

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

**PROCEDIMIENTO
TRATAMIENTO DE HALLAZGOS DEL 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**

ELABORADO POR Nombre: Lady Leiva A. Cargo: Consultora de RRHH	REVISADO POR Nombre: Mariana Tarrío Cargo: Gerenta Recursos Humanos	APROBADO POR Nombre: Mariana Tarrío Cargo: Gerenta Recursos Humanos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 30-07-2021	Fecha: 30-07-2021	Fecha: 30-07-2021

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

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.

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

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 Detección de hallazgos	6
6.2 Reporte de hallazgos	6
6.3 Tratamiento de los hallazgos	7
6.3.1 No conformidades y potenciales no conformidades	7
6.3.2 Oportunidades de mejora o recomendaciones	7
6.4 Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas	7
7. INDICADORES	8
8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN	8
9. ANEXOS	9
9.1 Anexo 1: Flujograma del proceso	9
9.2 Anexo 2: Matriz de seguimiento de hallazgos del SGIGC-DI-DI	10

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

1. OBJETIVO

Describir la metodología para realizar la gestión de hallazgos, entendido esto como el análisis de causas básicas, la definición e implantación de acciones correctivas y preventivas y la verificación de su eficacia y eficiencia. Aplica también para los reclamos y detección de prácticas discriminatorias, dónde se vincula estrechamente con el Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias.

2. ALCANCE

Los requisitos establecidos en este procedimiento son aplicables a los hallazgos detectados al 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 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.
- Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos Relativos a Situaciones No Equitativas o Discriminatorias.

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. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con el objetivo de que no vuelva a repetirse.
4. **Acción Inmediata:** Acción tomada para volver a las condiciones normales de operación, sin eliminar la causa básica del hallazgo.
5. **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
6. **Causa raíz:** Es el origen o la raíz de un hallazgo.
7. **Evidencia Objetiva:** Pruebas que respaldan la existencia o veracidad de algo.

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

8. **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de una evidencia objetiva producto de una auditoría, inspección, auto evaluación, revisión de documentos, revisión por la gerencia, etc. Los hallazgos se clasifican en: No Conformidades (NC), Oportunidades de Mejora (OM) y Potenciales No Conformidades (PNC).
9. **No Conformidad (NC):** Es el incumplimiento de un requisito normativo, legal o interno.
10. **Oportunidad de Mejora (OM):** Actividad que, aun cumpliendo con los requisitos establecidos, es factible de ser mejorada.
11. **Potenciales no conformidades (PNC):** Resultado, evento o acción que representa un riesgo de incumplimiento de un requisito.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerentes/as y Jefaturas de área de proceso involucrado en el SGIGC-DI

- Garantizar los recursos que sean necesarios para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas y también acciones que permitan la mejora continua del SGIGC.
- Velar por el adecuado tratamiento y gestión de los hallazgos detectados en los procesos a su cargo, procurando que se tomen las acciones correspondientes sin demoras injustificadas y garantizando la eficacia y la eficiencia del proceso.

Responsables de proceso

- Realizar o delegar en quien corresponda, la gestión de los hallazgos reportados en el formulario para el Tratamiento de Hallazgos correspondiente a su proceso.
- Resguardar el adecuado tratamiento de los hallazgos, la viabilidad de las acciones propuestas y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Realizar las correcciones y aplicar las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Coordinador/a del SGIGC-DI

- Formalizar y gestionar los hallazgos detectados al SGIGC-DI.
- Derivar los hallazgos a los/las responsables de proceso, con copia a las jefaturas correspondientes.
- Administrar el tratamiento de los hallazgos del SGIGC-DI, supervisando el adecuado tratamiento por parte de los/las responsables de proceso y la medición de la eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas.
- Supervisar el cierre de los hallazgos de manera oportuna.
- Informar sobre el estado de los hallazgos del SGIGC-DI a la Alta Dirección.

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Detección de hallazgos

Todo/a trabajador/a de la organización puede identificar y reportar un hallazgo al SGIGC-DI. Estos hallazgos deberán ser informados al/la Coordinador/a del SGIGC-DI.

El tratamiento adecuado y oportuno contribuye directamente al mejoramiento continuo de los procesos del SGIGC-DI de Arcos Dorados.

La detección de hallazgos puede tener como origen distintas actividades formales e informales, tales como:

- Revisión por la Dirección.
- Controles operacionales.
- Auditorías internas y externas al SGIGC-DI.
- Reclamos por prácticas discriminatorias. (ver Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos Relativos a Situaciones No Equitativas o Discriminatorias).
- Desviaciones e incumplimientos detectados durante la ejecución de los procesos.
- Desviaciones al cumplimiento legal de los procesos, detectado por el proceso de verificación y/o detectado en la operación/ejecución de los procesos.
- Medición de indicadores de gestión y de género establecidos en los procedimientos.
- Otras fuentes diferentes a las anteriores

6.2 Reporte de hallazgos

El/la Coordinado/a del SGIGC-DI debe formalizar los hallazgos detectados utilizando el formulario de **Acta tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI** para asegurar su análisis y la implementación de acciones correctivas y preventivas según corresponda, y poder llevar su control y seguimiento.

Una vez generado este registro, debe enviarlo vía correo electrónico a los/as responsables de los procesos involucrados para su tratamiento. El/la responsable de proceso deberá responder con el análisis de causa y las acciones inmediatas y correctivas o preventivas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Aquellos reclamos relacionados con prácticas discriminatorias deben ser informados utilizando los canales establecidos en el Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos Relativos a Situaciones No Equitativas o Discriminatorias. Por otro lado, todos los reclamos asociados a prácticas discriminatorias que representan una no conformidad o una potencial no conformidad al SGIGC-DI deben ser paralelamente analizados en función de lo establecido en este procedimiento, resguardando la confidencialidad de la información.

Para lograr esta coordinación el/la responsable del proceso de Tratamiento de Reclamos Relativos a Situaciones No Equitativas o Discriminatorias, debe informar al/la Coordinado/a del SGIGC-DI cada vez que ingrese un reclamo por discriminación.

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

6.3 Tratamiento de los hallazgos

6.3.1 No conformidades y potenciales no conformidades

El/la responsable de proceso dónde se detecta el hallazgo debe garantizar que: cuando se detecten hallazgos clasificados como “no conformidad” o “potencial no conformidad” se ejecuten las acciones inmediatas de corrección, se analice la causa raíz que dio origen al hallazgo, se definan y ejecuten las acciones correctivas y/o preventivas pertinentes, sin demora injustificada.

Los recursos asignados para el análisis y tratamiento de este tipo de hallazgos deberán ser apropiados a los efectos e impactos que éstos generan o pueden generar al SGIGC-DI. Estos recursos deberán ser verificados posteriormente para medir la “eficiencia” de la acción correctiva o preventiva.

El análisis de causa debe considerar y obtener la mayor información relacionada con el mismo, de tal manera que el análisis sea preciso y permita generar las acciones correctivas y/o preventivas que permitan la eliminación de la causa básica de origen. Se recomienda utilizar distintos métodos para determinar la causa raíz del hallazgo, ejemplo: diagrama causa-efecto, diagrama de árbol, método de los cinco-porqué, método del dominó u otros que se estimen convenientes.

Deberá tenerse en cuenta que, producto del análisis de causa de un hallazgo, se puede generar más de una acción correctiva y/o preventiva.

Finalmente, se deberá proponer las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para resolver el hallazgo, asignando a una o más personas el compromiso de su ejecución.

6.3.2 Oportunidades de mejora o recomendaciones

Una oportunidad de mejora o recomendación no representa una desviación al SGIGC-DI, por lo tanto, no es obligatorio que sean consideradas. No obstante, deben ser analizadas para determinar en qué medida su incorporación puede significar mejoras relevantes a los procesos, documentos, indicadores, y/o mecanismos de seguimiento y medición del SGIGC-DI.

Las oportunidades de mejora o recomendaciones que sean consideradas deben quedar registradas en la **Matriz de seguimiento de hallazgos del SGIGC-DI**.

6.4 Seguimiento y cierre de las acciones correctivas y preventivas

El/la Coordinador/a del SGIGC-DI o a quien designe debe tomar las acciones pertinentes para hacer el seguimiento al tratamiento de los hallazgos del SGIGC-DI. El seguimiento debe considerar la verificación del cumplimiento de las acciones inmediatas y correctivas, comprometidas para cada “no conformidad” o “potencial no conformidad” registrada en la **Matriz de seguimiento de hallazgos del SGIGC-DI**.

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

La verificación del cumplimiento debe considerar en primera instancia la eficiencia de las acciones ejecutadas. Revisando que las acciones comprometidas se hayan ejecutado en los tiempos y con los recursos planificados.

El/la Coordinador/a del SGIGC-DI puede solicitar que esta verificación sea realizada por integrantes del equipo de auditores/as del SGIGC-DI de Arcos Dorados, u otra persona a quien designe.

Posteriormente y considerando un plazo máximo de 3 meses de cumplida la fecha comprometida para cada acción, se debe evaluar **la eficacia** (revisar si las acciones comprometidas y aplicadas sirvieron para eliminar la causa raíz que dio origen al hallazgo, esto significa verificar que durante ese tiempo no se ha detectado un nuevo hallazgo que obedezca a la misma causa raíz) de la acción correctiva y/o preventiva.

Si previo a la verificación de la eficacia de las acciones correctivas/preventivas, el hallazgo se vuelve a presentar, el/la responsable del proceso debe volver a evaluar las acciones antes implantadas, definir nuevos controles y posteriormente evaluar nuevamente la eficiencia y eficacia.

El cierre del tratamiento de hallazgos se establece cuando se haya medido exitosamente la eficiencia y eficacia de las acciones comprometidas.

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
Acta de Tratamiento de Hallazgos	Coordinador/a del SGIGC-DI	Almacenado en Carpeta SGIGC-DI en Portal de Personas Arcos Dorados Chile Soporte: Digital	Acceso restringido. Respaldo en servidor de Arcos Dorados	http://portaldepersonasArcosDoradosChile.cl/	3 años	Eliminar
Matriz de seguimiento de hallazgos del SGIGC-DI	Coordinador/a del SGIGC-DI	Almacenado en Carpeta SGIGC-DI en Portal de Personas Arcos Dorados Chile Soporte: Digital	Acceso restringido. Respaldo en servidor de Arcos Dorados	http://portaldepersonasArcosDoradosChile.cl/	3 años	Eliminar

	Tratamiento de hallazgos del SGIGC-DI	SGIGC-DI
	Área responsable	Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-07-2021

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: Flujoograma del proceso



