	Elaboración y control de documentos y registros	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-06-2021

PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

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	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Patricia Ríos Kyonen **Cargo: Jefa de Relaciones Laborales**	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo: Gerenta Recursos Humanos**	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo: Gerenta Recursos Humanos**
Firma: **Fecha: 15-06-2021**	**Firma:** **Fecha: 30-06-2021**	**Firma:** **Fecha: 30-06-2021**

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

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

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

NOTA DE INCLUSIÓN

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

TABLA DE 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 GENERACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 6

6.1.1 Detección de la necesidad 6

6.1.2 Revisión y aprobación de documentos 6

6.1.3 Uso del lenguaje inclusivo 8

6.1.4 Publicación y control de documentos 8

6.2 IDENTIFICACIÓN Y FORMATO DE LA DOCUMENTACIÓN 8

6.2.1 Número de versión del documento 8

6.2.2 Formato de procedimientos 8

6.2.3 Contenido de documentos 10

6.2.4 Documentos obsoletos 12

6.2.5 Eliminación de Documentos 13

6.3 CONTROL DE REGISTROS 13

6.4 CUSTODIA, PUBLICACIÓN Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA 14

7. INDICADORES 14

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN 14

9. ANEXOS 15

9.1 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS VIGENTES DEL SGIGC-DI 15

1. OBJETIVO

Definir la metodología que permita estandarizar y mantener los documentos del SGIGC-DI siempre actualizados y disponibles para el personal y en los puntos de uso. Establecer además el control de registros del SGIGC-DI con el propósito de mantener disponible la información que evidencia las acciones realizadas, la trazabilidad de los procesos y que permite la toma decisiones en base a información objetiva.

2. ALCANCE

Los requisitos establecidos en este procedimiento son aplicables a todos los documentos internos, externos y legales y registros que forman parte del SGIGC-DI de Arcos Dorados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

1. **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.
2. **Arcos Dorados:** Arcos Dorados Restaurantes de Chile.
3. **Documento:** Escrito que informa, instruye y/o entrega datos acerca de algún hecho o actividad, para ser correctamente realizada y/o demostrar su cumplimiento. Este término genérico involucra los términos de políticas, manuales, reglamentos, procedimientos estructurales, procedimientos generales, procedimientos operativos, procedimientos de emergencia, instructivos, especificaciones de producto, formularios, registros y documentación externa.
4. **Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión:** Documento que establece el compromiso de Arcos Dorados con la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
5. **Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión (Manual del SGIGC-DI):** Documento que describe como Arcos Dorados ha configurado su sistema de gestión para dar cumplimiento a los requisitos de NCh3262 y a los reglamentos y leyes aplicables.
6. **Portal de Personas Arcos Dorados:** Portal de Personas de Arcos Dorados Chile ubicado en Weflow
7. **Reglamento:** Documento que establece un ordenamiento normativo que regula la ejecución de una operación y/o actividad; y especifica responsabilidades.
8. **Instructivo:** Documento en formato normalizado que describe los sucesivos pasos que se han de cumplir para realizar una tarea determinada.

9. **Formulario:** Formato en papel o en medio digital, que, al ser llenado con la información pertinente, se convierte en un documento o en un registro.
10. **Registro:** Tipo de documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas. Los registros pueden generarse en papel o en medio digital, no pueden ser modificados y no pierden validez ante la generación de otro registro posterior. Los registros son controlados de manera distinta a otros documentos, de acuerdo con lo establecido en punto 4.3.4 de NCh3262.
11. **Documentos internos del SGIGC-DI:** Todos aquellos documentos que pueden ser elaborados, modificados, eliminados, revisados, aprobados y difundidos en función de los establecido en este procedimiento.
12. **Documentación Externa al SGIGC-DI:** Es la documentación que, aún, cuando es utilizada por el SGIGC-DI, Arcos Dorados no participa de su elaboración, emisión, revisión y/o actualización (leyes, decretos, normas, reglamentos, manuales de operación de equipos, documentos corporativos etc.).
13. **Documento Controlado**: Es todo aquel documento que, una vez aprobado, es un documento oficial y vigente en el SGIGC-DI. Los documentos vigentes serán publicados en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el “U”).

Copia Controlada: No existen copias controladas. Cada copia impresa o que se encuentre publicada en un lugar distinto al Portal de Personas Arcos Dorados Chile y/o en el User interno (el “U”) será catalogada como **NO CONTROLADA.**

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente/a de General

- Aprobar la documentación cuyos alcances tengan relación con aspectos del funcionamiento del SGIGC-DI, y de aquella que, por sus características y alcances, se entrega a organismos externos o requiere de un manejo reservado.

Representante de la Dirección – Gerente/a Recursos Humanos

- Revisar y aprobar los documentos cuyo alcance sean de su responsabilidad.
- Ejercer los controles pertinentes para mantener la vigencia de la documentación en sus respectivas unidades, y para que esté disponible para quien lo requiera.

Responsables de proceso y jefaturas.

- Participar y liderar la elaboración/revisión de documentos normativos, de su respectiva área de competencia.
- Asegurar que todo el personal que tenga vinculación con las actividades descritas en el procedimiento tenga conocimiento de los documentos.
- A través de un liderazgo visible y permanente, controlar que las actividades/tareas se ejecuten conforme a lo especificado en los documentos normativos.
  Comunicar la creación, actualización o eliminación de documentos operativos relacionados con sus procesos.

Coordinador/a del SGIGC-DI.

- Coordinar la revisión y aprobación de los documentos del SGIGC-DI por los niveles facultados.
- Revisar los documentos para determinar que cumplan con las directrices establecidas en este procedimiento.
- Mantener los documentos del SGIGC-DI siempre actualizados y vigentes en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el "U").
- Mantener actualizado el **Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI.**
- Mantener disponible en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el "U") la **Matriz de identificación de la legislación aplicable.**

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Arcos Dorados ha determinado que los documentos que serán controlados en el marco de su SGIGC-DI son los siguientes:

I. Los requeridos por la NCh 3262-2012.
II. Los sujetos a control de documentos, la política del SGIGC-DI, los objetivos de SGIGC-DI y el Manual del SGIGC-DI.
V. Documentos externos que se vinculan como referencia para los documentos del SGIGC-DI.
VI. Documentos legales vigentes y convenios internacionales relacionados con las materias de igualdad de género, inclusión, diversidad, acoso y discriminación.

El listado completo de los documentos del SGIGC-DI es controlado por medio del **Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI.** Este listado define el control para los documentos internos y externos.

Los documentos externos relacionados con normativa legal nacional e internacional son controlados en la **Matriz Identificación Legislación Aplicable.** La actualización de este documento es responsabilidad del/la responsable del proceso de Gestión legal.

6.1 Generación y/o modificación de Documentos

6.1.1 Detección de la necesidad

La necesidad de elaborar documentos para el SGIGC-DI proviene, en primer lugar, de las exigencias normativas que se deben cumplir y que están establecidas en la NCh3262-2012. Otra fuente que establece la necesidad de elaborar documentos es el marco legal aplicable. También se debe considerar la realidad de cada área, la que puede generar la necesidad de elaborar algún(os) procedimiento(s) de aplicación en el área.

6.1.2 Revisión y aprobación de documentos

La responsabilidad de la creación y/o modificación de procedimientos del SGIGC-DI es de los/as responsables de proceso. Cuando se crea o modifica un documento deben ser revisados y aprobados por la gerencia respectiva. Cuando el procedimiento involucre actividades de otras áreas y/o gerencias, debe tener la revisión y aprobación de todos/as los/as involucrados.

Una vez aprobado por las partes interesadas, el documento debe ser enviado al/la Coordinador/a del SGIGC-DI para que sea revisado en relación con el cumplimiento de calidad y gestionar las firmas correspondientes y publicar en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el "U").

En situaciones de emergencia o cuando la naturaleza de las operaciones no permita obtener la firma de los documentos por parte de las personas que deben revisar y aprobar, los documentos podrán ser modificados y cambiar de versión con la aprobación mediante respaldo de correo electrónico que así lo indique. No obstante, una vez reestablecidas las condiciones, se deberán formalizar con las firmas respectivas.

> **Nota:** Por disposiciones internas, los procedimientos se publican sin firma. Los documentos aprobados con su respectiva firma quedan bajo custodia del/de la Coordinador/a del SGIGC.DI.

El siguiente cuadro, orienta las responsabilidades para la elaboración y modificación de documentos, así como también, las responsabilidades de revisión y aprobación de estos, en cada caso.

DOCUMENTO	ELABORA/ MODIFICA	REVISA CONTENIDO TÉCNICO	APRUEBA
Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión	Representante de la Dirección	Gerente/a General	Gerente/a General
Manual del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión	Coordinador/a del SGIGC-DI	Representante de la Dirección	Gerente/a General
Tablero de objetivos	Coordinador/a del SGIGC-DI	Representante de la Dirección	Gerente/a General
Planes de acción	Responsable de proceso	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH
Reglamentos	Profesional Especialista	Gerente/a del área	Depende de la naturaleza del reglamento
Procedimientos del SGIGC-DI	Responsable de proceso	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH

Estrategia de comunicaciones	Responsable del proceso de comunicaciones	Gerente/a Comunicaciones / Gerente/a RRHH	Gerente/a General
Formularios	Responsable de proceso	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH	Gerente/a del área/Gerente/a RRHH

6.1.3 Uso del lenguaje inclusivo

Todos los documentos internos del SGIGC-DI a partir de la vigencia de este documento deberán redactarse utilizando lenguaje inclusivo. Aquellos documentos que tengan una vigencia anterior deberán incorporar lenguaje inclusivo en la medida que sean modificados y/o actualizados.

6.1.4 Publicación y control de documentos

El documento revisado y aprobado pasará a ser documento oficial del SGIGC-DI cuando sea publicado en el sitio del Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de Arcos Dorados en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el “U”).

El control de documentos se lleva a cabo en **Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI.**

6.2 Identificación y Formato de la Documentación

6.2.1 Número de versión del documento

Para Manuales y Procedimientos del SGIGC-DI se utilizarán los números naturales, de esta forma se identificarán las versiones que provengan de cambios generales en la documentación. La asignación de número se valida con el/la Coordinador/a del SGIGC-DI.

La versión de un documento se inicia con el número 1.

6.2.2 Formato de procedimientos

Los documentos del SGIGC-DI deberán cumplir con las siguientes directrices de formato:

- TIPO DE PAPEL: TAMAÑO CARTA
- TIPO DE LETRA: ARIAL
- TAMAÑO DE LETRA: 9, 10, 11, 12.
- ALINEACIÓN: JUSTIFICADA

El formato de los procedimientos del SGIGC-DI cuenta con una tapa configurada de la siguiente manera:

Nota: Procedimientos Corporativos de Arcos Dorados mantendrán su formato establecido.

	Elaboración y control de documentos y registros	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-06-2021

	Nombre del Procedimeinto	SGIGC-DI
	Área responsable	
	Versión	1
	Fecha de la última versión	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

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	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: **Cargo:**	**Nombre:** **Cargo:**	**Nombre:** **Cargo:**
Firma: **Fecha:**	**Firma:** **Fecha:**	**Firma:** **Fecha:**

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

6.2.3 Contenido de documentos

a) Contenido de Procedimientos

El contenido de procedimientos del SGIGC-DI será el siguiente.

APARTADO	DESCRIPCIÓN
Tapa	
Control de cambios	Corresponde a la identificación de los cambios realizados al documento, a causa de actualizaciones o modificaciones, esto puede ser a través de la identificación de los apartados intervenidos y/o incorporados o eliminados. Todos los cambios realizados al documento generan una nueva revisión (versión)
Confidencialidad e inclusión.	Los procedimientos del SGIGC-DI incluyen las siguientes notas: **NOTA DE CONFIDENCIALIDAD** La información contenida en este documento es de propiedad de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. y debe ser tratada de acuerdo con su nivel de confidencialidad. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente a la Organización. **NOTA DE INCLUSIÓN** 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.
Índice	Corresponde al contenido del documento
Objetivo	Especifica en forma clara, el objetivo del documento.
Alcance	Establece dónde aplica el documento.
Documentos de referencia	Corresponde a la lista de otros documentos relacionados con la ejecución de las actividades y/o tareas descritas en el apartado descripción de la actividad. Entre ellos, procedimientos, instructivos, documentación externa.
Definiciones, siglas y términos	Corresponde a la definición de los términos, abreviaturas y símbolos usados en el documento.

Responsabilidades	Corresponde al resumen de las responsabilidades específicas que tiene cada cargo involucrado en el proceso.
Descripción del proceso.	Corresponde al detalle de la descripción de las actividades y/o tareas a realizar. En este apartado se debe colocar la información real de cómo se ejecutan, controlan y registran las actividades y/o tareas relacionadas con el título del documento y todas las variables que incidan en ellas. Para mejorar la comprensión del contenido se pueden incluir flujogramas y/o tablas de proceso.
Indicadores	Corresponde a indicadores y metas que permiten: - Monitorear y medir la eficacia y eficiencia del proceso descrito - Monitorear y medir los avances en materia de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. - Monitorear y medir los avances en materia de inclusión de personas con discapacidad.
Control de registros	Corresponde a la lista documentos (registros) que presentan los resultados o proporcionan evidencia de la realización de las actividades y/o tareas consideradas en el apartado “Descripción de la actividad”. Establece además la forma en que se controlan los registros.
Anexos	Corresponde a los antecedentes que complementan la información detallada en el apartado Desarrollo del documento. La inclusión de anexos es de carácter opcional. Un anexo puede ser la prueba para toma de conocimiento de la inducción del documento.

b) Formato para los registros

Los registros podrán diseñarse con formato libre en cuanto a su contenido, no obstante, deberán cumplir con formato para el apartado encabezado.

El encabezado de los registros deberá configurarse de la siguiente manera:

<table>
<tr><th>Formato</th><th>Configuración</th></tr>
<tr><td>Formatos Word y Excel</td><td>
<table>
<tr><td rowspan="4">Logo de Arcos Dorados</td><td>Nombre del registro</td><td>SGIGC-DI</td></tr>
<tr><td>Procedimiento al que se vincula el registro</td><td></td></tr>
<tr><td>Versión</td><td></td></tr>
<tr><td>Fecha de vigencia</td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Formatos PPT</td><td>Nombre del registro:
Procedimiento al que se vincula:
Versión:
Fecha de vigencia:
SGIGC-DI</td></tr>
</table>

c) Manuales y estrategias.

Estos documentos podrán diseñarse con formato libre en cuanto a su contenido, no obstante, deberán cumplir con los siguientes mínimos en el formato:

- Encabezado
- Objetivo
- Alcance
- Control de cambios
- Control de registros
- Notas de confidencialidad e inclusión.

d) Políticas.

Estos documentos podrán diseñarse con formato libre en cuanto a su contenido, no obstante, deberán cumplir con los siguientes mínimos en el formato:

- Encabezado
- Objetivo
- Alcance
- Control de cambios
- Notas de confidencialidad e inclusión.

Los registros del SGIGC-DI serán controlados de acuerdo con lo establecido en el punto 6.3 de este procedimiento.

6.2.4 Documentos obsoletos

Se establece que los documentos obsoletos son aquellos cuya versión es distinta a los documentos vigentes.

Los documentos obsoletos en su forma original se controlarán manteniendo guardada la versión la última versión anterior a la modificación. Estos documentos digitales se guardarán en la carpeta **Documentos obsoletos del SGIGC-DI** en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile.

6.2.5 Eliminación de Documentos

El/la coordinador/a del SGIGC-DI podrá eliminar documentos del sistema documental SGIGC-DI y actualizar el **Listado maestro de documentos vigentes del SGIGC-DI.**

6.3 Control de Registros

Los registros generados proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos del SGIGC-DI, los cuales pueden responder a una exigencia legal, normativa y/o interna. Estos pueden tener formato físico y/o digital. El proceso de digitalización, en los casos que se requiera, será responsabilidad del emisor/a del registro, quien los almacenará en el lugar que determine en el documento vinculante respectivo.

El control de los registros es responsabilidad de cada responsable de proceso y su control se define en el punto **N°8 Control de Registros,** de cada procedimiento del SGIGC-DI.

Los registros que no estén vinculados a un procedimiento serán controlados en el Manual del SGIGC-DI.

Cualquiera sea el formato del registro, el control debe asegurar la identificación, responsable, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros.

Los elementos de Control de Registros de operación serán registrados en la tabla de control de registros de cada procedimiento (punto 8).

CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición

Nombre del registro: nombre del registro para su identificación. Este nombre debe coincidir con lo descrito en el punto 6 de cada procedimiento.

Responsable: Persona de Arcos Dorados que es responsable de resguardar la información contenida en cada registro de acuerdo con lo que se establece para su control.

Almacenamiento y tipo de soporte: Indica el lugar en donde se encuentra el registro y la modalidad de archivo, esto varía si es físico o digital. Si es físico, se debe señalar lugar donde será resguardado ej. Archivos de capacitaciones. Si es digital, se debe señalar dónde se guarda el registro.

Protección y respaldo: Se establece el grado de protección del registro de acuerdo con su contenido y soporte -físico o digital- ya que en algunos casos pueden contener información confidencial o pueden estar restringidos. Esto se traduce en que, para algunos casos será necesario especificar, **registro confidencial y/o acceso restringido**. El respaldo se define como el medio para resguardar que la información no se pierda, por ejemplo, servidores y/o plataformas de respaldo documental.

Recuperación: Define la manera en que un registro será recuperado con posterioridad. El propósito de este control es asegurar la disponibilidad del registro en forma oportuna.

Retención: Se debe definir el tiempo que estará el registro disponible en el SGIGC-DI, para ser consultado y/o utilizado. Para definir el plazo de retención se debe tener presente si existen plazos legales, compromisos comerciales o plazos operativos. En ningún caso se debe definir de manera uniforme.

Disposición: Consiste en definir cómo el registro se elimina del SGIGC-DI una vez cumplido el período de retención. Esta eliminación debe ser controlada en el sentido que se trata de eliminar documentación física que contiene información de importancia o confidencial.

6.4 Custodia, Publicación y Archivo de la Documentación del Sistema.

Los documentos originales (Manuales, Procedimientos, Instructivos, Registros otros), que se definan en el Sistema, serán mantenidos por el/la coordinador/a del SGIGC-DI en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile y en el User interno (el “U”).

7. INDICADORES

No aplican indicadores de gestión ni de equidad.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Listado Maestro de Documentos Vigentes del SGIGC-DI	Coordinador/a SGIGC-DI	Archivo digital, ubicado en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile	Sin restricciones, acceso al personal Respaldo en servidor de Arcos Dorados	http://portaldepersonasarcosdoradoschile.cl/	Permanente	No aplica

9. ANEXOS

9.1 Listado Maestro de Documentos Vigentes del SGIGC-DI

	Listado de documentos vigentes del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula	Control de documentos y registros
	Versión	1
	Fecha de vigencia	

Nombre del documento	Origen	Tipo	Proceso asociado	Versión vigente