	Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS RELATIVOS A SITUACIONES NO EQUITATIVAS O DISCRIMINATORIAS

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	REVISADO POR
Nombre: Patricia Ríos **Cargo:** Jefa de Relaciones Laborales	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo:** Gerenta de Recursos Humanos	**Nombre: Mariana Tarrio** **Cargo:** Gerenta de Recursos Humanos
Firma: **Fecha: 30/08/2021**	**Firma:** **Fecha: 30/08/2021**	**Firma:** **Fecha: 30/08/2021**

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.

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.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 4

1.1 Contexto 4

2. ALCANCE 4

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS 5

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 6

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 9

6.1 Prevención, Sensibilización y Capacitación sobre situaciones no equitativas o discriminatorias 9

6.2 Recepción e Investigación de un reclamo por prácticas no equitativas o discriminatorias 10

6.3 Resolución, medidas reparatorias y/o sanciones 15

6.4 Seguimiento 16

6.5 Reclamos que involucran a personal de Empresas Externas 16

6.6 Situaciones de discriminación por parte de los clientes 18

6.7 Recepción e Investigación de reclamos por prácticas discriminatorias que involucran a personas con discapacidad intelectual. 18

7. INDICADORES 21

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN 21

9. ANEXOS 233

9.1 Anexo 1: Otras definiciones complementarias 23

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer el mecanismo, las responsabilidades y las acciones necesarias para la detección, la presentación de reclamos, investigar y sancionar prácticas no equitativas o de discriminación que puedan presentarse en el contexto laboral. Dichas acciones estarán asentadas en la Gerencia de Recursos Humanos.

1.1 Contexto.

Arcos Dorados Restaurantes de Chile Limitada se ha comprometido con la no discriminación por razones de sexo, raza, tendencia política, discapacidad y otras. Del mismo modo, fomenta un ambiente laboral libre de hostigamiento y se han adoptado las medidas y políticas tendientes a proteger de manera eficaz la vida, integridad física y psíquica de sus trabajadores y trabajadoras, velando por el respeto y protección a su vida privada, honra, privacidad de las comunicaciones, libertad de conciencia, opinión y de expresión, procurando igualdad de oportunidades que aseguren la eliminación o reducción de cualquier diferencia entre las personas en cuanto a oportunidades, uso, acceso y control de recursos materiales y simbólicos. Se protege asimismo la libertad de trabajo y se han desarrollado políticas de inclusión de personas con discapacidad, de manera de lograr su inserción social y laboral. Arcos Dorados, inhibirá desigualdades, discriminaciones y desventajas que limiten el pleno ejercicio de derechos por parte de sus trabajadores y trabajadoras, siguiendo el marco normativo y la mejora continua en un estricto cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

En este contexto, ante una eventual ocurrencia de alguna situación discriminatoria o no equitativa contra una persona o grupo de personas que desempeñen labores en Arcos Dorados, dispondrá de infraestructura, sistemas y medios necesarios para proceder con las medidas que sean pertinentes asumir.

Arcos Dorados Restaurantes Chile Limitada considerará un reclamo como una oportunidad de revisar y mejorar las conductas o situaciones discriminatorias o no equitativas de acuerdo con la Norma Chilena NCh3262.

2. ALCANCE

Las normas y acciones descritas en este procedimiento tienen alcance a nivel nacional para todos los trabajadores y las trabajadoras ligados/as a Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda, incluyendo todos los niveles y cargos

Aplica también en casos en que en el reclamo intervengan o estén involucrados/as 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 a clientes, de acuerdo con el “**Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas**”.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – 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 Ltda.
- Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas
- Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC-DI.
- Política de comportamiento laboral.
- 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.

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.

Admisión de la diferencia: Asume que existen diferencias entre las personas, pero que esto no implica que se deba recibir trato desigual ante la ley. Es necesario que se pueda preservar la diferencia en igualdad y libertad.

Arcos Dorados: Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

Autonomía/libertad: Facultad y derecho de las personas para elegir de manera responsable su propia forma de actuar dentro de una sociedad.

Comisión Investigadora: Grupo de trabajadores/as encargados/as de realizar la investigación de reclamos por situaciones no equitativas o prácticas discriminatorias. Estará conformada por al menos 2 personas, con representación paritaria de género. Arcos Dorados identificará ciertas personas consideradas idóneas por su cargo y trayectoria, que recibirán capacitación en temáticas de acoso laboral, acoso sexual, discriminación con enfoque de género, y conocimientos y competencias para cumplir con la investigación.

Discriminación: Se refiere a cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicios de las personas, sobre la base de igualdad de oportunidades, de los derechos humanos y sobre los derechos

fundamentales contemplados en la Constitución Política de Chile[1]. Es por tanto, cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza de la persona, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición social. La discriminación puede ser un hecho aislado que afecta a una persona o a un grupo de personas en una situación similar.

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).

Igualdad de oportunidades, entre mujeres y hombres, y no discriminación: Este es un principio orientador del presente procedimiento. La Igualdad de oportunidades significa garantizar que mujeres y hombres pueden participar en distintas esferas (económica, política, participación social, de toma de decisiones, etc.) y actividades (educacionales, formación, empleo, etc.) sobre bases de igualdad. Implica entender las acciones y medidas conciliatorias como la promoción de la igualdad de oportunidades y no discriminación tanto para hombres como mujeres, considerando la importancia de cada una de las esferas de la vida personal, privada y pública en que se desarrollan las personas.

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. (Articulo º5 Ley 20.422).

Reclamo: Cualquier expresión formal que manifieste fundadamente una persona trabajadora o prestadora de servicios de o en Arcos Dorados, que sufra o conozca de situaciones no equitativas o discriminatorias arbitrarias en el contexto laboral.

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.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Gerente/a de Recursos Humanos

- Garantizar 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

[1] Ley N°20.609 Establece medidas contra la discriminación. Art.2°.

consideración de las leyes y reglamentos aplicables, el resguardo de la dignidad e integridad de las personas afectadas y la probidad de los procesos de investigación.

- Estipular 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 y/o investigados.
- Autorizar, en caso de ser solicitadas, la aplicación de medidas de resguardo para personas que son sujeto de prácticas discriminatorias o no equitativas.
- 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 el reclamo), la responsabilidad del cargo será derivada a el/la Gerente/a General, o a quien este designe como reemplazo.

Jefe/a de Relaciones Laborales (Responsable de Proceso)

- Garantizar la ejecución de las medidas destinados/as a cautelar la seguridad de reclamantes de situaciones no equitativas o discriminatorias.
- Garantizar la disponibilidad de medidas de accesibilidad universal para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de personas con discapacidad.
- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como el monitoreo de sus indicadores.
- Recibir y gestionar el reclamo de situación no equitativa o discriminatoria, y asegurar que su tratamiento sea acorde a la naturaleza del reclamo.
- Solicitar y gestionar, en caso de requerirse, aplicación de medidas de resguardo para personas que son sujeto de prácticas discriminatorias o no equitativas.
- Designar la Comisión Investigadora y/o ser parte de la Comisión Investigadora, cuando así se requiera y permita, resguardando la paridad de género en su conformación.
- Aprobar y registrar prórrogas a investigaciones, cuando amerite según antecedentes.
- 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 al caso y hallazgos levantados en proceso de investigación, que se aplique Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC-DI.
- Resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- Planificar y ejecutar campañas, charlas, capacitaciones y actividades de sensibilización sobre prácticas discriminatorias y no equitativas, en coordinación con las áreas de Comunicaciones, Capacitación, según corresponda.
- En el caso de que el/la Jefe/a 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.

Coordinador/a de Diversidad & Inclusión

- Responsables de recibir y gestionar reclamos de situaciones no equitativas o discriminatorias 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 trabajadores/as 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 trabajadores/as con discapacidad lo requieran.
- Informar de la situación no equitativa o discriminatoria a la organización encargada del proceso de intermediación laboral de el/la trabajador/a con discapacidad.
- Realizar acciones para la prevención, sensibilización y capacitación sobre situaciones no equitativas o discriminatorias dirigidas a personas con discapacidad velando por la correcta comprensión y favoreciendo la expresión de cada trabajador/a.
- 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 del reclamo. En concreto, será su responsabilidad:
  - Reunir antecedentes.
  - Realizar entrevistas.
  - 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.
  - Asegurar el seguimiento a reclamante, reclamado/a 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 prácticas discriminatorias que sea informada por algún/a trabajador/a.
- Estar alerta sobre situaciones de discriminación que puedan estar afectando a personas de su equipo.

- Capacitarse en materia de discriminación, 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 a 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 discriminación, 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 discriminatorios.
- No incurrir en actitudes o comportamientos que busquen disuadir, censurar o reprender a personas que estén siendo víctimas de alguna práctica discriminatoria.
- 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 se compromete en otorgar igualdad de oportunidades y un trato justo a todos/as los/as postulantes, trabajadores/as de la empresa, proveedores, clientes y cualquier parte interesada, sin importar su raza, color de piel, sexo, género, religión, opinión política, origen social, edad, discapacidad, apariencia o cualquier otro aspecto ajeno a las competencias requeridas para ejercer adecuadamente un cargo. Con el objetivo de cumplir estos compromisos es que se ha definido este procedimiento que aplica a todas las prácticas de personal, incluidos el reclutamiento, la contratación, las remuneraciones, las revisiones de desempeño, el entrenamiento y desarrollo, los ascensos y otros términos y condiciones de trabajo.

6.1 Prevención, Sensibilización y Capacitación sobre situaciones no equitativas o discriminatorias

Prevenir y erradicar las acciones de discriminación de los espacios laborales es responsabilidad de todas las personas que forman parte de Arcos Dorados. En ese contexto la empresa trabaja permanentemente en la implementación de acciones de sensibilización y capacitación que buscan lograr la toma de conciencia sobre el imperativo ético de la no discriminación.

Para la definición de los planes de sensibilización y formación en estas materias se considerarán los resultados de las encuestas de género, las mediciones de clima laboral, otros diagnósticos y estudios y los objetivos organizacionales.

Entre las actividades consideradas, se incluyen:

a) Programa de sensibilización en la inducción de empleados/as nuevos/as: Se incluirá en el programa de inducción para nuevos ingresos, información sobre temáticas relativas a trato equitativo y no discriminatorio, inclusión y diversidad, y la existencia de mecanismos propios de este procedimiento.

b) Campañas comunicacionales informativas: Estas actividades serán planificadas y ejecutadas en conjunto con el equipo de comunicaciones del SGIGC-DI. El objetivo será la difusión de material escrito a través de los medios de los que dispone la organización (Portal de personas Arcos Dorados, correos electrónicos, afiches, entre otros) con contenidos referidos a diversidad, inclusión, igualdad de género, diversidad sexual, discapacidad, entre otras materias.

c) Capacitación en temáticas relativas a la discriminación e inequidad: Charlas, seminarios, cursos y/o talleres: para todos/as los/as empleados/as, en las materias antes mencionadas.

Las acciones de sensibilización y prevención serán coordinadas con los responsables de capacitación y de comunicaciones, según correspondan, siendo controladas (seguimiento, evaluación y medición) por el/la Responsable de este procedimiento.

6.2 Recepción e Investigación de un reclamo por prácticas no equitativas o discriminatorias

6.2.1 Recepción del reclamo

Todo/a trabajador/a de Arcos Dorados que sufra o conozca de situaciones no equitativas o discriminatorias tiene derecho a presentar un reclamo, a través de uno de los siguientes canales:

- Por escrito o presencialmente a la Jefatura de Relaciones Laborales.
- Por medio de su Jefatura directa, quien remitirá el reclamo a Jefatura de Relaciones Laborales.
- A través de línea ética (www.resguarda.com o contactando al 800835133
- Por medio de la Inspección del Trabajo

El reclamo deberá individualizar los nombres y apellidos del reclamante, el cargo que ocupa en la empresa y su dependencia jerárquica e incluir una relación detallada de los hechos, con indicación de fecha y horas y el nombre de el/la denunciado/a. Para esto efectos se podrá utilizar el formulario de **Reclamo de Situación No Equitativa o Discriminatoria** disponible en el Portal de Personas Arcos Dorados Chile.

Independiente de quién reciba el reclamo, deberá derivarlo de inmediato al/la Jefatura de Relaciones Laborales, quién contará con **5 días hábiles** para categorizar el reclamo. Las categorías que se deben considerar para estos efectos son las siguientes:

- Situaciones dentro de Arcos Dorados, en donde se visualice la discriminación arbitraria por género, discapacidad, etnia, religión, diversidad sexual u otras, según el Código del Trabajo y la Ley N° 20.609.
- Discriminación en asignación de remuneraciones y/o compensaciones.
- Discriminación en el acceso a oportunidades y participación laboral y desarrollo de carrera.
- Discriminación en el acceso a capacitación y/o formación.
- Discriminación en el acceso a medidas y beneficios de conciliación.
- Otros casos de discriminación.

Nota: Sin perjuicio de lo anterior, una vez que llegue una situación en la que se describan hechos posiblemente constitutivos de discriminación y las personas no tengan la voluntad de dejar la denuncia por escrito, la Gerencia de Recursos Humanos tiene el deber de indagar en la situación con el propósito de develar las situaciones que están ocurriendo o aquellas que están impidiendo que las víctimas hagan la denuncia correspondiente.

Si el reclamo involucra a un/a trabajador/a de empresas contratistas, se deberá aplicar el punto 6.4 de este procedimiento y/o lo establecido en el **Procedimiento vinculación con empresas externas y partes interesadas**, según corresponda.

Si el reclamo involucra a un/a trabajador/a con discapacidad, se deberá aplicar el punto 6.6 del presente procedimiento.

Recibido el reclamo formal el/la Jefe/a de Relaciones Laborales **abrirá un expediente del caso** y designará en un plazo máximo de **5 días hábiles una comisión investigadora**, para que conduzca la investigación del reclamo y presente sus resultados

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.

6.2.2 Investigación del reclamo

La Comisión investigadora deberá iniciar su trabajo dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su nombramiento. Notificará a las partes en forma personal y/o correo electrónico del inicio de un procedimiento de investigación por reclamos de práctica discriminatoria, y fijará de inmediato las fechas de citación para iniciar la recolección de antecedentes para la investigación.

La investigación deberá realizarse en un plazo de **30 días** contados desde acogido el reclamo por la Jefatura de Relaciones Laborales. Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo con:

1) la complejidad del caso, en particular cantidad de trabajadores/as a entrevistar, dispersión geográfica, sistemas de trabajo, cantidad de antecedentes a revisar, etc.;
2) vacaciones, licencias, permisos de personas involucradas en el reclamo o testigos importantes, y/o;
3) otros casos no descritos y que a juicio de la Comisión Investigadora puedan implicar demora en la resolución del caso, se podrá prorrogar la investigación hasta por un plazo de 30 días adicionales, debiendo autorizarse por la Jefatura de Relaciones Laborales la respectiva prórroga, dejando registro de ello e informando a las partes la prórroga de la investigación.

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 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".**

Toda la información relacionada con la trazabilidad del proceso de reclamo e investigación deberá ser registrado en el **Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral.** Se deberán también mantener todos los documentos y evidencias que sustenten los relatos de las partes interesadas y testigos.

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

6.2.3 Medidas de resguardo y apoyo

Se podrán evaluar y disponer de medidas de resguardo necesarias respecto de los/as involucrados/as en el reclamo, 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 el reclamo.

Una primera evaluación de las medidas de resguardo y apoyo deberá ser realizada por la Jefatura de Relaciones Laborales, en **las primeras 48 horas de recibido el reclamo.** Se podrán sumar 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 consentimiento absoluto y expreso de los involucrados o involucradas. Se deberá guardar registro de medidas aplicadas y responsable de su ejecución/gestión.

Las medidas de resguardo que se podrán adoptar para estos efectos serán entre otras, la separación de los espacios físicos, si quien presenta un reclamo contra otra persona desempeña funciones en el

mismo lugar, la redistribución del tiempo de trabajo, redestinar a uno/a de los involucrados/as, u otra que estime pertinente.

También se deberán evaluar acciones de apoyo psicológico y reparación emocional a las personas afectadas y también a los equipos cuando aplique.
Estas medidas quedarán consignadas en el **Registro Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral.**

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 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 el reclamo.
- Mención de todas y cada una de las pruebas consideradas.
- Relación de las declaraciones que forman parte de la investigación.
- Análisis y conclusiones de la investigación.
- Medidas de resguardo, si es que aplican
- 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 tratados internacionales ratificados por Chile y que son constitutivas de un acto de discriminación.

Los reclamos por prácticas discriminatorias o no equitativas 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**.

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.

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 Recursos Humanos ó quien corresponda.

6.2.4.2 Comunicación de las conclusiones del caso.

El/la Jefe/a Relaciones Laborales o un integrante del comité de investigación, remitirá dentro de los 6 días hábiles luego de la ratificación del informe y por escrito (correo electrónico y/o carta certificada dirigida a domicilio) las conclusiones y su resolución a las partes involucradas.

Las conclusiones de la investigación y la comunicación a las personas involucradas (denunciante y denunciado/a) son realizadas según:

Trabajadores/ras de restaurante:

Solo se podrá comunicar el resultado de la investigación del proceso una vez que haya sido ratificado.

La comunicación a las partes interesadas deberá realizarse **como máximo dentro de los 6 días hábiles** posteriores a la ratificación de las conclusiones.

La comunicación será realizada por un integrante del comité de investigación, Gerente/ta de Restaurante y/o Consultor/ra de Operaciones, Abogado/a y Jefe/a de Relaciones Laborales, según corresponda.

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.

Staff/Soporte de Operaciones:

Solo se podrá comunicar el resultado de la investigación del proceso una vez que haya sido ratificado.

La comunicación a las partes interesadas deberá realizarse **como máximo dentro de los 6 días hábiles** posteriores a la ratificación de las conclusiones.

La comunicación será realizada por Jefe/a Relaciones Laborales, el Jefe/a Directo y Abogado/a según Corresponda.

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, 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 los/as involucrados/as.

En el caso de que la Gerencia de Recursos Humanos esté directa o indirectamente involucrado en el reclamo, 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:

- Revisión de Compensaciones y Beneficios Asociados
- Procesos de Movilidad y promoción
- Entrega de medidas de conciliación
- Acceso a acciones de capacitación y programas de entrenamiento
- Elaboración de procedimientos
- Intervención de procesos
- Implementación de programas de formación
- Intervención psicológica de equipos de trabajo
- Apoyo psicológico y reparación a las víctimas
- Cambio de funciones, entre otros

Estas acciones deberán ser establecidas considerando la aplicación del procedimiento "Tratamiento de hallazgos del SGIGC - DI"

Las sanciones pueden consistir en lo siguiente:

- Amonestación verbal,
- Amonestación escrita,
- Traslado de Restaurante
- Despido: las sanciones establecidas en este título se entienden sin perjuicio de la facultad de decidir el despido inmediato, de acuerdo con la ley.

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

Si alguno de los/as involucrados/as considera que alguna de las medidas o sanciones es injusta o desproporcionada, podrá solicitar a la Gerencia de Recursos Humanos una apelación o si aplica recurrir a la inspección del trabajo.

6.4 Seguimiento

Posterior a la comunicación de resultados a las partes y un plazo no mayor a **30 días** hábiles, un/a integrante de la Comisión Investigadora deberá realizar una entrevista de seguimiento a las personas involucradas en la investigación que continúen en la organización, utilizando y registrando en el formulario **Entrevista de Seguimiento.**

Se debe mantener seguimiento al ambiente laboral de las personas involucradas en los casos por al menos un año, asegurando que no existan repercusiones negativas (nuevas o reiteración de prácticas discriminatorias, acoso laboral o sexual; malestar laboral o perjuicio de relaciones laborales, entre otros). Este seguimiento deberá ser realizado por un/a integrante de la Comisión Investigadora por medio de entrevistas a las personas involucradas en la investigación que continúen en la organización, quedando registradas en el registro **Entrevista de Seguimiento.**

En la entrevista se deberá indagar en:

a. Valoración y opinión respecto al procedimiento,
b. Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentados/as.

De identificarse repercusiones negativas en el ambiente laboral por causa del reclamo o investigación, se deberán establecer medidas para restituir la buena convivencia y el óptimo desarrollo laboral de todos/as los/as involucrados.

6.5 Reclamos que involucran a personal de Empresas Externas

En la relación con las empresas externas que se encuentren ejecutando servicios para Arcos Dorados y potenciales situaciones de prácticas discriminatorias, se podrían presentar tres casos:

1. Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados desea interponer reclamo contra trabajador/a de empresa externa.
2. Caso en que trabajador/a de empresa externa desea interponer reclamo a colaborador/a de Arcos Dorados.
3. Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados es testigo de prácticas discriminatorias 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 colaborador/a Arcos Dorados desea interponer reclamo a trabajador/a empresa externa.

El/la colaborador/a de Arcos Dorados deberá realizar la denuncia vía Canal de Denuncia según el punto 6.2.1 de este procedimiento**,** indicando que la persona a la cual se interpone el reclamo corresponde a un/a trabajador/a de empresa externa y entregando los datos e información que se requiera.

En este caso la Jefatura de Relaciones Laborales se contactará con el/la Administrador/a de Contrato de Empresa Externa para reportar el reclamo y solicitar medidas en plazo estipulado. Además, aplicará medidas de resguardo para el/la colaborador/a de Arcos Dorados, si se requiere y deberá registrar antecedentes y seguimiento del reclamo en planilla de "Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral".

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

6.5.2 Caso que trabajador/a de empresa externa desea interponer reclamo a colaborador/a Arcos Dorados:

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

Una vez recibido el reclamo, la Jefatura de Relaciones Laborales procederá a aplicar el presente procedimiento al/la colaborador/a de Arcos Dorados al cual se está interponiendo el reclamo.

Una vez finalizado el proceso que se describe en este procedimiento, se comunicará con Administrador/a de Contrato de Empresa externa para informar sobre el resultado del reclamo.

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

6.5.3 Caso que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de prácticas discriminatorias que involucran a personal de empresas externas

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará la denuncia vía Canal de Denuncia según lo descrito en el punto 6.2.1 de este procedimiento, indicando que las personas involucradas corresponden a personal de empresas externas, facilitando los datos que se requieran.

En este caso la Jefatura de Relaciones Laborales se contactará con 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 discriminación 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 discriminación por parte de las personas (clientes) que frecuentan los restaurantes.

Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda, 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.

- 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, diversidad, inclusión, discriminación.

6.7 Recepción e Investigación de reclamos por prácticas discriminatorias 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 reclamos por prácticas de discriminación

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 el/la trabajador/a 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 el/la trabajador/a 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 de el/la trabajador/a 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 el/la trabajador/a 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 los/as involucrados/as 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 el/la trabajador/a 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 el/la trabajador/a 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 este 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 intelectual.

6.7.5 Seguimiento

Posterior a la comunicación de resultados a las partes, se deberá realizar un acompañamiento a la persona con discapacidad intelectual 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 el/la trabajador/a con discapacidad quien reportará directamente al/la 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**.

En la entrevista se deberá indagar en:

a. Valoración y opinión respecto al procedimiento,
b. Percepción del ambiente laboral posterior a la resolución de la investigación, conflictos, repercusiones experimentadas.
c. Entrevista a la Jefatura directa respecto al ambiente laboral, conflictos, repercusiones y reintegro del trabajador con discapacidad.
d. Entrevista a un/a trabajador/a 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 el/la trabajador/a 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"

Este procedimiento no cuenta con indicadores específicos ya que los que aplican se miden desde el procedimiento de acoso laboral y sexual.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
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	http://portaldepersonas arcosdoradoschile.cl/	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	http://portaldepersonas arcosdoradoschile.cl/	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	http://portaldepersonas arcosdoradoschile.cl/	5 años	Eliminación
Formulario Reclamos por prácticas discriminatorias	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	http://portaldepersonas arcosdoradoschile.cl/	5 años	Eliminación

Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral	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	http://portaldepersonasarcosdoradoschile.cl/	5 años	Eliminación
Registro Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral	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	http://portaldepersonasarcosdoradoschile.cl/	5 años	Eliminación

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1: Otras definiciones complementarias

A continuación se entregan otras definiciones y conceptos que si bien no están citadas en el cuerpo de este procedimiento, son necesarias de exponer, ya que están relacionadas con temáticas de Discriminación.

- **Discriminación Directa:** La discriminación es directa cuando la normativa, las leyes o las políticas, excluyen o desfavorecen explícitamente a ciertas personas atendiendo a características como la opinión política, el estado civil, el sexo, etc.[2]

- **Discriminación Indirecta:** La discriminación es indirecta cuando disposiciones y prácticas aparentemente imparciales redundan en perjuicio de un colectivo determinado, por ejemplo, pese a que independientemente éstos cumplan o no los requisitos exigidos para el puesto de trabajo.
  Releva que la aplicación de una misma condición, un mismo trato o exigencia a todos/as por igual, puede arrojar resultados desiguales, atendiendo a las características particulares de un grupo o de una persona determinada. También puede haber discriminación indirecta cuando existe un trato diferenciado a categorías específicas de trabajadores/as. Por ejemplo, un trato menos favorable a trabajadores/as a tiempo parcial respecto a los trabajadores/as a tiempo completo, donde la discriminación indirecta es ejercida contra las mujeres pues constituyen la mayoría de los trabajos a tiempo parcial. También, por ejemplo, cuando los lugares de trabajo que están construidos en principio para personas sin discapacidades físicas, lo cual es una disposición discriminatoria indirecta.[3]

- **Discriminación Laboral:** Cualquier distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación[4]. De acuerdo con el Art. 2 del Código del Trabajo, las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. La Discriminación Laboral, por tanto, son aquellas "distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación."[5]

---

[2] OIT (2003) "La hora de la igualdad en el trabajo. Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo". Conferencia Internacional del Trabajo, 91° reunión, 2003. Ginebra.
[3] Ibid.
[4] Norma Chilena NCh 3162:2012, punto 3.9.
[5] Código del Trabajo. Edición actualizada al 3 de diciembre de 2018.

- **Discriminación de Género o Discriminación Contra la Mujer:** Es 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 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 [6].

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

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

- **Igualdad de trato:** La igualdad de trato presupone el derecho a las mismas condiciones sociales, de seguridad, remuneraciones y condiciones de trabajo, tanto para hombres como para mujeres.

- **Igualdad efectiva:** Ausencia real de barreras que limitan las oportunidades de una persona en función de su género.

[6] Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.