

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

PROCEDIMIENTO
VINCULACIÓN CON EMPRESAS EXTERNAS Y PARTES INTERESADAS

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

ELABORADO POR Nombre: Patricia Ríos Kyonen Cargo: Jefa de Relaciones Laborales	REVISADO POR Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente de Recursos Humanos	APROBADO POR Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente de Recursos Humanos
Firma: 	Firma: 	Firmae 
Fecha: 12-08-2024	Fecha: 12-08-2024	Fecha:12-08-2024

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de responsable
20-04-2023	2	4	Referencia NCH3262 versión 2021	Patricia Ríos
12-10-2023	3	11	Se eliminan indicadores de gestión	Patricia Ríos
12-10-2023	3	11	Se eliminan registros anteriores y se cambia por nuevo registro de Correo electrónico Información Nch3262	Patricia Ríos
12-10-2023	3	6,7	Se elimina Acta de inicio	Patricia Ríos
12-10-2023	3	7,8	Se elimina Subproceso de Contenidos de bases de licitación y contrato con empresas externas	Patricia Ríos
12-10-2023	3	7	Se agrega a Administrador/a de Contrato Arcos Dorados la especificidad de (Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados).	Patricia Ríos
12-10-2023	3	6,7	Se elimina reunión de inicio ya que se materializa por medio de correo electrónico.	Patricia Ríos
12-10-2023	3	2	Se modifica razón social de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. a SpA.	Patricia Ríos
12-08-2024	4	1	Se cambia Nombre Gerente de RRHH	Patricia Ríos

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad de Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA. 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

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.

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO _____	4
2.	ALCANCE _____	4
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA _____	4
4.	DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS _____	4
5.	ROLES Y RESPONSABILIDADES _____	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO _____	6
6.1	Subproceso Difusión y sensibilización _____	7
6.1.1	Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Permanente: _____	7
6.1.2	Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Transitorio: _____	7
6.2	Subproceso de Mecanismo de Denuncias y Reclamos _____	7
6.2.1	Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados desea interponer una denuncia o reclamo contra trabajador/a de empresa externa: _____	7
6.2.2	Caso en que trabajador/a de empresa externa desea colocar denuncia o reclamo contra colaborador/a de Arcos Dorados: _____	8
6.2.3	Caso en que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un/a trabajador/a de Empresa Externa: _____	9
6.3	Subproceso acogida y derivación violencia intrafamiliar, género y contra la mujer _____	9
7.	INDICADORES _____	10
7.1	Indicadores de gestión _____	10
	No aplican. _____	10
7.2	Indicadores de equidad _____	10
8.	CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN _____	10
9.	ANEXOS _____	10

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos y responsabilidades para la difusión y sensibilización de la normativa legal e institucional que tenga relación con el 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) al empresas contratistas, subcontratistas, servicios transitorios y proveedores que prestan servicios al interior de Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA y para el registro, prevención y gestión de situaciones, eventos de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y prácticas discriminatorias en que se encuentren involucrados/as personal de empresas externas, partes interesadas y/o trabajadores/as de Arcos Dorados.

También considera instancias relacionadas con la acogida y derivación de trabajadores/as de empresas contratistas, subcontratistas, servicios transitorios y proveedores que prestan servicios al interior de Arcos Dorados que sean víctimas de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable al personal de empresas contratistas y subcontratistas, proveedores/as, servicios transitorios que prestan servicios al interior de Oficina Central y en los restaurantes, y cuando corresponda (casos de denuncias y reclamos) a los/as colaboradores/as de Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2021 Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Ley N°20.123 Regula el trabajo en Régimen de Subcontratación
- Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual
- Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias
- Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

1. **Arcos Dorados:** Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.
2. **Administrador/a del Contrato Arcos Dorados (Gerente/a del departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados):** Persona designada por Arcos Dorados para que, en su representación, actúe y se relacione administrativamente con el Contratista o Proveedor en todas las materias relacionadas con el contrato, asumiendo la responsabilidad de velar permanentemente por el cumplimiento correcto y oportuno del mismo.

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

3. **Empresa externa:** En términos del SGIGC-DI y este procedimiento, se entiende por Empresa externa a Empresas Contratistas Permanentes, Empresas Contratistas Transitorias y/o Proveedores (Empresas proveedoras).
4. **Empresa Contratista o Proveedor Permanente:** Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que, por la naturaleza de estos, necesiten ser provistos mediante el despliegue de su propio personal de manera presencial en las instalaciones de la organización. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.
5. **Empresa Contratista o Proveedor Transitorio:** Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que son provistos mediante despliegue de su propio personal sin necesidad de realizar sus funciones en las instalaciones de la organización de manera permanente. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.
6. **Administrador de Contrato de Empresa Contratista o Proveedor:** Persona natural propuesta por el contratista y aceptada por Arcos Dorados que actúa en calidad de Administrador del Contrato con plenas atribuciones en el desempeño de sus funciones y que se relaciona con el Administrador de contrato de la contratante, en las materias técnicas y administrativas del contrato.
7. **Expediente del Contrato:** Conjunto de documentos y antecedentes ordenados en forma cronológica, que constituyen evidencia objetiva del desarrollo y ejecución del contrato, desde el inicio de la prestación, pasando por la recepción de informes, cumplimientos de hitos y etapas, aplicación de sanciones, modificaciones contractuales, pago de prestaciones, hasta el término y finiquito del contrato, incluyendo la evaluación del proveedor.
8. **Formulario de Denuncias o Reclamos:** Documento donde se registran los antecedentes relacionados con un hecho de maltrato o acoso laboral o sexual. Se encuentra en Procedimiento de Acoso Laboral y Sexual. En caso de ser un reclamo, se encuentra en Procedimiento para Tratamiento de Reclamos de Prácticas no equitativas o discriminatorias.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Jefe/a Relaciones Laborales

- Coordinar junto a Coordinación SGIGC-DI la confección y entrega de material de difusión vía correo electrónico para Administradores/as de Contrato y Empresas Externas relativo a temáticas de NCh3262 (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos).
- Coordinar junto al/a la Coordinador/a del SGIGC-DI posibles instancias de difusión distintas al envío de material por correo electrónico relativas a temáticas de NCh3262 (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos, Otros) y hacer extensiva la invitación a

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

Administradores/as de contrato Arcos Dorados y personal de empresas contratistas que se encuentra de manera más permanente en las instalaciones de Arcos Dorados.

- Gestionar, cuando corresponda, transgresiones, denuncias y/o reclamos donde participe personal de las empresas contratistas o proveedores.
- Comunicar a Administradores/as de Contrato sobre actualizaciones de presente procedimiento.

Administrador/a de Contrato Arcos Dorados (Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados)

- Por medio de correo electrónico difunde aspectos de 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 sobre conceptos básicos de igualdad de género y conciliación, respeto a las personas, cumplimiento legal, acoso laboral, sexual y violencia intrafamiliar, canales y formas de denuncia detallados en presente procedimiento, comprometiéndose la empresa contratista o externa a replicar al interior de su organización.

Administrador/a Contrato Empresa Contratista o Proveedor

- Difunde y sensibiliza al interior de su organización, lo enviado por medio de correo electrónico respecto de la NCh3262.
- Informa al Administrador/a de Contrato Arcos Dorados (Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato) la ejecución de lo descrito en el punto anterior.
- Da respuesta (investigación propia o conjunta, medidas o sanciones) en plazo estipulado por Arcos Dorados ante posibles denuncias hacia el personal de su organización por parte de Trabajadores/as Arcos Dorados.
- Da orientación, apoyo y medidas de resguardo a su personal en caso de que realicen denuncias hacia trabajadores/as Arcos Dorados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente procedimiento está dividido en tres subprocesos:

Difusión y Sensibilización: este subproceso se debe llevar a cabo en la etapa inicial de la prestación de servicios por parte de las EE.CC o Proveedores, la que debe ocurrir por medio de correo electrónico, y debe ser enviada a todos los involucrados definidos en el subproceso.

Mecanismo de Denuncias y Reclamos: este subproceso se debe llevar a cabo toda vez que una persona denunciante presente una denuncia de maltrato, acoso laboral y/o sexual, o reclamo por práctica discriminatoria, la que debe ser correctamente gestionada y registrada.

Acogida y derivación violencia intrafamiliar y contra la mujer: este subproceso se vincula al Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer, y aplica en términos que se de acceso a trabajadores/as de empresas externas a información de apoyo y denuncia para casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas.

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

6.1 Subproceso Difusión y sensibilización

6.1.1 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Permanente:

Para el caso de Empresas Contratistas o Proveedor Permanente, el/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados realizará difusión vía correo electrónico y por medio de webinar o talleres dirigidos a todas las personas que trabajan en Arcos Dorados de materias relativas a la NCh3262 y sus temáticas -Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos- (material de difusión coordinado por Jefe/a de Relaciones Laborales y Coordinación SGIGC-DI) a Administrador/a de Contrato de la Empresa Contratista o Contraparte Proveedoradora, y procurará que tenga claridad de la información entregada y se comprometa a comunicarla a su propio personal. Esto se registrará vía correo electrónico por medio de la Jefatura de Relaciones Laborales.

Adicionalmente, el/la jefe/a de Relaciones Laborales podrá gestionar sensibilizaciones adicionales, sobre distintas temáticas relativas a la NCh3262 para que participen trabajadores/as y otras contrapartes de estas empresas externas permanentes.

6.1.2 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Transitorio:

Para el caso de Empresas Contratistas o Proveedor Transitorio, el/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados, enviará vía correo electrónico a Administrador/a de Empresa Externa, material informativo (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos), procurará que tenga claridad de la información entregada y se comprometa a comunicarla a su propio personal.

6.2 Subproceso de Mecanismo de Denuncias y Reclamos

Este subproceso se debe llevar a cabo toda vez que una persona denunciante presente una denuncia de maltrato, acoso laboral y/o sexual, o reclamo por práctica discriminatoria, la que debe ser correctamente gestionada y registrada.

El proceso de denuncia o reclamo, orientación, medidas y su registro dependerá de quien realice la denuncia:

6.2.1 Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados desea interponer una denuncia o reclamo contra trabajador/a de empresa externa:

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará denuncia vía Canal de Denuncia según el **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de**

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias, indicando que la persona denunciada corresponde a un/a trabajador/a de empresa externa y los demás datos que se requieran.

En este caso la Jefatura de Relaciones Laborales, se contactará en primer lugar con el/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato, quien a su vez entregará el contacto de la persona administradora de la empresa externa para reportar denuncia y solicitar medidas en plazo estipulado. Además, aplicará medidas de resguardo para el/la colaborador/a de Arcos Dorados y deberá registrar antecedentes y seguimiento de denuncia en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, ligado al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, según corresponda.

Una vez llegada a una resolución, el/la Jefatura de Relaciones Laborales comunicará los antecedentes a la persona denunciante.

6.2.2 Caso en que trabajador/a de empresa externa desea colocar denuncia o reclamo contra colaborador/a de Arcos Dorados:

El/la trabajador/a de la empresa externa podrá denunciar vía su supervisor/a, o jefatura al Administrador/a de Contrato de dicha empresa para ese servicio. Este solicitará información sobre cómo interponer la denuncia o el reclamo a él/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados, quien a su vez lo contactará con la Jefa de Relaciones Laborales quien otorgará la información necesaria para efectuarla (sólo orienta; no recibe los antecedentes de la denuncia o reclamo con tal de resguardar la confidencialidad de los/as involucrados/as). La empresa externa deberá aplicar medidas de resguardo con su trabajador/a que está realizando la denuncia.

Una vez realizada la denuncia, la Jefatura de Relaciones Laborales procederá a aplicar Procedimiento respectivo de Arcos Dorados **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, al/la colaborador/a de Arcos Dorados que esté siendo denunciado/a o recibiendo el reclamo.

Una vez finalizado el proceso descrito en dichos procedimientos, la Jefatura de Relaciones Laborales se comunicará con el/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos y el/la Administrador/a de Contrato de Empresa externa, y denunciante para informar sobre el resultado de la denuncia y registrará antecedentes y seguimiento de denuncia o reclamo en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, ligado al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias** de Arcos Dorados.

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

6.2.3 Caso en que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un/a trabajador/a de Empresa Externa:

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará denuncia o reclamo vía Canal de Denuncia según el **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual y/o el Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, indicando que las personas involucradas (en la denuncia y/o reclamo) corresponden a personal de empresas externas, facilitando los datos que se requieran.

En este caso la Jefatura de Relaciones Laborales se contactará con el/la Gerente/a del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados, quien a su vez lo contactará con las/ los Administradores/as de Contrato de Empresas Externas para reportar denuncia e iniciar investigación, debiendo registrar los antecedentes y seguimiento de denuncia o reclamo en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual y/o el Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias** de Arcos Dorados.

6.3 Subproceso acogida y derivación violencia intrafamiliar, género y contra la mujer

De acuerdo con el **Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer**, Arcos Dorados se compromete a realizar difusión de conceptos de equidad e igualdad de género y conciliación, respeto a las personas, cumplimiento legal, diversidad, acoso laboral, maltrato, acoso sexual violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas, a las empresas contratistas o proveedores, con el propósito de presentar los lineamientos institucionales en estas materias, las responsabilidades de las empresas externas y poner a disposición espacios de sensibilización y material educativo para los trabajadores y trabajadoras de estas empresas.

Sin perjuicio de lo anterior, Arcos Dorados permitirá el acceso de trabajadores/as de empresas externas a información de apoyo y denuncia para casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas. En estos casos, se podrá:

- Crear instancias para sensibilizar al personal de empresas externas respecto a las temáticas de Violencia Intrafamiliar y contra las mujeres.
- Permitir acceso a la **Guía Informativa para violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas**.
- El equipo de abordaje de situaciones de violencia podrá entregar orientación a víctimas y denunciantes de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas que trabajen en empresas externas. En este caso, previo consentimiento de la persona afectada, se podrá tomar contacto con el/la administrador/a de contrato de la empresa externa para que pueda entregar los apoyos necesarios de manera independiente o con el apoyo de Arcos Dorados.

	Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas	SGIGC-DI
	Área responsable	Relaciones Laborales
	Versión	4
	Fecha de la última versión	12-08-2024

7. INDICADORES

7.1 Indicadores de gestión

No aplican.

7.2 Indicadores de equidad

No aplican.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Correo Electrónico Información NCh3262	Jefe/a Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta Onedrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso para Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	http://portaldepers.onasarcosdoradoschile.cl/	3 años	Eliminación

9. ANEXOS

No aplica