

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

PROCEDIMIENTO PREVENCIÓN, DETECCIÓN, DENUNCIA, INVESTIGACIÓN, SANCIÓN Y SEGUIMIENTO ACOSO LABORAL, SEXUAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO

**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 Cargo: Jefa de Relaciones Laborales	REVISADO POR Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente de Recursos Humanos	REVISADO POR Nombre: Martin Palacio Cargo: Gerente de Recursos Humanos
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 17-07-2024	Fecha: 17-07-2024	Fecha: 17-07-2024

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual		SGIGC-DI
	Área responsable		Gerencia Recursos Humanos
	Versión		4
	Fecha de la última versión		17-07-2024

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable
20-04-2023	2	4	Incorporación de Elementos NCh3262 a versión 2021	Patricia Ríos
12-10-2023	3	2-5-6-11-12-19-25	Se cambia razón social de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. a Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.	Patricia Ríos
17-07-2024	4	Todo el documento	Actualización de acuerdo a los lineamientos establecidos en: - Ley n°21.643 - Dictamen N°362/19 - Decreto N°21 Ministerio del Trabajo	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.

Este documento incluye distinciones para la aplicación de este procedimiento en el caso de que la situación de acoso laboral o sexual involucre personas con discapacidad intelectual.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	9
6.1 Prevención, Sensibilización, y Capacitación sobre acoso laboral y sexual	10
6.2 Recepción e Investigación de una denuncia por acoso laboral y/o sexual.....	10
6.3 Resolución, medidas reparatorias y/o sanciones.....	15
6.4 Seguimiento	16
6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas.....	17
6.6 Situaciones de maltrato y acosos por parte de los clientes	18
6.7 Recepción e Investigación de denuncias que involucran a personas con discapacidad Intelectual...19	
7. INDICADORES	21
8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN.....	22
9. ANEXOS.....	23
9.1 Anexo 1: Otras definiciones, características, ejemplos y consideraciones para prevenir y detectar casos de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato Laboral	23
9.2 Anexo 3: Formulario de denuncia de acoso laboral y/o acoso sexual	27
9.3 Anexo 4: Registro de medidas de resguardo.....	28
9.4 Anexo 5: Registro entrevista de Seguimiento	29
9.5 Anexo 6: Registro de denuncias y reclamos ambiente laboral	30

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

1. OBJETIVO

Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA., promueve y protege el derecho a trabajar en un ambiente laboral en el que se garantice el resguardo de la dignidad y la seguridad de las personas. En ese contexto, este procedimiento tiene por objetivo establecer los mecanismos, las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, detectar, denunciar, investigar, sancionar, llevar registro y realizar seguimiento de conductas de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo, que afecten a trabajadores y trabajadoras de la Empresa.

2. ALCANCE

Las normas y acciones aquí descritos se aplicarán a todas las personas trabajadoras de Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA, incluyendo todos los niveles y cargos. Asimismo, en caso de corresponder, se aplicará a estudiantes que estén completando su práctica profesional en la empresa, en el marco de la implementación del SGIGC-DI.

Aplica también en casos en que la denuncia, intervengan o estén involucrados trabajadores o trabajadoras de Arcos Dorados y personal de empresas contratistas y subcontratistas, proveedores(as), servicios transitorios que prestan servicios al interior de Oficina Central y en los restaurantes, así como clientes, de acuerdo con el **“Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas”**.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2021 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.
- Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas
- Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC-DI.
- Política de comportamiento laboral.
- Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias.
- Leyes y reglamentos de la legislación chilena aplicables.
- Tratados y acuerdos internacionales ratificados por Chile en materia de violencia y discriminación en los espacios laborales.
- Ley n°21.643 modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo
- Dictamen N°362/19 fija sentido y alcance de las modificaciones introducidas por la ley n°21.643 al código del trabajo
- Decreto N°21 reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

Accesibilidad Universal: Condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible (Servicio Nacional de la Discapacidad).

Acciones Positivas: Son medidas concretas y temporales dirigidas a compensar situaciones de desventaja con que parten ciertos grupos, como mujeres, etnias, adultos/as mayores, personas con discapacidad, entre otros.

Acoso Laboral: “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno o más colaboradores, 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” (Artículo 2° del Código del Trabajo, Ley 20.607, 2012).

Acoso Sexual: “El que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” (Artículo 2° del Código del Trabajo, Ley 20.005, 2005)

Análisis de Puesto de Trabajo: Instrumento utilizado para identificar exigencias físicas, sensoriales, comunicacionales, mentales, motivacionales etc. del puesto de trabajo y la posibilidad de implementar adaptaciones o ajustes que permitan a una persona con discapacidad trabajar en igualdad de condiciones. En este proceso se revisan las tareas, los espacios físicos (puesto de trabajo, accesos, puertas, baños, sala de reuniones, casino, etc.) y las tecnologías que se utilizan en el puesto.

Arcos Dorados: Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.

Denuncia: Es el acto formal de dar a conocer la situación de vulneración que está experimentando una persona que trabaja en la Organización y que en este contexto puede corresponder a una situación de acoso laboral y/o acoso sexual.

Denunciado/a: Es la persona acusada por el(la) denunciante y/o que se le atribuyen conductas constitutivas de acoso laboral o acoso sexual.

Denunciante: Es la persona que realiza una denuncia por presunta situación de acoso laboral y/o acoso sexual, que decide formalizar personalmente la situación, a través del canal receptor de denuncias. El(la) denunciante puede ser o no ser la propia víctima.

Discriminación de Género o 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, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (Artículo 1 CEDAW).

Ciber Acoso: Cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo”. El resultado previsible de infligir con estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. Asimismo, el ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero”. (OIT, 2019)

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.

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.

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).

Investigación: Procedimiento llevado a cabo por la persona idónea designada por la empresa en virtud del cual se reunirán las pruebas y antecedentes necesarios, se adoptarán las medidas preventivas que correspondan y se emitirán las sanciones y otras medidas pertinentes respecto de los/as trabajadores/as involucrados/as.

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

Persona con discapacidad: es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Artículo 5° Ley 20.422).

SGIGC-DI: 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.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

Violencia en el trabajo ejercida por terceros(as) ajenos(as) a la relación laboral: Aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los colaboradores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros. (Artículo 2° del Código del Trabajo, Ley 21.643)

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente(a) de Recursos Humanos

- Promover espacios laborales libres de violencia y tomar las medidas para la prevención de las violencias y el abordaje adecuado de las situaciones detectadas y/o denunciadas, en consideración de las leyes y reglamentos aplicables, el resguardo de la dignidad e integridad de las personas involucradas y la probidad de los procesos de investigación.
- Revisar la coherencia de los relatos descritos en el informe como parte de la investigación y las conclusiones definidas por el comité de Investigación.
- Aplicar sanciones, de acuerdo con los resultados de la investigación, la emisión de resolución entregada y los alcances legales aplicables.
- Garantizar la aplicación de las posibles sanciones comprometidas.
- Asegurar que se tomen las medidas para resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos denunciados e investigados.
- Determinar, en caso de ser solicitadas, la aplicación de medidas de resguardo para personas que son sujeto de situaciones de acoso laboral y/o sexual.
- En caso de que el(la) Gerente(a) de Recursos Humanos no se encuentre habilitado(a) para ejercer las funciones antes estipuladas, (se encuentra directa o indirectamente involucrado(a) en la denuncia), el(la) Gerente(a) General, designará a su reemplazo.

Jefe(a) de Relaciones Laborales (Responsable de Proceso)

- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como el monitoreo de sus indicadores.
- Recibir, gestionar y derivar denuncias de situaciones de acoso laboral y/o sexual y asegurar que su tratamiento sea acorde a la naturaleza de la denuncia.
- Designar la Comisión Investigadora y/o ser parte de ella, cuando así se requiera y permita, resguardando la paridad de género en su conformación.
- Solicitar y gestionar, en caso de requerirse, aplicación de medidas de resguardo para personas que son sujetos/as de situaciones de acoso laboral y/o sexual.
- Garantizar que se lleven a cabo las medidas destinadas a cautelar la seguridad de denunciantes y/o denunciados de situaciones de acoso laboral y/o sexual.
- Garantizar la disponibilidad de medidas de accesibilidad universal para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de personas con discapacidad.
- Aprobar y registrar prórrogas a investigaciones, cuando amerite según la complejidad del asunto analizado y la necesidad de recabar medios de prueba adicionales.
- Ratificar resultados de la investigación y emitir resolución para la aprobación y aplicación por parte del/de la Gerente(a) Recursos Humanos.
- Asegurar, de acuerdo con el caso y hallazgos levantados en proceso de investigación, que se aplique Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC-DI.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

- Resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- Coordinar con el área de capacitación y/o comunicaciones la planificación y ejecución de campañas de sensibilización e informativas, charlas capacitaciones y actividades de sensibilización sobre situaciones de acoso laboral y/o sexual, en coordinación con las áreas de Comunicaciones y/o Capacitación, según corresponda.
- En el caso de que la Jefatura de Relaciones Laborales no se encuentre habilitado/a para ejercer las funciones estipuladas, ya sea porque se encuentra directa o indirectamente involucrado/a en la situación, la responsabilidad del cargo será derivada a el(la) Gerente(a) de Recursos Humanos, o a quien este designe como reemplazo.
- Informar al Coordinador de Diversidad e Inclusión en el caso de que existan personas con discapacidad involucradas en la situación.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

Coordinador/a de Diversidad & Inclusión

- Responsables de recibir y gestionar denuncias de situaciones de acoso laboral y/o sexual en donde existan personas con discapacidad involucradas y asegurar que su tratamiento sea acorde a la naturaleza de la denuncia. En concreto, será su responsabilidad:
- En el caso de que existan personas con discapacidad involucradas debe asegurar la correcta aplicación del procedimiento definido en el punto 6.7.
- Gestionar la implementación de las medidas de accesibilidad universal necesarias para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de que personas con discapacidad lo requieran.
- Informar de la situación de acoso laboral y/o sexual a la organización encargada del proceso de intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad.
- Realizar acciones para la prevención, sensibilización y capacitación sobre acoso laboral y sexual dirigidas a personas con discapacidad velando por la correcta comprensión y favoreciendo la expresión de cada persona trabajadora.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

Comisión Investigadora:

- Responsables de ejecutar la investigación de las denuncias. En concreto, será su responsabilidad:
 - Reunir antecedentes.
 - Realizar entrevistas al denunciante(s), denunciado/a(s) y testigo(s) señalados por las partes.
 - Realizar cada etapa de la investigación dentro de los plazos establecidos.
 - Recomendar o proponer medidas de resguardo, cuando corresponda.
 - Entregar toda la información requerida, para la realización del Informe de la investigación de los hechos.
 - Presentar resultados de la investigación.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

- Asegurar el seguimiento a denunciante, persona denunciada y/o víctima, posterior a la resolución de la investigación, a través de entrevistas de seguimiento.
- Resguardar la confidencialidad de la información de los casos y de las personas involucradas y del proceso de investigación.
- Incluir la perspectiva de género en las actividades del proceso.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

Jefaturas:

- Derivar e informar a la Jefatura de Relaciones Laborales sobre cualquier situación o denuncia de acoso laboral y/o sexual que sea informada por algún/a persona trabajadora.
- Estar alerta sobre situaciones de acoso laboral y/o sexual que puedan estar afectando a personas de su equipo.
- Capacitarse en materia de acoso laboral y sexual, perspectiva de género, diversidad e inclusión laboral de personas con discapacidad, en especial respecto a la recepción de denuncias, como también competencias y herramientas para monitorear el ambiente laboral de sus áreas.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas que requieran denunciar situaciones.
- Coordinar con la Jefatura de Relaciones Laborales la aplicación de medidas de resguardo al denunciante, en caso de ser requeridas.
- Resguardar la confidencialidad de la información de los casos y de las personas involucradas.
- Velar por la mantención de un buen ambiente laboral, no incurriendo en actos y comportamientos discriminatorios o no equitativos.

Trabajadores y trabajadoras:

- Informar y/o denunciar cualquier situación de acoso laboral y/o sexual, en la que participe como víctima, agresor/a o testigo.
- Cumplir con las indicaciones de citaciones y entrevistas que se puedan generar, a fin de recabar información y antecedentes de su denuncia para el proceso de investigación.
- Velar por la mantención de un buen ambiente laboral, no incurriendo en actos y comportamientos de acoso.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas que estén siendo víctimas de alguna situación de acoso laboral y/o sexual
- Participar en las instancias de sensibilización, como charlas, capacitaciones, actividades, etc., sobre violencia en el espacio laboral, acoso laboral, acoso sexual, entre otras.
- Resguardar la confidencialidad de situaciones de las cuales haya sido testigo o tenga información.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA, considera entre sus principios que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de las personas y

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

con perspectiva de género, permitiendo que sus trabajadores y trabajadoras se desempeñen en un ambiente laboral digno que promueva el mutuo respeto y se mantenga libre de manifestaciones de violencias. Bajo esta convicción, Arcos Dorados tomará todas las medidas necesarias para que los trabajadores y trabajadoras trabajen en condiciones en las que se resguarde su integridad. Dentro de este contexto es que pone a disposición del personal el presente procedimiento que documenta las diferentes actividades que se deben ejecutar para la correcta prevención, detección, investigación, sanción y seguimiento a casos de acoso laboral y acoso sexual, considerando tanto las normativas legales (Ley N°20.607 y Ley N°20.005) como también los requerimientos del SGIGC-DI, basado en la NCh3262.

6.1 Prevención, Sensibilización, y Capacitación sobre acoso laboral y sexual

Para generar ambientes laborales seguros, basados en el respeto, buen trato e igualdad entre hombres y mujeres, se realizarán distintas acciones comunicacionales y de formación que contribuyan a la prevención y a la sensibilización de las personas.

Para definir las acciones preventivas se realizará una identificación de situaciones y conductas de riesgo que pueden dar origen al acoso sexual o laboral. Para ello, se utilizarán los lineamientos establecidos en el **Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo** de Arcos Dorados el cual se encuentra disponible en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile.

6.2 Recepción e Investigación de una denuncia por acoso laboral y/o sexual

6.2.1 Recepción de denuncias de Acoso Laboral y Sexual

Todo trabajador o trabajadora que sea víctima de conductas definidas como acoso laboral o sexual por la ley o por lo definido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA. tiene derecho a denunciarlos de forma verbal o escrita, ante Arcos Dorados o ante la Dirección del Trabajo de manera presencial o electrónica, debiendo recibir un comprobante de la gestión realizada.

Cualquiera sea el canal que se disponga para realizar las denuncias, se brindará protección a la persona afectada, dando un trato digno e imparcial, entregando información clara y precisa sobre el procedimiento de investigación.

Las denuncias se podrán realizar a través de uno de los siguientes canales:

- Por escrito o verbalmente a la Jefatura de Relaciones Laborales.
- Por medio de la línea ética
- Por medio de su Jefatura directa quien deberá remitir de inmediato la denuncia a Jefatura Relaciones Laborales.
- Directamente a la Inspección del trabajo. El trabajador o trabajadora puede dirigirse directamente a interponer la denuncia en este organismo del Estado.

La denuncia deberá contener:

- La identificación de la persona denunciante (nombres, apellidos, RUT) y su cargo en la empresa.

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

- La individualización completa de la persona denunciada.
- El cargo que ocupa la persona denunciada, señalando cuál es su superior/a jerárquico/a o jefatura, y la dependencia física donde desarrolla sus funciones;
- Relación jerárquica respecto al/a persona denunciante;
- Detalles sobre si ha puesto en conocimiento de alguna otra persona trabajadora, los hechos en que funda su denuncia.
- La relación clara y precisa de los hechos, proporcionando la mayor cantidad de información posible en cuanto a lugares, fechas y horas, si fuere posible;
- Individualización de testigos, cuando sea procedente;
- Los medios de prueba de que piensa valerse, que tuviere disponibles o que pueda obtener;
- La firma de la persona denunciante.
- La clasificación de la denuncia, según corresponda.

Para efectos de presentar una denuncia, se deberá utilizar el formulario de Denuncias de Acoso laboral y/o sexual disponible en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile.

Si la denuncia es realizada verbalmente, se levantará un Acta de denuncia, la cual debe ser firmada por la persona denunciante. Esta Acta se encuentra disponible en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile, una copia de ella se le entregará a la persona denunciante.

Frente a denuncias inconsistentes, esto es, incoherentes o incompletas, la Jefatura de Relaciones Laborales, o quien designe, proporcionarán a la persona denunciante un plazo razonable a fin de completar los antecedentes o información que requiera para ello.

IMPORTANTE. No será posible considerar en los procedimientos de investigación un control de admisibilidad de la denuncia.

Si la denuncia es presentada ante Arcos Dorados se informará a la persona denunciante que la organización podrá iniciar una investigación interna o derivarla a la Dirección del Trabajo (DT). La Gerencia de Recursos Humanos es la encargada de decidir si la investigación se realiza internamente o es derivada a la DT. Es importante tener presente que:

- a) En el caso de optar por una **investigación interna**, se deberá informar a la DT el inicio de la investigación junto con las medidas de resguardo adoptadas, en un plazo de tres días contados desde la recepción de la denuncia.
- b) En el caso de optar por **referir los antecedentes a la DT**, se deberá remitir la denuncia junto con los antecedentes en un plazo de tres días contados desde la recepción de la denuncia.

IMPORTANTE. Cualquiera sea la decisión que la Compañía adopte, se deberá informar por escrito a la persona denunciante.

En el caso que se detectará que la denuncia hiciera referencia a situaciones no equitativas o prácticas discriminatorias, se aplicará el Procedimiento para el **“Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias”**.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

Si la denuncia involucra a una persona trabajadora de empresas externas (proveedores, clientes), se deberá aplicar el punto 6.5 de este procedimiento y/o lo establecido en el “**Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas**” en el marco del SGIGC-DI, según corresponda.

Si la denuncia involucra a una persona trabajadora con discapacidad, se deberá aplicar el punto 6.7 de este procedimiento.

6.2.2 Investigación de una denuncia de acoso laboral y/o sexual

La investigación tendrá por objeto verificar la existencia de los hechos, individualizar a los responsables, determinar su participación y si la hubiere, aplicar las sanciones que correspondan, entendiéndose por tales desde una amonestación escrita, hasta el despido de la persona trabajadora por causa grave y sin derecho a indemnizaciones.

Esta investigación deberá sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.

Para estos efectos, una vez recibida y aceptada la denuncia, la Jefatura de Relaciones Laborales deberá avisar a la Gerencia de Recursos Humanos en el transcurso **máximo de 48 horas hábiles y abrir el expediente del caso**. Paralelamente designará una Comisión Investigadora, la cual deberá estar conformada por al menos 2 personas, con representación paritaria de género. Las personas que participen en la comisión deberán acreditar las competencias que se establecen en la **Matriz de Competencias esenciales del SGIGC-DI**. Para estos efectos la Jefatura de Relaciones Laborales también puede conformar parte de esta Comisión.

Las personas designadas para ejecutar la investigación no podrán tener vínculos laborales directos con las personas involucradas en la situación denunciada y tampoco ser parte directa de la situación.

En caso de que la denuncia involucre a personas con discapacidad, la comisión investigadora deberá seguir las recomendaciones sugeridas en el punto 6.7

Una vez conformada la comisión investigadora esta deberá iniciar su trabajo de investigación con un plazo máximo de **tres días hábiles**, contados desde la recepción de la denuncia.

Dentro de los **tres días hábiles** posterior a la denuncia se deberá notificar a las partes del inicio de un procedimiento de investigación por denuncias de acoso laboral y/o sexual, en forma personal y ratificado por correo electrónico o por correo certificado si alguna de las personas no se encuentra en la empresa debido a situaciones derivadas de licencia médica, trabajo a distancia, feriados o cualquier otro motivo, y fijará de inmediato las fechas de citación para iniciar la recolección de antecedentes para la investigación.

Se citará en primera instancia a la o las personas denunciantes y luego a la o las personas denunciadas para que puedan formular sus descargos por escrito, esta **instancia deberá ejecutarse con un máximo de cinco días hábiles** luego de recibida la notificación por parte de la empresa, garantizándoles que serán oídas sin juicios personales, que podrán fundamentar sus dichos y acreditarlos conforme a los medios de prueba que ofrezcan y rindan en la oportunidad correspondiente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

Durante toda la investigación, y en particular en las instancias en que se deben realizar reuniones con las partes involucradas, **se deberá resguardar la confidencialidad de la información**, la dignidad de las personas involucradas y su exposición por lo tanto se deberá elegir muy bien el lugar o la modalidad en que se realizarán las entrevistas.

Para la recolección de antecedentes y la ejecución de las entrevistas la Comisión Investigadora podrá utilizar los lineamientos establecidos en el documento **“Guía de Investigación de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Prácticas Discriminatorias”**. De igual modo, los involucrados deberán acompañar, en cualquier momento durante el periodo de investigación, las pruebas que tengan en su poder que sustenten sus dichos.

IMPORTANTE. La investigación deberá ser concluida obligatoriamente **dentro de los 30 días corridos contados** desde la recepción de la denuncia por la Jefatura de Relaciones Laborales.

La Jefatura de Relaciones Laborales mantendrá un expediente de investigación, con respaldo de todas las actuaciones y prueba recabadas. Esto con la finalidad de ponerlo a disposición de la Dirección del Trabajo, en caso de revisión y/o fiscalización de la Dirección del Trabajo. A su vez, mantendrá la trazabilidad del proceso de denuncias e investigación por medio del **Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral**.

6.2.3 Medidas de Resguardo y apoyo

Se podrán evaluar y disponer de medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas en la denuncia durante el tiempo que dure la investigación, de acuerdo con la gravedad del caso y la seguridad de las partes involucradas, especialmente si los hechos perjudican física y/o psicológicamente a quien presenta la denuncia.

Una primera evaluación de las medidas de resguardo y apoyo deberá ser realizada en **las primeras 48 horas de recibida la denuncia**, por la Jefatura de Relaciones Laborales en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos. Se deben disponer de medidas de resguardo en cualquier momento durante el proceso de investigación, procurando la mayor celeridad posible. Cualquier medida no podrá implicar el menoscabo o pérdida de derechos de las personas involucradas y será implementada con información y consentimiento absoluto y expreso de los involucrados o involucradas. Se deberá guardar registro de medidas aplicadas y responsable de su ejecución/gestión.

Entre las medidas de resguardo se podrán considerar:

- Otorgar permiso con goce de remuneración a las personas involucradas por el tiempo que dure la investigación.
- Destinar a las personas involucradas a distintos espacios físicos en la empresa o en otro establecimiento, siempre que sea dentro de la misma ciudad en que desarrolla sus labores.
- Redistribuir la jornada de trabajo de las personas involucradas.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

- Cualquier otra que sea necesaria según la gravedad del hecho denunciado.
- Evaluar acciones de apoyo psicológico y reparación emocional a las personas afectadas y también es muy importante sondear los impactos emocionales y en el clima laboral que la situación ha provocado en las otras personas del equipo.
- Atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el organismo administrador (Ley n°16.744).

Estas medidas quedarán consignadas en el **Registro Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral**.

IMPORTANTE. La Dirección del Trabajo podrá revisar las medidas de resguardo adoptadas, pudiendo solicitar su modificación, con el objetivo de resguardar eficazmente la vida y salud de las personas involucradas en la investigación.

6.2.4 Conclusiones e informe de la investigación

Una vez que la comisión de investigación haya concluido la etapa de recolección de información y entrevistas, procederá a emitir el informe de conclusiones el que será entregado a la Jefatura de Relaciones Laborales.

El Informe de Investigación, deberá contener al menos los siguientes antecedentes:

- Identificación de las partes involucradas.
- Relación de los hechos que sustentan la denuncia.
- Menciones de todas y cada una de las pruebas consideradas.
- Análisis de la prueba recabada en relación con los hechos denunciados y aportados por ambas partes (denunciante(s) y denunciados(as)). El texto íntegro de las declaraciones es incorporado al expediente de investigación.
- Análisis y conclusiones de la investigación.
- Medidas de resguardo aplicadas.
- Medidas, acciones de reparación, nivelación y/o sanciones a considerar producto de las conclusiones del proceso.

Las conclusiones establecidas en el informe deberán tener coherencia con los elementos de prueba presentados por las partes y con las definiciones establecidas en la ley y que son constitutivas de acoso laboral y sexual.

Para las conclusiones se deberán determinar con claridad cuando los hechos tengan relación con acciones producto de discriminación, Ciberacoso y también cuando constituyan hechos de “maltrato laboral” conductas que deberán tener asociadas las sanciones correspondientes.

6.2.4.1 Revisión y ratificación de las conclusiones e informe de la investigación

Todos los informes de investigación deberán ser revisados y ratificados antes de su aceptación por:

Gerente(a) de Recursos Humanos y Jefatura de Relaciones Laborales. En el caso de que alguno de esos cargos haya participado en la investigación deberá reemplazarse por la Jefatura de Recursos Humanos y/o Coordinación de Recursos Humanos.

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

En caso de existir incomprensiones producto de falta de evidencia que sustenten las conclusiones o incoherencias entre las evidencias, las definiciones legales y las conclusiones, se deberá solicitar de inmediato una aclaración presencial o virtual con los y las integrantes de la comisión lo que podrá derivar en la reapertura de la investigación. En caso de ocurrir esta situación se deberá informar de la situación a la Gerencia de RRHH o a quien corresponda.

Una copia del informe será remitido a la Dirección del Trabajo dentro del plazo de dos días de finalizada la investigación. Dicho Servicio emitirá un certificado de la recepción.

La Dirección del Trabajo tendrá un plazo de treinta días para su pronunciamiento, el que será puesto en conocimiento de Arcos Dorados, la persona afectada, denunciante y denunciada. En caso de no recibir un pronunciamiento por parte de la Dirección del Trabajo en dicho plazo, se considerarán válidas las conclusiones del informe remitido por Arcos Dorados, quién deberá notificar a todas las partes involucradas.

Las observaciones realizadas por la Dirección del Trabajo serán apreciadas por la Jefatura de Relaciones Laborales, y se realizarán los ajustes pertinentes al informe del investigador, el cual será notificado a las partes a más tardar al décimo día de recibida las observaciones del órgano fiscalizador.

6.2.4.2 Comunicación de las conclusiones del caso.

La Jefatura de Relaciones Laborales y/o un integrante del Comité de Investigación, remitirá por escrito (correo electrónico y/o carta certificada dirigida a domicilio) las conclusiones y su resolución a las partes involucradas y a la Dirección del Trabajo, a este último, dentro de un plazo de 6 días hábiles.¹

Las denuncias por acoso laboral y/o sexual deberán, en el caso que corresponda y amerite, ser tratadas por medio del tratamiento de acciones correctivas tal como lo establece el Procedimiento Tratamiento de Hallazgos al SGIGC-DI.

La comunicación a las partes involucradas se realizará de manera independiente a cada parte interesada de manera personal o por medio de una reunión virtual.

6.3 Resolución, medidas reparatorias y/o sanciones

Al tenor del informe entregado por la Comisión Investigadora y de acuerdo con la gravedad de la falta comprobada, la Gerencia de Recursos Humanos deberá dentro de los siguientes **15 días hábiles** desde la recepción del Informe, disponer y aplicar las medidas reparatorias y/o sanciones que correspondan, dejándose constancia escrita de la notificación de cierre de investigación. En caso de que no se pueda realizar la respuesta de manera presencial, se realizará a través de correo electrónico y/o carta certificada dirigida a domicilio a las personas involucradas.

¹ En el caso de denuncias de acoso sexual, el plazo para remitir a la Dirección del Trabajo las conclusiones de la investigación, es de 5 días hábiles conforme a la jurisprudencia administrativa del servicio contenida en dictámenes. Tratándose de acoso laboral, no es necesario remitir las conclusiones a la DT.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

En caso de no recibir el pronunciamiento por parte de la Dirección del Trabajo, Arcos Dorados deberá disponer y aplicar las medidas o sanciones que corresponden, según el informe de investigación, dentro de quince días corridos, una vez transcurrido treinta días desde la remisión del informe de investigación de la Dirección del Trabajo.

En el caso de que la Gerencia de Recursos Humanos esté directa o indirectamente involucrado en la denuncia, la aplicación de las resoluciones, medidas, acciones y/o sanciones serán definidas por el(la) Gerente(a) General.

Las medidas, acciones o sanciones propuestas serán de resolución inmediata o en las fechas que el mismo informe señale.

Las acciones y/o medidas reparatorias podrán relacionarse con:

- Elaboración de procedimientos.
- Intervención de procesos.
- Implementación de programas de acompañamiento, formación y capacitación.
- Intervención psicológica de equipos de trabajo.
- Apoyo psicológico y reparación a las víctimas.
- Cambio de funciones, entre otros.

Las sanciones pueden consistir en lo siguiente:

- Amonestación verbal,
- Amonestación escrita,
- Traslado de Restaurante
- Término al contrato de trabajo.

Si alguno de las personas involucradas considera que alguna de las medidas o sanciones es injusta o desproporcionada, podrá solicitar a la Gerencia de Recursos Humanos una apelación o recurrir a la Inspección del Trabajo. No obstante, en el evento de resolverse el término del contrato de trabajo, la medida no será susceptible de recurso alguno ante Arcos Dorados o la Dirección del Trabajo. La persona desvinculada podrá impugnar dicha decisión ante el tribunal competente.

De las sanciones que se apliquen deberá quedar constancia en la carpeta personal de la persona sancionada.

6.4 Seguimiento

Posterior a la comunicación de resultados a las partes, se deberá realizar una entrevista de seguimiento a las personas involucradas en la investigación que continúen en la Organización, en un plazo no mayor a **30 días hábiles**, respecto a sus apreciaciones y experiencia sobre el proceso de investigación, independiente de la resolución decretada. Este seguimiento será responsabilidad de la gerencia de recursos humanos o de quién esta designe.

Para realización de entrevistas de seguimiento se utilizará y registrará el formulario **Entrevista Seguimiento** al afectado.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

En la entrevista se deberá indagar en:

- Valoración y opinión respecto al procedimiento,
- Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas.

Se debe mantener seguimiento al ambiente laboral de las personas involucradas en una segunda entrevista de seguimiento a efectuarse dentro del **sexto mes** posterior a la primera entrevista, con el objetivo de asegurar que no existan repercusiones negativas (nuevas o reiteración de prácticas discriminatorias, acoso laboral o sexual; malestar laboral o perjuicio de relaciones laborales, entre otros).

6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas

En la relación con las empresas externas y potenciales situaciones de acoso sexual o laboral, se podrían presentar tres casos:

- Denunciante: colaborador/a de Arcos Dorados; denunciado/a: persona trabajadora de empresa externa.
- Denunciante: persona trabajadora de empresa externa; denunciado(a): persona trabajadora de Arcos Dorados.
- Persona trabajadora de Arcos Dorados es testigo de maltratos, acoso laboral o sexual que involucran a personal de empresas externas.

Estos procesos están también ligados al **Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas**.

6.5.1 Caso que una persona trabajadora de Arcos Dorados desea interponer denuncia contra persona trabajadora empresa externa

La persona trabajadora de Arcos Dorados deberá realizar la denuncia vía Canal de Denuncia según el punto 6.2.1 de este procedimiento, indicando que la persona denunciada corresponde a una persona trabajadora de empresa externa y entregando los datos e información que se requiera.

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 la persona trabajadora de Arcos Dorados, de acuerdo con lo descrito en este procedimiento y deberá registrar antecedentes y seguimiento de denuncia en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral.

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

6.5.2 Caso que una persona trabajadora de empresa externa desea interponer denuncia contra colaborado/a Arcos Dorados:

La persona trabajadora 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 el(la) Gerente(a) del Departamento correspondiente al contrato de Arcos Dorados, quien a su vez lo contactará con la Jefatura 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 las personas involucradas). La empresa externa deberá aplicar medidas de resguardo con su persona trabajadora que está realizando la denuncia.

Una vez realizada la denuncia, la Jefatura de Relaciones Laborales procederá a aplicar el presente procedimiento al/la colaborador/a de Arcos Dorados que esté siendo denunciado/a.

La Jefatura de Relaciones Laborales registrará antecedentes y seguimiento de la denuncia en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral.

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.

6.5.3 Caso en que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de acoso laboral, sexual, maltrato que involucran a una persona trabajadora de Empresa Externa

La persona trabajadora de Arcos Dorados realizará reclamo vía Canal de Denuncia según lo descrito en el punto 6.5 de este procedimiento, 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.

6.6 Situaciones de maltrato y acoso por parte de los clientes

De acuerdo con el tipo de servicio que prestan los/as colaboradores/as que trabajan en restaurantes, podrían verse expuestos a situaciones de maltrato, acoso sexual y otras manifestaciones de violencia por parte de las personas (clientes) que frecuentan los restaurantes.

Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA, declara no aceptar ni validar este tipo de situaciones que ponen en riesgo la integridad de sus trabajadores y trabajadoras por lo que se han definido las siguientes directrices.

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

- Diseñar e implementar campañas comunicacionales dirigidas a los clientes en las que se difundan las políticas de “respeto” y las conductas “éticas” que deben tener las personas en el trato hacia el personal de la empresa.
- Definición de protocolos que se constituirán como anexos a este procedimiento en los que se determinarán las acciones que se deben seguir en estas situaciones y las responsabilidades que deben adoptar las personas líderes de los restaurantes y las víctimas y el resto del personal.
- Implementación de acciones de capacitación y sensibilización en materia de ambiente laboral seguro.

La Jefatura de Relaciones Laborales, en caso de recibir denuncias por parte de una persona trabajadora de Arcos Dorados hacia un(a) cliente(a), procurará tomar las medidas de resguardo para la protección de la persona trabajadora y aplicará lo establecido en este documento.

Adicionalmente, las conclusiones del informe contendrán las medidas correctivas que adoptará la Arcos Dorados en relación con la causa que generó la denuncia.

6.7 Recepción e Investigación de denuncias que involucran a personas con discapacidad.

Se contemplan algunas distinciones que son importantes de considerar, el resto del proceso sigue el mismo curso de lo definido anteriormente.

6.7.1 Recepción de denuncias de Acoso Laboral y Sexual

Es tarea de la persona que ejerce como Coordinador/a de Diversidad e Inclusión completar los datos en conjunto con la persona trabajadora que presenta discapacidad involucrada en una situación de acoso laboral o sexual, con el objetivo de hacer efectiva la denuncia e informarle sobre las etapas del presente procedimiento.

El(la) Coordinador/a de Diversidad e Inclusión debe informar de la situación a la organización encargada de la intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad involucrado/a quien entregará asesoría técnica para llevar a cabo el proceso.

Es deber de la organización encargada de la intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad involucrado/a informar a la familia de la situación y del desarrollo de las etapas del presente procedimiento.

6.7.2 Investigación de una denuncia de acoso laboral y/o sexual

En caso de situaciones que involucren a personas con discapacidad, la comisión investigadora deberá estar conformada por al menos una persona que tenga las competencias que se establecen en la Matriz de competencias esenciales para la inclusión laboral de personas con discapacidad y contar con la asesoría técnica de un/a Profesional de Apoyo de la organización encargada de la intermediación laboral

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

de la persona trabajadora con discapacidad involucrado/a en caso de requerirse. El(la) Coordinador/a de Diversidad e Inclusión también puede conformar parte de esta Comisión.

El Profesional de Apoyo designado para apoyar la aplicación del presente procedimiento tendrá lugar durante la investigación y en particular en las instancias en que se deben realizar reuniones con las partes involucradas, con el objetivo de garantizar la correcta comprensión de la situación y velar por las condiciones de accesibilidad universal necesarias para que la persona trabajadora con discapacidad logre expresarse. El(la) Profesional de Apoyo participará activamente de las siguientes etapas de la investigación según se requiera:

- Recolección de antecedentes.
- Ejecución de entrevistas.

La Comisión Investigadora podrá solicitar asesoría técnica que quién ejerza como Profesional de Apoyo durante todo el proceso de la investigación quien deberá resguardar la confidencialidad de la información.

6.7.3 Medidas de Resguardo y apoyo

Se podrán evaluar y disponer de medidas de resguardo necesarias respecto de las personas involucradas en la denuncia durante el tiempo que dure la investigación, de acuerdo con la gravedad del caso y especialmente si los hechos perjudican física y/o psicológicamente a quien presenta la denuncia.

Una primera evaluación de las medidas de resguardo y apoyo deberá ser realizada con el/l Coordinador/a de Diversidad e Inclusión en conjunto con el(la) Profesional de Apoyo designado por la organización encargada de la intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad involucrado/a, en **las primeras 48 horas de recibida la denuncia.**

El(la) Profesional de Apoyo designado por la organización encargada de la intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad involucrado será quien informe a la familia sobre las medidas de resguardo y apoyo dispuestas.

6.7.4 Comunicación de los resultados de la investigación

La comunicación será realizada de manera presencial o de manera virtual. Es necesario que esté presente el(la) profesional de apoyo que ha participado durante todo el proceso con el objetivo de resguardar que la información sea entendida por la persona con discapacidad.

6.7.5 Seguimiento

Posterior a la comunicación de resultados a las partes, se deberá realizar un acompañamiento a la persona con discapacidad involucrada en la investigación que continúen en la Organización. El acompañamiento será responsabilidad de la persona que ejerza como Profesional de Apoyo de la organización encargada del proceso de intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad quien reportará directamente al/l Coordinador/a de Diversidad e Inclusión.

Para la realización del acompañamiento, se realizará una entrevista de seguimiento la cual se utilizará y registrará el **formulario Entrevista Seguimiento.**

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

En la entrevista se deberá indagar en:

- Valoración y opinión respecto al procedimiento,
- Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas.
- Entrevista a la Jefatura directa respecto al ambiente laboral, conflictos, repercusiones y reintegro del trabajador con discapacidad.
- Entrevista a una persona trabajadora del equipo respecto al ambiente laboral, conflictos, repercusiones y reintegro del trabajador con discapacidad.

El(la) Coordinador/a de Diversidad e Inclusión, en conjunto con la asesoría técnica del(la) Profesional de Apoyo de la organización encargada del proceso de intermediación laboral de la persona trabajadora con discapacidad involucrado/a, deberán definir la periodicidad de las visitas de seguimiento de acuerdo con la gravedad del caso y especialmente si los hechos perjudicaron física y/o psicológicamente a la persona con discapacidad involucrada.

7. INDICADORES

Los indicadores de este proceso corresponden a los siguientes y se miden por medio de la matriz “Indicadores del SGIGC-DI-Ambiente laboral”

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Valoración del personal sobre las condiciones dentro la organización en relación con un ambiente laboral seguro y libre de violencia.
Código	AL 1
Tipo	Percepción
Objetivo	Conocer el grado de valoración de hombres y mujeres sobre el ambiente laboral

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Valoración del personal sobre los mecanismos para abordar las denuncias de acoso laboral, sexual y prácticas discriminatorias.
Código	AL 2
Tipo	Percepción
Objetivo	Medir el grado de confianza y valoración de hombres y mujeres respecto a los mecanismos de denuncia para acoso sexual, laboral y discriminación

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual		SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos	
	Versión	4	
	Fecha de la última versión	17-07-2024	

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Denuncia de Acoso Laboral y/o Sexual	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación
Entrevista de Seguimiento	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación
Expediente de investigación	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación
Informe Investigación	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación
Registro denuncias de acoso laboral y sexual	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación
Registro Medidas de Resguardo ante situaciones	Jefe(a) Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta OneDrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales	One Drive-Golden arch development corp/ casoso denuncias por acoso sexual y discriminación	5 años	Eliminación

Este documento impreso es una copia no controlada; sólo la versión publicada en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile es la vigente.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

de violencia laboral			Respaldo servidor Arcos Dorados			
-------------------------	--	--	------------------------------------	--	--	--

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: Otras definiciones, características, ejemplos y consideraciones para prevenir y detectar casos de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato Laboral

Dirección del acoso

Acoso Vertical Descendente: Desde la jefatura hacia un/a subordinado/a. Si bien podría darse el caso de que la persona agresora tenga más de una afectada/o, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.

Acoso Vertical Ascendente: Desde los/as subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de “asimetría de poder” para acosar, suelen ser grupos subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, o bien personas que utilizan otros privilegios sociales (como sexo, raza, o estrato socioeconómico) para ejercer el abuso de poder.

Acoso Horizontal: Se da entre pares o grupos de pares. Al igual que el acoso vertical ascendente, pueden ser grupos o personas particulares, que, a pesar de la simetría de posición laboral, pueden ejercer abuso de poder por otros factores.

Acoso Externo: Se presenta cuando una persona de Arcos Dorados es agredida por alguien ajeno, pudiendo ser clientes o personal de empresas externas, etc.

Acoso sexual

Acoso Quid Pro Quo o Chantaje Sexual: cuando un superior jerárquico o alguien que puede incidir sobre el empleo y condiciones de trabajo de otra persona, obliga o condiciona a otra persona a acceder a requerimientos sexuales a cambio de un beneficio laboral, como aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo.²

Acoso sexual ambiental: conductas que generan un ambiente hostil, situaciones de intimidación o humillación a la(s) afectada/o(s).³

² Palavecino Cáceres, Claudio (2006) “El nuevo ilícito de acoso sexual en el derecho del trabajo chileno”. En: Revista de Derecho, Vol. XIX N°1, pp. 105-123

Díaz Berr, Ximena; Mauro Cardarelli, Amalia; Ansoleaga Moreno, Elisa; Toro Cifuentes, Juan Pablo (2017) “Violencia de Género en el Trabajo en Chile. Un Campo de Estudio Ignorado.” En: Revista Ciencia y Trabajo, Año 19, N° 58, pp. 42-48.
Documento “Acoso sexual en el lugar de trabajo”. Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. OIT.

³ Ibid.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

Otros Ejemplos y tipos del acoso sexual:

- **Comportamiento físico de naturaleza sexual:** Contacto físico no deseado, que puede ir desde tocamientos innecesarios o roces en el cuerpo de otra persona, hasta intento de violación o coacción (obligación) para las relaciones sexuales. Por ser este último considerado un delito en Chile, debe denunciarse en Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalía o Tribunales.
- **Conducta verbal de naturaleza sexual:** Insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después de que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos.
- **Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:** Exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo.
- **Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** Esta forma de acoso sexual no busca iniciar relaciones sexuales, sino que es una expresión de uso del poder de una persona sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, intimida o es físicamente abusiva, como por ejemplo los insultos relacionados con el sexo y la orientación sexual, comentarios ofensivos sobre el aspecto o vestimenta, etcétera.

Arcos Dorados considera, entre otras, como conductas relacionadas con Acoso Sexual, las siguientes⁴:

- a. Proposiciones concretas de carácter sexual no consentidas por quien las recibe, bajo amenazas que se relacionen con su situación laboral o sus oportunidades en el empleo;
- b. Juegos o proposición de juegos de connotación sexual indeseados por las personas a las cuales va dirigida;
- c. Apretones de hombros, cintura, abrazos y/o roces reiterados en diversas regiones del cuerpo tipificadas sexualmente e indeseados por las personas afectadas y que excedan las reglas de convivencia socialmente aceptadas, tales como aquellos contactos físicos propios de saludos o despedidas entre dos o más personas (apretones de mano, besos en la mejilla, etc.);
- d. Gestos y comentarios de connotación sexual reiterados e indeseados por las personas a las cuales van dirigidas;
- e. Lenguaje sexual, llamadas, correos electrónicos obscenos o chistes de connotación sexual reiterados y dirigidas hacia determinadas personas e indeseados por estas últimas.

No constituyen conductas de acoso sexual las relaciones afectivas consentidas que eventualmente pudieren existir entre trabajadores/as, debiendo estos informarlo oportunamente y por escrito a su Jefatura Directa, con el objeto de poder evaluar la adopción de medidas que fueran necesarias para evitar eventuales situaciones de conflicto de intereses. (Artículo 24 y 25, RIOHS⁵, Arcos Dorados)

Acoso laboral

⁴ Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.

⁵ Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile SpA.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

Arcos Dorados considera como conductas relacionadas con Acoso Laboral, cualquier acción que pueda atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica o laboral de uno o más trabajadores o trabajadoras, tales como:

- Gritar, avasallar o insultar a una persona (persona trabajadora, compañero/a, subalterno/a) cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Atacar la reputación o calidad profesional
- Difusión de rumores o el aislamiento de una persona impidiendo la interrelación social.
- Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a una persona con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a una persona (persona trabajadora, compañero/a, subalterno/a) o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada a/ la persona trabajadora.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra la persona, con vistas a estigmatizarle ante otros/as compañeros/as o jefaturas.
- Ignorar o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina, restorán o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la persona extendiendo por la Empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores/as, caricaturizándolo o parodiando.
- Animar a otros/as compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

No será considerado acoso laboral:

- Diferencias de opinión, disputas y conflictos que surjan como consecuencia de una natural diversidad que existe dentro de los grupos de trabajo y como parte de la interrelación entre colaboradores/as en el ejercicio de sus funciones, realizadas en un marco de respeto.
- El que un superior le comunique a una persona trabajadora los errores encontrados en su labor diaria, o el cumplimiento de los plazos, o la omisión de este, siempre y cuando la retroalimentación realizada por el superior sea adecuada y en un marco de respeto.
- El que un/a superior entregue una carga de trabajo superior a la habitual, pero aislada en el tiempo y por una razón justificada.
- El que un superior directo le comunique de manera adecuada el uso correcto de uniforme, llegada a tiempo a su turno, uso de celular, cumplimiento de procedimientos asociados a productos y uso

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

de EPP, y las ya conocidas a través del reglamento interno (prohibiciones y obligaciones de los/as trabajadores/ras.

Maltrato laboral

Maltrato Laboral: Se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”⁶

Se resumen las diferencias entre acoso y maltrato laboral en la siguiente tabla:

Acoso Laboral	Maltrato Laboral
Es una conducta selectiva	Es una conducta generalizada
La acción es silenciosa	La acción es evidente
Su objetivo es desgastar a la(s) afectada/o(s)	No tiene un objetivo específico
El hostigamiento es reiterado	La agresión es esporádica
Afecta la dignidad de las personas	Afecta la dignidad de las personas

El Maltrato Laboral, por ser actos o conductas que también atentan contra la dignidad de las personas, deben ser sancionadas cuando se corrobore su existencia, aunque no sean conductas caracterizadas como acoso laboral.

Ejemplos del Maltrato Laboral

- Trato hostil, alzar la voz, hablar a gritos.
- Ofensivo: poner sobrenombres, hacer referencias al físico de las personas o a defectos, Trato inadecuado: sexista, homofóbico, misógino, racista, xenófobo, entre otros.
- Abusos de asimetría de poder: trato prepotente, dar tareas que no corresponden como pagar cuentas, mandar a comprar elementos personales o de índole diferentes a las del trabajo, etc.)
- Asignar labores basadas en estereotipos de género, como servir café a las mujeres y trasladar objetos pesados a hombres, etcétera. No asignar trabajo a personas en situación de discapacidad por considerarles incapaces de realizarlos.
- Entorno hostil a personas en situación de discapacidad, poniendo barreras en su entorno.
- Una de las causas del maltrato laboral puede ser Discriminación Arbitraria, por razones de género, etnia, raza, situación socio económica, condición sexual, discapacidad, etc.

Muchas conductas de maltrato laboral tienen un denominador común que es la normalización de discriminaciones y prejuicios de género que se minimizan y naturalizan al punto de considerarlo parte normal de la vida laboral. Ejemplo de ello pueden ser: no considerar las opiniones de las trabajadoras minimizando su aporte; deslizar comentarios denigrantes u ofensivos respecto de las mujeres de manera

⁶ Dirección Nacional del Servicio Civil (2018) “Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual”. Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas. Ministerio de Hacienda. Santiago

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

ocasional; reaccionar de manera desproporcionada y magnificar situaciones problemáticas cuando las involucradas son mujeres; minimizar el aporte de mujeres o desvalorizar lo femenino, poner trabas o no hacer expedito el uso de permisos relacionados con maternidad o paternidad, entre otros. Frases como “está con la regla... por eso anda así”. “Todas las mujeres son alharacas, no fue para tanto”.

9.2 Anexo 1: Formulario de denuncia de acoso laboral y/o acoso sexual

Formulario de denuncia de acoso laboral y sexual		SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula		Procedimiento, Detección, Denuncia y Seguimiento Acoso Laboral y Sexual
Versión		1
Fecha de vigencia		30-09-2021

Uso interno	
Folio/Correlativo interno:	
Fecha recepción de la denuncia	MS MES AÑO

1. Identificación Denunciante:

Nombre completo: _____

RUT: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

Lugar de Trabajo: _____

Cargo: _____

Correo: _____

Área de Correlativa: _____

En caso de que esta Denunciante pertenezca a una empresa externa que presta servicios a Arcos Dorados, indicar:

Cargo: _____

Empresa externa a la que pertenece: _____

Tipo de Servicio que presta la Empresa externa a Arcos Dorados: _____

2. Identificación Denunciado:

Nombre completo: _____

Cargo: _____

Domicilio: _____

Lugar de Trabajo: _____

Cargo: _____

Área de Correlativa: _____

En caso de que esta Denunciado pertenezca a una empresa externa que presta servicios a Arcos Dorados, indicar:

Cargo: _____

Empresa externa a la que pertenece: _____

3. ¿Esta Denunciante ha puesto en conocimiento a su superior inmediato esta situación?

SI: ☐ NO: ☐

Nombre Jefatura Superior: _____

Formulario de denuncia de acoso laboral y sexual		SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula		Procedimiento, Detección, Denuncia y Seguimiento Acoso Laboral y Sexual
Versión		1
Fecha de vigencia		30-09-2021

4. Relación jerárquica respecto de la persona afectada – denunciado:

inferior Nivel jerárquico: ☐ Igual Nivel jerárquico: ☐ Superior Nivel jerárquico: ☐

5. ¿La persona afectada trabaja directamente con esta denunciado/a?

SI: ☐ NO: ☐ Ocasionalmente: ☐

6. Narración de los hechos.

Describe las conductas manifestadas, en orden cronológico, que avalían la denuncia (señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia). Puede agregar más filas o si lo desea, puede relatar los hechos en hoja adjunta.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

7. ¿La situación denunciada ha ocurrido más de una vez?

SI: ☐ NO: ☐

En el caso que su respuesta sea afirmativa, por favor indicar desde hace cuánto tiempo es víctima o se encuentra afectado por el tipo de acciones que denuncia:

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024

9.3 Anexo 2: Registro de medidas de resguardo

Registro de Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral		SGIGC-DI
Procedimiento al que se vincula		Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual
Reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias		
Versión	1	
Fecha de la última versión	30-06-2021	

1. Tipo de denuncia/reclamo

Acoso Sexual _____

Acoso Laboral _____

Práctica discriminatoria o no equitativa _____

Otra conducta que atente a la dignidad de las personas _____

2. Datos de trabajador/a que requiere medidas de resguardo:

Nombre completo _____

Sexo: Masculino _____ Femenino _____ Otro _____

RUT _____

Domicilio _____

Teléfono de contacto _____

Cargo _____

Depto./Unidad _____

3. Medidas de resguardo solicitadas:

Medidas de resguardo y/o acciones solicitadas	Descripción	Fecha

Observaciones/Comentarios

4. Medidas de resguardo aplicadas:

Medidas de resguardo y/o acción realizada	Descripción	Fecha de aplicación	Responsable aplicación

Observaciones/Comentarios

Nombre, Firma y cargo de persona que autoriza _____

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual		SGIGC-DI
	Área responsable		Gerencia Recursos Humanos
	Versión		4
	Fecha de la última versión		17-07-2024

9.4 Anexo 3: Registro entrevista de Seguimiento

Entrevista Seguimiento		SGIGC-DI	
Procedimiento al que se vincula		Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual	
Versión		1	
Fecha de la última versión		1	

ENTREVISTA SEGUIMIENTO DENUNCIA ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL	
ENTREVISTA SEGUIMIENTO RECLAMOS POR SITUACIÓN NO EQUITATIVA O DISCRIMINATORIA	
Folio caso: Fecha primera Entrevista: Nombre Entrevistado: Nombre y cargo de quien realiza seguimiento:	
	SI NO
¿Esta conforme con los plazos y asistencia de la investigación?	
¿Se efectuó el resguardo de confidencialidad del proceso?	
¿Recibió información pertinente respecto al proceso de investigación?	
¿Recibió información pertinente respecto a sus derechos como trabajadora?	
¿Durante el proceso de investigación se sintió respetada?	
¿Fue resguardada respecto a sus preocupaciones y necesidades de resguardo acompañamiento?	
¿Durante el proceso de investigación se sintió segura?	
¿Se tomaron las medidas de resguardo adecuadas?	
¿Esta conforme con las medidas de resguardo que se implementaron?	
¿Durante el proceso, ¿se sintió cómoda en su espacio laboral?	
¿Esta satisfecha con el proceso de investigación realizado por Arcos Dorados?	
Preguntas abiertas: Para acoso laboral y sexual ¿Qué medidas podemos tomar para mejorar el clima laboral? 	

Entrevista Seguimiento		SGIGC-DI	
Procedimiento al que se vincula		Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual	
Versión		1	
Fecha de la última versión		1	

¿Cómo podemos avanzar hacia la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual en la organización?

¿Cómo podemos mejorar los mecanismos para la detección, abordaje e investigación de situaciones de acoso laboral y sexual?

Para reclamos por prácticas discriminatorias

¿Cómo podemos avanzar hacia la prevención de la discriminación en la Organización?

¿Cómo podemos mejorar el procedimiento de Discriminación?

Principales Resultados de Entrevista			

Recomendaciones			

Acción Realizada	Fecha	Descripción	Responsable

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	4
	Fecha de la última versión	17-07-2024