres y mujeres en ciertas ocupaciones. La segregación no es una mera diferencia, por el contrario, pone de manifiesto profundas desigualdades. Las ocupaciones demográficamente femeninas tienden a recibir menores remuneraciones, contar con una menor cobertura social y disponer de menores oportunidades de desarrollo profesional. Al contrario, los cargos de mayor responsabilidad y remuneración económica están reservados para hombres.

**Sexo:** Es una categoría biológica y física que nos clasifica en hombres y en mujeres. Socialmente, se nos define como hombre o mujer, según nuestras características físicas.

<sup>3</sup> Definición propia

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistemas de Género:** Es el conjunto de estructuras sociales, económicas y políticas que mantiene y perpetúa los roles tradicionales de lo masculino y lo femenino, asignando distintos trabajos con diferentes obligaciones, valores y responsabilidades.

**Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión (SGIGC-DI):** El Sistema de Gestión de Igualdad de Género es un conjunto de procedimientos y medidas adoptadas por las empresas para reducir las brechas de género, de acuerdo con los requisitos establecidos en una norma donde se estipula el protocolo de trabajo de dicho sistema.

**Teoría Feminista:** La teoría feminista se refiere al estudio sistemático de la condición de las mujeres, su papel en la sociedad y las vías para lograr su emancipación. Se diferencia de los Estudios de la Mujer por su perspectiva estratégica. Además de analizar y/o diagnosticar sobre la población femenina, busca explícitamente los caminos para transformar esa situación.

**Transversalización o *mainstreaming* de género:** Acuñado por los organismos internacionales en la Tercera Conferencia Mundial sobre la Mujer (Nairobi, 1985), se instala como estrategia en la Cuarta Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Mujer (Beijing, 1995). Según el (\*) PNUD (2000) observa que: “Tiene como propósito integrar el interés en la igualdad de género en todas las políticas, programas, procedimientos administrativos y financieros y en el marco cultural de la institución u organización. Más específicamente es una estrategia para asegurar que:

- 1) La igualdad de hombres y mujeres esté incluida en todas las fases menores o mayores del proceso de toma de decisiones de una organización, y
- 2) que el producto o resultado de las decisiones que se hayan tomado en forma sistemática, estas sean monitoreadas en lo que se refiere a su impacto en la igualdad de géneros.

Una iniciativa efectiva de género en el *mainstream* requiere la interacción compleja de numerosas habilidades y competencias usualmente coordinadas en un equipo de trabajo integrado para tal fin”.

**Violencia de género:** Es cualquier comportamiento, palabra o gesto, que pueda atentar contra la dignidad y la integridad física o emocional de una persona en razón de su género. La violencia de género ha sido ejercida, mayoritariamente, contra el sexo femenino, y es la que se manifiesta mediante el daño y el sufrimiento físico, sexual, psicológico y económico, en muchas ocasiones esta ferocidad ha terminado en asesinatos. Las amenazas, la coacción y la privación de la libertad en la vida pública y privada, son expresiones de la violencia de género, por lo mismo, hallamos

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

opresión de un sexo al otro en las distintas esferas sociales. La violencia laboral e institucional cobra particular relevancia, porque pone en peligro el empleo de las mujeres y degrada el clima laboral.

También, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), en su recomendación general n° 19, afirmaba, en 1993, que **“La Violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente el goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre”**

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

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

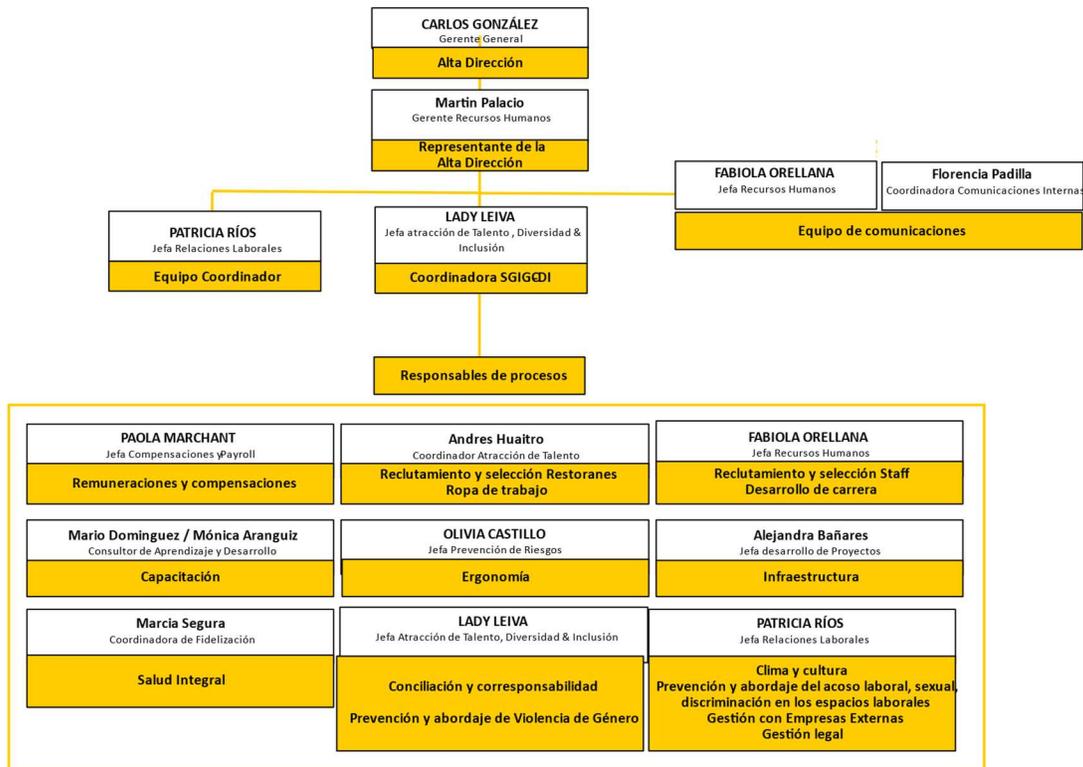
**Violencia en el trabajo:** Ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros. (Ley Karin)

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## 5. RESPONSABILIDADES

Para asegurar el cumplimiento de la **Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión**, así como la planificación para la transversalización de la perspectiva de género, Arcos Dorados ha definido una estructura funcional con responsabilidades que permite la administración del sistema y la aplicación adecuada y oportuna de las definiciones, políticas y procedimientos del sistema. Estos roles y responsabilidades fueron aprobadas por la alta dirección y han sido difundidos al personal.

### Estructura funcional Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión de Arcos Dorados - Equipo Facilitador del SGIGC-DI.



	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## 5.1 Descripción de responsabilidades en el SGIGC-DI

### 5.1.1 Alta Dirección del SGIGC-DI – Gerente General

La responsabilidad del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión es del/la Gerente/a General de Arcos Dorados. En el cumplimiento de este rol se compromete a

- a) Definir y revisar para su adecuación las políticas y directrices corporativas en el ámbito de la igualdad de género y conciliación;
- b) Aprobar los documentos del sistema de gestión que le corresponden;
- c) Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas que den cumplimiento a la política;
- d) Entregar los recursos necesarios para la operación y difusión del sistema;
- e) Expresar y difundir ese compromiso a toda la organización, así como revisar el sistema de gestión en forma sistemática en base al modelo de mejora continua establecido en este manual.

### 5.1.2 Representante de la Alta Dirección

El/la Gerente/a de Recursos Humanos asume el rol de Representante de la Alta Dirección para el sistema de gestión. En el cumplimiento de este rol se compromete a:

- a) Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el funcionamiento de sistema de gestión de igualdad de género y conciliación.
- b) Proponer objetivos y metas para el SGIGC-DI
- c) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de igualdad de género y conciliación y cualquier necesidad de mejoramiento.
- d) Asegurar que se promueve la toma de conciencia en todos los niveles de la organización respecto de la necesidad de la adopción de un enfoque de género.
- e) Asegurar que se difunde la política y los objetivos en materia de igualdad de género y conciliación en todos los niveles de la organización.
- f) Contribuir al logro de los objetivos y metas del SGIGC-DI, cumpliendo con la política de Igualdad de género y conciliación y llevando a cabo las distintas actividades comprometidas.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

### 5.1.3 Coordinación del Sistema de gestión

La coordinación del SGIGC-DI es asumida por la Consultora de Recursos Humanos con apoyo de la Jefa de Relaciones Laborales componiendo el Equipo Coordinador del SGIGC-DI.

Sus principales funciones son:

- a) Controlar y verificar que los procesos y acciones comprometidas en el SGIGC-DI, se ejecuten en tiempo y forma, con la finalidad de asegurar la conformidad del Sistema respecto de los requisitos establecidos por la NCh3262-2021.
- b) Asegurar el monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas.
- c) Facilitar la información para la Revisión por la dirección.
- d) Asegurar que se contemplen las actividades de formación o capacitación necesarias, para asegurar la conformidad del SGIGC-DI.
- e) Apoyar en la generación de planes conducentes a cerrar las brechas de género.
- f) Promover la institucionalización de las acciones positivas como instrumento válido y oficial de equidad para alcanzar la igualdad.
- g) Coordinar las reuniones necesarias para dar seguimiento al SGIGC-DI.
- h) Contribuir al logro de los objetivos del SGIGC-DI, cumpliendo con la Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión.
- i) Informar periódicamente el estado de conformidad del SGIGC-DI al/la Representante de la dirección.
- j) Controlar y verificar que los procesos de control de documentos y registros, auditoría interna y tratamiento de hallazgos se apliquen adecuadamente en la organización.
- k) Asegurar que los documentos del sistema estén siempre disponibles y actualizados.
- l) Asegurar la adecuada planificación de las auditorías internas, coordinando con el equipo de auditores/as internos/as la ejecución de las mismas y entregando el reporte de ejecución a el/la Representante de la Dirección.
- m) Gestionar y administrar el tratamiento de los hallazgos del SGIGC-DI, supervisando el adecuado tratamiento por parte de los/las responsables de proceso y la medición de la eficacia de las acciones ejecutadas.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

#### 5.1.4 Comunicaciones

La Jefa de Recursos Humanos y la Coordinadora de Comunicaciones internas asumen el rol de encargados/as de comunicaciones para el SGIGC-DI. En el cumplimiento de ese rol se comprometen a establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización para la adecuada y eficaz difusión del SGIGC-DI a toda la organización incluida en el alcance. Para dar cumplimiento a su función lleva a cabo las siguientes acciones:

- a) Diseñar y ejecutar una estrategia comunicacional que permita sensibilizar a las personas que trabajan en Arcos Dorados a través de reuniones, charlas, instrumentos comunicacionales, entre otros.
- b) Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a un plan de comunicaciones que permita, la adopción por parte de colaboradores/as del Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.
- c) Informar a todas las personas de la organización la constitución del equipo del SGIGC-DI
- d) Promover y utilizar lenguaje inclusivo y no sexista en los mensajes, fotos, ilustraciones y en toda forma de comunicación.
- e) Contribuir al logro de los objetivos del SGIGC, cumpliendo con la Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión.
- f) Medir la eficacia del proceso de comunicaciones.

#### 5.1.5 Responsables de procesos.

Este rol es asumido por un equipo interno de Arcos Dorados – Equipo Facilitador. La definición de estas personas ha sido aprobada por la alta dirección. Los/as responsables de proceso se vinculan directamente con cada proceso (*ver punto 5.1*). Las responsabilidades generales que cada uno/a tiene con el SGIGC-DI son las siguientes:

- a) Contribuir a mantener procesos libres de sesgos de género, aportando a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- b) Mantener sus procedimientos, instructivos y protocolos siempre actualizados, cuando sea aplicable.
- c) Cuando se generen cambios en los documentos de su responsabilidad, dar aviso al/la

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

responsable de calidad del SGIGC-DI, para mantener un adecuado control documental.

- d) Mantener los registros asociados a sus procesos siempre disponibles y controlados en función de lo establecido en cada documento en el punto: **“Registros”** Según lo establecido en el documento **“Procedimiento elaboración y control de documentos y registros”**.
- e) Sensibilizar a sus equipos de trabajo en relación a la adopción del SGIGC-DI y de los conceptos procedimientos, documentos, leyes y reglamentos aplicables, así como de los valores éticos fundamentales que dan sustento al sistema.
- f) Cumplir con las políticas, directrices y procedimientos vinculados al SGIGC-DI.
- g) Generar, analizar y actualizar los diagnósticos con enfoque de género que permiten relevar brechas, barreras y avances en relación con la igualdad de género y conciliación en la lógica de la corresponsabilidad.
- h) Proponer acciones que permitan eliminar las brechas de género, los riesgos y/o las prácticas discriminatorias detectadas en sus procesos.
- i) Gestionar la implementación de las acciones comprometidas en sus planes de acción y hacer seguimiento de su cumplimiento.
- j) Aplicar el **“Procedimiento tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI”**, cuando se encuentren hallazgos en los procesos de su responsabilidad y cuando se detecten prácticas discriminatorias fuera de los diagnósticos formales.
- k) Promover y utilizar lenguaje inclusivo y no sexista en los mensajes, fotos, ilustraciones y en toda forma de comunicación en sus equipos de trabajo.
- l) Contribuir al logro de los objetivos del SGIGC-DI, cumpliendo con la Política de Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión.
- m) Medir la eficacia de los procesos a su cargo y garantizar la mejora continua

### 5.1.6 Gerencias de Área.

Los avances en materias de igualdad de género y conciliación dependen de un trabajo colectivo donde cada persona que cumple un rol dentro de Arcos Dorados es un agente de cambio. En ese contexto los roles de liderazgo y jefatura deben estar alineados y conectados con estos esfuerzos, además, tener los conocimientos y competencias adecuadas para generar los cambios necesarios y cumplir con las definiciones del SGIGC - DI.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Para ello se han definido las siguientes responsabilidades básicas:

- a) Contribuir en mantener los procesos libres de sesgos de género, aportando a la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres que trabajan en Arcos Dorados.
- b) Aportar en la detección y eliminación de acciones discriminatorias presentes en los procesos de trabajo, así como en el relevamiento de los estereotipos que están determinando el orden de género en la organización.
- c) Sensibilizar a sus equipos de trabajo en relación a la adopción del SGIGC-DI y de los procedimientos y documentos del sistema.
- d) Seguir los conductos regulares en casos relacionados con acoso laboral, sexual, prácticas discriminatorias y violencia intrafamiliar que afecten a sus equipos.
- e) Aportar a mantener espacios de trabajo donde prime el respeto por cada una de las personas, sin importar su género, raza, ideología, empresa en la que se desempeña o rol que realiza, de acuerdo a sus necesidades y demandas colectivas.
- f) Entregar el apoyo y los recursos necesarios para que los procesos a su cargo se implementen, mantengan y se apliquen las acciones necesarias para el tratamiento de las brechas y acciones correctivas, preventivas y de mejora, sin demora injustificada.
- g) Contribuir al logro de los objetivos del SGIGC-DI, cumpliendo con la Política de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión.
- h) Aportar y acompañar las acciones de mejora continua del SGIGC-DI.

#### **5.1.7 Trabajadores y Trabajadoras de Arcos Dorados.**

- a) Seguir los conductos regulares en casos relacionados con acoso laboral, sexual, prácticas discriminatorias y violencia intrafamiliar.
- b) Contribuir a mantener espacios de trabajo sin sesgos de género, donde prime el respeto por cada una de las personas, sin importar su género, raza, ideología, empresa en la que se desempeña o rol que realiza.
- c) Conocer el SGIGC-DI, su estructura, documentación, políticas y directrices.
- d) Participar activamente de las campañas de difusión y actividades de formación relacionadas con el SGIGC-DI.
- h) Contribuir al logro de los objetivos del SGIGC-DI.
- i) Aportar con ideas y acciones de mejora continua del SGIGC-DI.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

## 6. REFERENCIAS

- a) Norma Chilena 3262-2021 Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.
- b) Política de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión - Arcos Dorados.
- c) Normativas, leyes y convenios, convenciones y tratados internacionales en materia de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal consignadas en: “Matriz de leyes y reglamentos aplicables”.
- d) Documentos del SGIGC-DI, consignados en “Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI”.
- e) Todos los documentos referenciados en los párrafos del manual.

## 7. SISTEMA DE GESTIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN

### 7.1 Requisitos de la documentación

Se ha definido una estructura documental que rige el SGIGC-DI, la que se encuentra definida en el “**Procedimiento elaboración y control de documentos y registros**”. Los documentos del sistema son controlados y están disponibles para todo el personal a través del Portal de Personas Arcos Dorados.

#### 7.1.1 Control de Documentos y Control de Registros

El “**Procedimiento elaboración y control de documentos y registros**”, establece las directrices para el control de:

- I. Los documentos requeridos por la NCh3262-2021, y que constituyen los denominados, procedimientos estructurales.
- II. Los documentos requeridos por la NCh3262-2021.
- III. Los documentos que Arcos Dorados decida que son necesarios.
- IV. También están sujetos a control la política de SGIGC-DI, los objetivos de SGIGC-DI y el Manual de SGIGC-DI.
- V. Los documentos externos que se vinculan como referencia para los documentos del SGIGC-DI.
- VI. Los documentos legales vigentes y convenios internacionales relacionados con las materias de igualdad de género, acoso y discriminación.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Los documentos de cumplimiento obligatorio tales como la normativa legal vigente, convenciones y tratados internacionales en materia de igualdad de género, acosos y discriminación es mantenida actualizada y disponible para el personal según lo establecido en el “**Procedimiento Identificación y Verificación Marco Regulatorio**”.

El inventario completo de los documentos del SGIGC-DI se encuentra controlado por registro “**Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI**”.

Los registros pueden tener formato físico o digital. Cualquiera sea el formato, el control debe asegurar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros. Los registros controlados se establecen en cada procedimiento.

## 8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 8.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección de Arcos Dorados demuestra su compromiso con el SGIGC-DI, estableciendo, aprobando y difundiendo la política de igualdad de género y conciliación, así mismo promueve la importancia de satisfacer los requisitos del sistema a todo el personal; establece los objetivos y metas del sistema; asegura la disponibilidad de recursos; y revisa el sistema periódicamente para su adecuación.

#### 8.1.1 Política Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de Diversidad e Inclusión

La política del SGIGC-DI es el documento que define y expresa el compromiso de Arcos Dorados, para avanzar en materia de igualdad de género y conciliación. Es comunicada a todo el personal de Arcos Dorados por medio de la planificación que se desprende del proceso de “**Comunicaciones**”, y es revisada para su continua adecuación cada vez que la dirección revisa el sistema. La política en materia de igualdad de género y conciliación es controlada como un documento del SGIGC-DI.

#### 8.1.2 Objetivos de Igualdad de Género y Conciliación

Arcos Dorados cuenta con objetivos medibles y coherentes con la Política Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en el marco de los principios de

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Diversidad e Inclusión, en particular, con sus principios y directrices, y se establecen para las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos del SGIGC-DI se gestionan por medio de metas e indicadores del SGIGC-DI determinados en **“Tablero de objetivos del SGIGC-DI”** y su seguimiento es de responsabilidad del Equipo Coordinador del SGIGC-DI y del/de la Representante de la Dirección. Los objetivos son revisados en forma permanente y son oficialmente revisados por el/la Gerente/a General en la revisión del SGIGC-DI.

Arcos Dorados ha definido que los indicadores que serán monitoreados de manera directa por la alta dirección corresponden a los indicadores de equidad que se encuentren en rangos “negativos”. Lo anterior con el propósito de mover esos índices de equidad negativos a índices positivos en el mediano plazo (plazo mayor a 1 año y menor a 3 años)

Los indicadores de equidad en rango positivo e intermedio son monitoreados permanentemente por el/la representante de la dirección y el Equipo Coordinador del SGIGC-DI. Para los indicadores en rango intermedio se deben tomar las medidas necesarias que los lleven hacia índices positivos en el mediano plazo.

Los indicadores en rangos intermedios y negativos, además de las brechas asociadas a diagnósticos normativos, de enfoque de género e incumplimientos legales, son tratados y monitoreados para medir la eficacia por medio del **“Plan de acción para el tratamiento de las brechas SGIGC-DI”** instrumento de gestión del Equipo Coordinador del SGIGC-DI.

### 8.1.3 Planificación del Sistema de Igualdad de Género y Conciliación

La planificación del SGIGC-DI se realiza sistemáticamente cada vez que la dirección revisa el sistema. De esta revisión anual, se desprenden planes de trabajos orientados a mejorar continuamente los procesos, los recursos necesarios para la mantención del sistema, y para mantener la integridad del mismo, además de las acciones adecuadas para tratar brechas detectadas durante las auditorías internas/externas y diagnósticos de proceso. La planificación queda registrada como parte del informe de la revisión por la dirección, por lo mismo, se llevan también a cabo reuniones de monitoreo sistemático con los/las responsables de proceso, lideradas por el Equipo Coordinador del SGIGC-DI.

Asimismo, cada proceso de trabajo se planifica considerando los resultados de los estudios de diagnósticos con enfoque de género. En base a los hallazgos detectados se planifican las acciones necesarias para avanzar en igualdad de género y conciliación.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

La Gerencia General entrega los recursos necesarios para la mantención del SGIGC-DI, los que se materializan en la ejecución del plan de comunicaciones, formación de los colaboradores, aplicación de acciones positivas, ejecución de acciones para eliminar las brechas detectadas, horas de los/as responsables de procesos asignadas a la mantención y mejora del SGIGC-DI, entre otras.

## 8.2 Responsabilidad autoridad y comunicación

### 8.2.1 Responsabilidad y autoridades

Las responsabilidades de las personas asociadas a los procesos del SGIGC-DI se encuentran definidos en la estructura organizacional del Sistema (*ver punto 5.1*).

### 8.2.2 Representante de la Dirección

Las responsabilidades han sido definidas en el punto 5.1.

### 8.2.3 Comunicación interna

La responsabilidad de establecer un proceso de comunicación apropiado para lograr la concientización en el personal, respecto al compromiso declarado en la política de igualdad de género y conciliación, y de esta forma, generar una cultura orientada al respeto por el otro, donde se promueva la inclusión y la igualdad de oportunidades.

Para cumplir con estos compromisos, se elabora el documento “**Estrategia de comunicaciones**” basada en el levantamiento y análisis de los medios disponibles en la organización, además de las necesidades de información determinadas por el sistema o por requisitos legales. De esta planificación, se desprenden los objetivos comunicacionales y las acciones para su cumplimiento. Estas acciones se planifican en el “**Plan de comunicaciones del SGIGC-DI**”.

El plan de comunicaciones podrá ser definido de forma anual (cada 12 meses) o bianual (cada 24 meses), sujeta a modificación. Esta determinación se sustentará en la necesidad de incorporar o reforzar las temáticas relevantes para el SGIGC-DI, por ejemplo: cambios en la estructura organizacional del SGIGC-DI, resultados de encuestas de eficacia de las comunicaciones, actualización de diagnósticos, implementación de medidas que aportan a mejorar las relaciones de género y conciliación, entre otras.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Las comunicaciones que tienen como objetivo la adopción del SGIGC-DI por parte de los colaboradores/as de Arcos Dorados serán diseñadas en torno a un lenguaje inclusivo, el cual será también promovido en todos los niveles de la organización. Para ello, se difunde una **“Guía de lenguaje inclusivo”** la cual podrá ser complementada con la guía ilustrada para una comunicación sin estereotipos de género del SERNAMEG.

#### 8.2.4 Revisión por la Dirección

La dirección revisa el sistema en intervalos planificados al menos de manera anual y preferentemente durante el mes de diciembre. La revisión incluye la evaluación del comportamiento del sistema, las oportunidades de mejoramiento y la medición de la eficacia del SGIGC-DI, incluyendo la política y objetivos. La revisión por la Dirección se realiza en función de la siguiente metodología:

##### 8.2.4.1 Desarrollo

La revisión del SGIGC-DI es liderada por el/la Gerente/a General de Arcos Dorados y el/la Representante de la Dirección, asisten, además, el Equipo Coordinador del SGIGC-DI. En esta reunión se da cuenta sobre el desempeño, la adecuación y eficacia del SGIGC durante el ciclo de planificación terminado. Esta instancia, puede contemplar proponer mejoras al sistema y establecer objetivos para el nuevo ciclo, donde además se toman acuerdos y compromisos que definen el marco de la gestión para el año siguiente.

El proceso de revisión se realiza considerando los siguientes temas:

- Revisión de la Política de Igualdad de género y conciliación para asegurar su adecuación.
- Cambios que podrían afectar al Sistema, por ejemplo, cambios en la estructura organizacional y de responsabilidades en el Sistema.
- Verificación del cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios.
- Análisis de resultados de la detección de prácticas discriminatorias.
- Resultados de la revisión de prejuicios y estereotipos acerca de mujeres y hombres.
- Tratamiento de reclamos relativos a situaciones no equitativas y discriminatorias.
- Resultados de auditorías internas/externas.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

- Análisis de brechas de género.
- Estado de las acciones correctivas.
- Acciones de monitoreo de revisiones realizadas en forma previa por la alta dirección.
- Revisión de la eficacia del SGIGC-DI.
- Recomendaciones para el mejoramiento del Sistema de gestión de igualdad de género, mejoramiento de la eficacia, necesidades de recursos y corrección de las brechas de género detectadas.

Al margen del compromiso de revisión anual, la dirección puede citar durante el año calendario, a reuniones de revisión de avance general del SGIGC-DI, o de aspectos específicos de éste, para lo cual se aplica o no el mismo mecanismo de formalidades que se describe en esta metodología, preparándose para ello sólo la información específica para la ocasión.

#### 8.2.4.2 Resultados

Los principales resultados de la revisión del sistema incluyen las acciones y decisiones, al menos, en los ámbitos de: Revisión de la eficacia; necesidades de recursos y corrección de las brechas de género detectadas.

A partir de esta instancia, se da inicio al nuevo ciclo de gestión, basado de ser necesario, en acciones como la reformulación de objetivos del sistema y de los compromisos específicos acordados, de los cuales se establecen las nuevas metas y acciones para su cumplimiento.

Los acuerdos de la revisión son registrados en el documento **“Informe de revisión por la Dirección”**.

## 9. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 9.1.1 Competencias, capacitación y toma de conciencia

El/la responsable del proceso de Capacitación del SGIGC-DI, en conjunto con el/la Equipo Coordinador del SGIGC-DI, identificarán las necesidades de capacitación y/o formación, generales y específicas, para los distintos grupos objetivos que afectan la conformidad del SGIGC-DI, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **“Procedimiento de Capacitación y Formación**

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

**Staff” y en el “Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento Restaurantes”.**

Sobre la base de la información recogida, a partir de lo indicado en el punto anterior, se diseña el programa de capacitación: **“Plan de sensibilización y capacitación igualdad de género”** el que incluye entre otros campos: los temas objeto; el grupo objetivo al cual está dirigida cada actividad y las fechas estimadas para su realización y seguimiento.

La medición de la eficacia de las acciones de capacitación, se definen en ambos procedimientos de capacitación anteriormente citados.

Se han definido en la **“Matriz de competencias esenciales del SGIGC-DI”** los conocimientos específicos para las personas y grupos específicos de la organización que realizan trabajos directamente relacionados con el SGIGC-DI. Esta matriz es el elemento de entrada principal para el **“Plan de sensibilización y capacitación igualdad de género”**. No obstante, también se convierten en elementos de entrada los resultados de las auditorías internas y/o externas, brechas que aparecen de los distintos diagnósticos con enfoque de género de los procesos, entre otras fuentes.

En relación con el tema anterior, el/la responsable del proceso de capacitación, requiere tener comunicación permanente con la coordinación del SGIGC-DI y responsables de proceso.

### **9.1.2 Infraestructura**

Arcos Dorados, mantiene instalaciones adecuadas para que en los procesos de trabajo puedan desempeñarse adecuadamente mujeres y hombres. Para ello, mantiene un programa de seguimiento que asegura que estas instalaciones se encuentren siempre en perfectas condiciones de limpieza, disponibilidad y acceso para personal interno y de empresas contratistas. El programa de seguimiento se relaciona con las siguientes acciones que permiten, además, detectar y eliminar brechas e inequidades.

- Levantamiento de diagnósticos con enfoque de género acerca de cantidad de baños de hombres y mujeres por sector. Cumplimiento de DS594 y de las condiciones de mantenimiento de las instalaciones.
- Levantamiento de diagnósticos con enfoque de protección a la maternidad, acerca de instalaciones para extracción y almacenamiento de leche materna.
- Planes de acción para el tratamiento de las brechas detectadas.
- Seguimiento a los planes de acción.

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Respecto a los equipos, elementos de protección personal, maquinarias y su adecuación, estos se resguardan con el objetivo de resguardar la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y trabajadoras; Arcos Dorados evalúa los puestos de trabajo, con el objetivo de detectar barreras en infraestructura para acceso en igualdad de oportunidades para hombres y mujeres dentro de la Organización.

Con relación a la ropa de trabajo, específicamente uniformes, se distingue que Arcos Dorados los entrega a su personal de restaurantes en función a cargos y/o funciones y no según características como sexo; además cuenta con una amplia variedad de tallas que se adecúan a las necesidades y contexturas de todos/as sus trabajadores y trabajadoras, para que, de esta forma, tengan libertad de movimiento y comodidad para realizar sus funciones.

En esta misma línea se cuenta con uniformes para embarazadas, los cuales son ofrecidos y entregados directamente a las solicitantes.

### 9.1.3 Ambiente de trabajo

Arcos Dorados gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del sistema generando acciones relacionadas con:

- **Realizar diagnósticos de clima y cultura con enfoque de género**, de los cuales se desprenden focos a los cuales se orienta la implementación de acciones, que permitan crear una cultura organizacional que integre explícitamente los valores de igualdad de género y conciliación. En esta línea, Arcos Dorados ha considerado la aplicación de instrumentos de recolección de datos como grupos focales y/o encuestas (al menos cada dos años), con el objetivo de:
  - Conocer y cuantificar la percepción de los/as funcionario/as sobre su lugar de trabajo, ambiente y relaciones laborales (relaciones laborales de confianza y respeto, ambiente laboral libre de violencia, igualdad de oportunidades)
  - Identificar diferencias de percepciones e impacto de los distintos estilos de liderazgo en las diferentes áreas de la organización y entre distintos grupos de interés, como hombres y mujeres, personas jóvenes y mayores, etc.
  - Revisar los prejuicios y estereotipos acerca de mujeres y hombres, para trabajar en la cultura organizacional el fomento a la igualdad de género.
  - Obtener información estratégica para la gestión de personas y la toma de decisiones.
  - Apoyar a los equipos de trabajo en el mejoramiento continuo de su clima laboral,

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

proporcionando información, metodologías y herramientas para su gestión.

- Gestionar un plan comunicacional que ayude a** estimular la creación y mantención de un ambiente de trabajo de respeto mutuo en las distintas actividades y niveles de la organización; promover un respeto irrestricto a la dignidad humana, difundiendo valores que permitan eliminar todo trato abusivo, irrespetuoso o discriminatorio entre jefaturas y subordinados, como así también entre pares; y difundir la importancia para mujeres y hombres de desempeñarse en un ambiente que dé garantías de igualdad de oportunidades.
- Asegurar condiciones de acceso a las mujeres y hombres en sectores de actividad donde su género esté subrepresentado, en base a **Diagnósticos con enfoque de género en Participación Laboral, Reclutamiento y Selección y Desarrollo de Carrera**, que permitan detectar brechas correspondientes inequidades existentes o a barreras de los procesos.
- Los/as responsables de los procesos de **reclutamiento y selección, desarrollo de carrera y de capacitación** desarrollarán acciones positivas desde su ámbito de responsabilidad para avanzar en cerrar las brechas detectadas, así como llevar una gestión adecuada de los procedimientos: **“Procedimiento Reclutamiento y selección Staff”, “Procedimiento Reclutamiento y selección Restaurantes”, “Procedimiento Desarrollo de carrera Staff”, “Procedimiento Desarrollo de carrera Restaurantes”, “Procedimiento de Capacitación y Formación Staff” y “Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento Restaurantes”**.  
 Adicionalmente, al menos cada dos años se levantará un **diagnóstico de participación laboral**, que permita realizar mediciones en cuanto a equilibrio de la dotación, segregación horizontal y participación en cargos de responsabilidad y toma de decisión. Este diagnóstico es insumo de del proceso de reclutamiento y selección. La responsabilidad de este diagnóstico y de la gestión de las brechas que se detecten es de la Gerencia de Recursos Humanos
- Para trabajar en la detección y tratamiento de brechas salariales se desarrollarán acciones positivas y los lineamientos establecidos en el **“Procedimiento compensaciones y remuneraciones Staff” y “Procedimiento compensaciones y remuneraciones Restaurantes”**. Por otro lado, el/la responsable de este proceso debe vincularse permanentemente con el proceso de reclutamiento y selección, para la definición de las compensaciones asignadas a las personas que ingresan a la organización y con el proceso de desarrollo de carrera en relación con los movimientos de cargos que requieren cambios en las compensaciones.
- Implementar, gestionar y difundir el **“Procedimiento Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual”**, documento que establece las prácticas a seguir para

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

denuncias, investigaciones, sanciones y seguimiento en estos casos y que permite cumplir con la legislación aplicable, protegiendo a la persona denunciante de represalias al informar de estas situaciones, incluido personal de organizaciones contratistas y subcontratistas cuyos procesos hayan sido definidos dentro del alcance del sistema de gestión de igualdad de género y conciliación. El procedimiento es gestionado desde Recursos Humanos.

- Implementar, gestionar y difundir el “**Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias**”, documento que garantiza el **registro confidencial y tratamiento** frente a situaciones discriminatorias. De esta forma, se permite gestionar cualquier situación que atente contra el ambiente de trabajo y tomar acciones para prevenir su ocurrencia en el futuro, incluyendo al personal de organizaciones contratistas y subcontratistas cuyos procesos hayan sido definidos dentro del alcance del sistema de gestión de igualdad de género y conciliación. El procedimiento es gestionado desde la Gerencia de Recursos Humanos.
- Implementar el **Programa de Salud y Bienestar Arcos Dorados** que difunda información y gestione beneficios para la prevención de riesgos de salud asociadas a sexo y rango etario, tanto que se relacionen con lo laboral, como también otras áreas de la salud de las personas. El programa se diseña cada dos años, desde la Gerencia de Recursos Humanos, de acuerdo necesidades levantadas por medio de diagnósticos de las áreas.
- Implementar, gestionar y difundir el: “**Procedimiento para la prevención, detección, abordaje, derivación y seguimiento de situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres en el contexto de pareja**”, documento que establece las acciones necesarias para asegurar que se toman medidas de prevención, detección y derivación de la violencia que afecten a las personas de la organización y sus núcleos familiares.
- Implementar y mantener el “**Procedimiento Gestión de la Conciliación Laboral, Familiar y Personal en la lógica de la Corresponsabilidad**”, documento que genera mecanismos para establecer las medidas de conciliación adecuadas a las necesidades determinadas por género, rango etario, condición sociocultural, personal y familiar del personal en la lógica de la corresponsabilidad. Difundir las medidas contenidas en la **Matriz de Medidas de Conciliación (MMC), de Oficina como de Restaurantes**.
- Implementar y mantener el “Procedimiento Evaluación de Puestos de trabajo y/o condiciones Ergonómicas” , documentos evalúa los puestos de trabajo que permitan detectar barreras en infraestructura, equipos, configuración de procesos y/o mobiliario para acceso en igualdad de

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

oportunidades para hombres y mujeres dentro de Arcos Dorados restaurantes de Chile Ltda.

## 10. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE IGUALDAD DE GÉNERO Y CONCILIACIÓN.

### 10.1 Requisitos operacionales y legales del sistema de igualdad de género y conciliación.

El sistema de gestión de igualdad de género y conciliación resguarda la existencia de acciones de equidad en los procesos del alcance, por medio de la implementación de los siguientes procedimientos que garantizan la igualdad de oportunidades, y la no discriminación por género en el acceso a las diferentes funciones y niveles de la organización.

Para la detección y eliminación de prácticas discriminatorias en base a las brechas identificadas (compensación, participación laboral, participación en puestos que tradicionalmente no son asignados a su género, participación en cargos de jefaturas y toma de decisiones, y uso de medidas de conciliación). Se ha definido el documento: **“Procedimiento Diagnósticos para la detección de brechas de género”** el que establece que en cada proceso se realizan diagnósticos que incorporan la información relativa a estas materias, los que posteriormente son analizados para la potencial detección de brechas asociadas a inequidades, prácticas discriminatorias, procesos inadecuados y usabilidad. El resultado de estos análisis determina los planes de acción a seguir en cada proceso que son administrados y gestionados por cada responsable de proceso. Es un instrumento de gestión que los/as responsables van haciendo seguimiento a sus compromisos para tratar las brechas encontradas. Este instrumento no es estático, ya que se va nutriendo de los avances en cada actividad comprometida y con la incorporación de nuevos compromisos en función de la detección de nuevas brechas, resultado de nuevos estudios, diagnósticos y/o actualización de estos.

La consolidación de las acciones comprometidas en los distintos planes de acción de los procesos del SGIGC-DI, se consolida en el **“Plan de acción para el tratamiento de brechas del SGIGC-DI”** que es administrada por el Equipo Coordinador del SGIGC-DI.

El **“Plan de acción para el tratamiento de brechas del SGIGC-DI”** es un instrumento esencial para monitorear el tratamiento de las brechas por parte de la alta dirección y visualizar de esta manera los logros en materia de igualdad de género y conciliación.

Los documentos **“Procedimiento Reclutamiento y selección Staff”** y **“Procedimiento Reclutamiento y selección Restaurantes”** establecen las directrices para resguardar la

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

representación equilibrada entre mujeres y hombres en cargos de responsabilidad y los documentos: **“Procedimiento de Capacitación y Formación Staff”** y **“Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento Restaurantes”** establecen el acceso a la capacitación para asegurar el desarrollo equitativo entre mujeres y hombres.

El **“Procedimiento Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual”**, establece las medidas para prevenir y/o detectar episodios de acoso laboral y sexual que afecten a los trabajadores y trabajadoras, incluido personal de organizaciones contratistas y subcontratistas cuyos procesos hayan sido definidos dentro del alcance del SGIGC.

El **“Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias”**, que garantiza el registro confidencial y tratamiento frente a situaciones discriminatorias, la investigación, y el seguimiento a los reclamos y que incluye al personal de organizaciones contratistas y subcontratistas cuyos procesos hayan sido definidos dentro del SGIGC.

El **“Procedimiento Gestión de la Conciliación Laboral, Familiar y Personal en la lógica de la Corresponsabilidad”** define las directrices para fomentar y establecer medidas que puedan facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad de mujeres y hombres. Establece la calendarización de actividades para conocer las características sociodemográficas de la dotación y sus necesidades de conciliación, el uso de las medidas y beneficios existentes en la organización.

El **“Procedimiento compensaciones y remuneraciones Staff”** y **“Procedimiento compensaciones y remuneraciones Restaurantes”** definen las prácticas de la organización para la remuneración y compensación basadas en criterios de igualdad de género para todas las funciones y niveles de la organización.

## 10.2 Procesos externos.

Arcos Dorados, considera que todos los procesos externalizados pueden afectar las bases del SGIGC-DI ya que éste se basa en relaciones de género, es decir, relaciones entre hombres y mujeres en su condición individual como colectiva. En ese sentido con el objetivo de promover la igualdad de género, la conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad y los ambientes laborales seguros basados en el respeto se ha definido el **“Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas”**, en que se sensibiliza a administradores/as de contrato y contrapartes de dichas empresas sobre el SGIGC-DI, se calendarizan talleres para promover buenas prácticas y políticas relacionadas, se indica

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

cómo proceder ante eventuales denuncias entre colaboradores/as Arcos Dorados y personal de empresas externas, considerando flujos y formatos de registros.

### 10.3 Requisitos legales.

Arcos Dorados ha establecido el “**Procedimiento de Identificación y verificación del marco regulatorio**” con el objetivo de asegurar el acceso de todo el personal a la documentación relativa a los requisitos legales sobre igualdad de remuneraciones, maltrato, acoso laboral y sexual, derechos parentales y otros definidos. Además, se encuentran levantadas, identificadas y difundidas las leyes y convenios que aplican a las materias que aborda la NCh3262-2021, en el documento “**Matriz de leyes y reglamentos aplicables**”

## 11. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO.

### 11.1 Generalidades.

Arcos Dorados planifica e implementa procesos necesarios para el monitoreo, medición, análisis y mejoramiento de los procesos que aseguren la conformidad con el Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación, por lo mismo, se busca mejorar continuamente la eficacia del sistema.

### 11.2 Seguimiento y medición.

#### 11.2.1 Auditoría interna.

Arcos Dorados realiza a intervalos planificados auditorías internas con el fin de evaluar el desempeño del Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación. Las directrices para la ejecución del proceso de auditoría interna se establecen en el “**Procedimiento Auditorías Internas al SGIGC-DI**”. Las auditorías internas pueden ser ejecutadas por personal interno y/o externo al alcance, quienes deben cumplir con las disposiciones establecidas en este procedimiento.

#### 11.2.2 Seguimiento y Medición de los procesos y Análisis y evaluación de las acciones

Los/las responsables de los procesos, reportan los resultados de su gestión, acciones e

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

indicadores al/la Representante de la Dirección. Para el monitoreo permanente el Equipo Coordinador del SGIGC-DI realizará reuniones generales en el año calendario en las que se revisarán los avances del sistema utilizando como base el “**Plan de acción para el tratamiento de brechas del SGIGC-DI**” los “**Indicadores de equidad**” y el “**Tablero de control de objetivos del SGIGC-DI**”. El monitoreo y la verificación de los avances y la mejora continua deberá presentar evidencia objetiva.

El sistema será además monitoreado por medio de las auditorías internas y externas, la revisión por la dirección y otras reuniones que se definan según necesidad.

### 11.2.3 Mejoramiento continuo

Arcos Dorados mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de igualdad de género y conciliación, mediante el uso de la política y objetivos del sistema, los resultados de las auditorías, el análisis de las acciones y la revisión por la dirección.

### 11.2.4 Acción Correctiva y Preventiva

El “**Procedimiento Tratamiento de hallazgos SGIGC-DI**” da cuenta de la forma en que Arcos Dorados compromete las acciones adecuadas para eliminar las causas de las no conformidades y/o de potenciales no conformidades que se registren, esto con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Este procedimiento establece además la vinculación existente con el “**Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias**” para situaciones de reclamos por este tipo de prácticas.

## 12. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Tablero de control de objetivos del SGIGC-DI.	Equipo Coordinador del SGIGC-DI	Carpeta SGIGC-DI Soporte: Digital	Acceso restringido excepto para responsables de proceso y Equipo Coordinador del SGIGC-DI Respaldo en servidor Arcos Dorados	nombreCoordinador/a/Onedrive/goldenarc/hsdevelopmentcorp/NCh3262/Sistema de gestión	3 años	Eliminación de archivo
Informe de revisión por la dirección	Equipo Coordinador del SGIGC-DI	Carpeta SGIGC-DI Soporte: Digital	Acceso restringido excepto para responsables de proceso y Equipo Coordinador del SGIGC-DI Respaldo en servidor Arcos Dorados	nombreCoordinador/a/Onedrive/goldenarc/hsdevelopmentcorp/NCh3262/Sistema de gestión	3 años	Eliminación de archivo
Estrategia de comunicaciones	Encargado/a de Comunicaciones	Carpeta Comunicaciones del SGIGC-DI Soporte: Digital	Acceso restringido excepto para Encargado/a de comunicaciones y Equipo Coordinador del SGIGC-DI Respaldo en servidor Arcos	Encargado/acomunicaciones/Onedrive/goldenarc/hsdevelopmentcorp/NCh3262/Comunicaciones SGIGC-DI	3 años	Eliminación de archivo

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
			Dorados			
Plan comunicacional	Encargado/a de Comunicaciones	Carpeta Comunicaciones del SGIGC-DI Soporte: Digital	Acceso restringido excepto para Encargado/a de comunicaciones y Equipo Coordinador del SGIGC-DI Respaldo en servidor Arcos Dorados	Encargado/acomunicaciones/Onedrive/gol denarchsdevelopmentcorp/NCh3262/Comunicaciones SGIGC-DI	3 años	Eliminación de archivo

	<b>Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión</b>	<b>SGIGC-DI</b>
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	5
	Fecha de la última versión	31-07-2024

### 13. ANEXOS

No aplican.

### 14. BIBLIOGRAFÍA

CEPAL, UNIDAD MUJER Y DESARROLLO COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE Guía de asistencia técnica para la producción y el uso de indicadores de género. Santiago, 2006.

MINISTERIO DEL TRABAJO – PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, PNUD. Guía para la Implementación del Sistema de Gestión de la Igualdad de Género Equipares”. Colombia, 2013.

NACIONES UNIDAS, ONU. Declaración sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, CEDAW. 1979.

PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, PNUD. PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, PNUD. Empresas por la igualdad. Formación Virtual para Asesoras/es de Igualdad de Género en Empresas. 2014.

PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, SERNAM. Guía Sistema de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal en las Organizaciones. Santiago, 2013.

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Norma Chilena NCh3262-2021. Sistemas de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal - Requisitos. 2021.