

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

PROCEDIMIENTO
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PERSONAL DE RESTAURANTES

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: Soledad Las Heras Cargo: Consultora de Entrenamiento	Nombre: Juan Francisco Contreras Cargo: Jefe de Entrenamiento	Nombre: Mariana Tarrío Cargo: Gerenta Recursos Humanos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 30-09-2021	Fecha: 30-09-2021	Fecha: 30-09-2021

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

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.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

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 PROGRAMAS DE DESARROLLO	7
6.1.1 <i>Entrenamiento</i>	7
6.1.2 <i>Capacitación</i>	8
6.2 ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA.....	9
6.3 PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN EXTERNOS	9
7. INDICADORES	10
7.1 INDICADORES DE EQUIDAD	10
8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN	11
9. ANEXOS	12

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

1. OBJETIVO

Documentar los procesos de capacitación y entrenamiento del personal de Restaurante de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., garantizando y resguardando la igualdad de oportunidades y el acceso equitativo para hombres y mujeres.

2. ALCANCE

Los procesos establecidos en este procedimiento son aplicables a las actividades de capacitación y entrenamiento conducidos por el Departamento de Entrenamiento de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., del personal Trainee, Líder de experiencia al cliente, Crew, Mantenedor/a, Entrenador/a, Subgerentes/as, Gerentes/as y Gerentes/as de Restaurante.

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
- Ley Nº 21.015, Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral
- Ley Nº 20.609, Establece medidas contra la discriminación
- Procedimiento de desarrollo de carrera personal Restaurante
- Procedimiento Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual
- Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias
- Guía de lenguaje inclusivo Arcos Dorados Chile
- Manual de Operaciones y Entrenamiento
- Guías de entrenamiento

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

- **Arcos Dorados:** Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.
- **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.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

- **Modalidad Presencial:** Modalidad de impartición, que considera la participación presencial de los/las participantes.
- **Modalidad Virtual:** Modalidad de impartición que considera la participación presencial de los/las participantes conectados/as de forma remota.
- **Modalidad E-Learning:** Modalidad de impartición que consiste en la capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del/de la usuario/a con el material mediante la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que proporcionan el aprendizaje autónomo de los/as estudiantes.
- **Modalidad Blended:** Modalidad que combina la educación presencial y/o virtual y la e-learning; retomando las ventajas de ambas modalidades y complementando el aprendizaje de los/as participantes.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Jefe/a de Entrenamiento

- Asesorar al personal de restaurantes en la aplicación de este procedimiento y en las guías de entrenamiento para cada posición y rol dentro de los restaurantes.
- Alinear las actividades de capacitación a los objetivos estratégicos de la compañía.
- Velar por la calidad y cumplimiento de todo proceso en cada una de sus etapas.
- Asegurar el cumplimiento tanto de las normas y procedimientos internos relacionados con la capacitación y el entrenamiento del personal de restaurantes.
- Destinar un presupuesto anual para financiar actividades de capacitación.
- Aprobar el(los) plan(es) de capacitación anual.
- Revisar y validar casos de excepción a los alcances de este procedimiento.

Gerente/a de Restaurante

- Conocer y respetar este procedimiento, normas y guías de aplicación.
- Detectar las necesidades específicas de capacitación y entrenamiento de sus equipos de trabajo y sus impactos en los resultados del negocio.
- Comunicar oportunamente las necesidades y acciones de capacitación que se requerirán para las personas de su área.
- Resguardar el acceso equitativo a la capacitación y entrenamiento para los colaboradores y colaboradoras de su restaurante.
- Realizar todas las coordinaciones necesarias para autorizar y dar las facilidades para que el/la colaborador/a cumpla con los requisitos mínimos de aprobación y/o asistencia a las capacitaciones y entrenamiento que le sean asignadas, sin afectar el normal funcionamiento del restaurante, considerando las condiciones relativas al género.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

Consultor/a de Entrenamiento

- Elaborar y mantener reportes y estadísticas de los programas realizados y de su registro en los sistemas internos.
- Coordinar y/o disponer la organización de los aspectos logísticos y administrativos de las actividades de capacitación y entrenamiento.
- Efectuar seguimiento, control de la ejecución y evaluación de las acciones de capacitación y entrenamiento.
- Difundir en tiempo y forma las actividades programadas proporcionando toda la información que resulte pertinente.

Entrenador/a

- Mantener un espacio para consulta y revisión de información a los/as usuarios/as finales de las actividades.
- Optimizar los recursos en capacitación.
- Entregar el entrenamiento y capacitación al personal crew que se le asigne.

Colaboradores/as

- Asistir y participar en las actividades de capacitación y entrenamiento que le apliquen, según su posición y rol, cumpliendo con las normas de asistencia, aprobación y rendimiento.
- Completar la encuesta de satisfacción o cualquier otra herramienta que se defina con el objetivo de tomar acciones de mejora continua de los procesos
- Identificar sus áreas de mejora en competencias y capacidades requeridas, a partir del feedback formal e informal con sus Jefaturas, pares y clientes, promoviendo su propia formación, tomando la iniciativa para así obtener el mejor beneficio de las oportunidades de desarrollo, capacitación y competencias que Arcos Dorados dispone.
- Aplicar lo aprendido en el puesto de trabajo y ocuparse de compartirlo con sus pares, transfiriendo así, los conocimientos claves del negocio.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Arcos Dorados basa las estrategias de aprendizaje de su personal de restaurante en un modelo 70-20-10: en donde el 70% se da a través de la práctica y experiencia del trabajo que realiza, resolviendo problemas cotidianos y en el devenir de la implementación del puesto; 20% es lo aprendido a través de otras personas y el 10% es lo aprendido formalmente, a través de clases, cursos de capacitación, etc. Con ello, permite incorporar conocimientos y desarrollar competencias, habilidades y actitudes al personal, acorde con las necesidades de la organización, su Misión, Visión y Valores y del negocio.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

Estos procesos se enfocan solo en los conceptos y las destrezas que ayudan a completar a cada persona en sus roles funcionales, resguardando la no discriminación y el acceso equitativo para hombres y mujeres.

Junto con esta visión del aprendizaje, el Departamento de Entrenamiento de Arcos Dorados, vela por que cada colaborador y colaboradora sea sensibilizado/a y capacitado/a en temáticas de género, particularmente aquellas que aseguren ambientes laborales seguros y libres de violencia.

6.1 Programas de desarrollo

Cada posición de restaurante tiene asociado un Programa de Desarrollo, que corresponde a una secuencia de aprendizaje proyectada que involucra entrenamiento y capacitación, y que permiten a las personas adquirir conocimientos, destrezas y practicar su trabajo para cumplir los estándares de Arcos Dorados.

Los Programas existentes son:

PDC:

El Programa de desarrollo de colaboradores/as, este sistema tiene una gran variedad de herramientas y métodos de instrucción.

PDE:

El Programa de desarrollo de Entrenadores/as, este Programa está orientado al aprendizaje a través de la experiencia, y primer paso de la carrera gerencial en el restaurante y, por consecuencia, como primer paso de la formación en liderazgo.

PDG:

El Programa de desarrollo de Gerentes/as, es una combinación de métodos para enriquecer la experiencia del aprendizaje, a través del coaching y materiales e-learning.

6.1.1 Entrenamiento

El entrenamiento está definido por cada una de las posiciones del personal de restaurantes según su Programa de Desarrollo, es autodidacta y en cada una de las posiciones tiene un/a Entrenador/a, que es personal de restaurantes que abordan este rol, una vez han completado este perfil.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

Los/as Entrenadores aplican capacitación/coaching a los y las colaboradores restaurante in situ, evaluando y retroalimentando luego de cada actividad, quedando registro en la “Planilla de Certificación del Puesto”.

Todo el detalle de los procesos de entrenamiento se describe completamente en el Manual de Operaciones y Entrenamiento, y cada Entrenador/a dispone de las respectivas Guías de Entrenamiento

El/la Consultor/a de Entrenamiento deberá velar que los/as Entrenadores/as.

- Utilicen lenguaje inclusivo en cada actividad.
- Eliminen cualquier indicio de reproducir estereotipos de género y/o discriminatorios.
- Que el personal de restaurante sea entrenado tanto por mujeres y hombres entrenadores/as, de manera equilibrada.
- Promuevan la participación activa de las mujeres y hombres en las sesiones de entrenamiento.

Para esto los/las Entrenadores/as reciben capacitación en temáticas de género según se establezca en el “Plan de sensibilización y capacitación igualdad de género”. Ver con Matriz de competencias.

6.1.2 Capacitación

Los Programas de Desarrollo también comprenden, según cada posición de restaurante, capacitación, la cual puede ser Mc Campus, E-learning, virtual y/o presencial, las cuales son programadas por el/la Consultor/a de Entrenamiento en el “Calendario de Cursos”.

Los/as Entrenadores/as y los/as Gerentes/as de Restaurante deberán promover que su personal acceda a las capacitaciones en Mc Campus, así como realizar todas las coordinaciones necesarias para autorizar y dar las facilidades para que cada colaborador/a asista a las correspondientes actividades de capacitación presencial que se impartan, sin afectar el normal funcionamiento del área.

En paralelo y complementario a lo dispuesto en los Programas de Desarrollo, los y las colaboradores reciben capacitación en temáticas de igualdad de género, según lo definido en la “Matriz de competencias esenciales del SGIGC-DI” y programado en el “Plan de sensibilización y capacitación igualdad de género”.

Para estos efectos, el/la Consultor/a de Entrenamiento deberá gestionar en conjunto con el/la Coordinador/a del SGIGC-DI, la inclusión de acciones de sensibilización y capacitación para el personal nuevo que ingrese, así como para el personal más antiguo. Particular atención se debe prestar para la

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

programación y ejecución de la sensibilización en temáticas de ambiente laboral seguro y libre de violencia, que establece la Prevención de acoso laboral y sexual, la Prevención situaciones no equitativas o discriminatorias y la Prevención de la violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.

Las actividades de capacitación en temáticas de género que tengan una duración igual o mayor a 8 horas consideran una evaluación para medir la eficacia de la capacitación, esto es evaluar la capacidad de las actividades de promover la reflexión y la toma de conciencia en las materias del SGIGC-DI y en el cumplimiento de los objetivos del sistema. Esta medición se podrá realizar aplicando una encuesta de eficacia u otros mecanismos como grupo focal o entrevista personal, manteniendo y controlando el registro pertinente y analizar los resultados.

Todas las actividades de capacitación realizadas y que sean de conocimiento del Departamento de Entrenamiento, quedan registradas en las plataformas correspondientes (Campus y Sence).

6.2 Asignación Presupuestaria

El presupuesto de capacitación se elabora anualmente en el mes de diciembre y con ello se planifica la implementación de la capacitación y otras actividades de formación.

El presupuesto de capacitación debe ser aprobado por la Jefatura de Entrenamiento.

6.3 Proveedores de capacitación externos

Si bien la capacitación del personal de restaurantes es principalmente interna, puede existir el requerimiento y necesidad de entregar capacitación a través de proveedores externos a Arcos Dorados.

En estos casos, de utilizar relatores/as externos/as y/o empresas proveedoras externas de capacitación (personas, OTECs, Universidades, desarrolladores de capacitación digital, otros), el/la Consultor/a de Entrenamiento deberá velar por:

- Los cursos o servicios ofrecidos consideren el uso de lenguaje inclusivo en la relatoría y en el material, evitando el uso de imágenes sexistas y/o que reproduzcan estereotipos de género y/o discriminatorios.
- Las instalaciones (en caso de ser externas a Arcos Dorados) donde se realicen las capacitaciones deben contar con facilidades de acceso y baños para hombres, mujeres y personas con discapacidad.
- Se valorará que los/as proveedores cuenten con salas de extracción de leche en sus instalaciones.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

7. INDICADORES

7.1 Indicadores de equidad

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

Dimensión	Equidad en los procesos de gestión de personas
Nombre del indicador	Equilibrio en el número de horas de capacitación ejecutadas por mujeres y hombres (Tasa relativa de horas de capacitación)
Código	CAP1-R
Tipo	Proceso
Objetivo	Medir el grado de equidad en la ejecución de horas de capacitación y acciones formativas de mujeres y hombres

Dimensión	Equidad en los procesos de gestión de personas
Nombre del indicador	Equilibrio en el tipo de capacitación que se entrega a hombres y mujeres
Código	CAP2-R
Tipo	Proceso
Objetivo	Reconocer si el tipo de capacitación que entrega la organización se hace de manera equitativa para hombres y mujeres

Dimensión	Equidad en los procesos de gestión de personas
Nombre del indicador	Valoración/percepción de mujeres y hombres sobre el acceso igualitario a cursos, formación y programas de liderazgo.
Código	CAP3-R
Tipo	Percepción
Objetivo	Medir la valoración del personal respecto a las condiciones de equidad en la capacitación que entrega la organización a hombres y mujeres.

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Calendario de cursos – año X	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
CV relatores/as	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
Indicadores del SGIGC-DI- Capacitación Restaurantes	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
Material de exposición/relatoría	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
Matriz de competencias esenciales del SGIGC-DI	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
Medición de la eficacia	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldenarchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar
Plan de sensibilización y	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento	Acceso restringido, excepto para personal	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldena	3 años	Eliminar

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

	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento personal de Restaurante	SGIGC-DI
	Área responsable	Entrenamiento
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30-09-2021

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
capacitación igualdad de género		Soporte: Digital	asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	rchsdevelopmentcorp/ /Capacitación		
Registro de Asistencia	Consultor/a de Entrenamiento	Almacenado en Carpeta Onedrive Entrenamiento Soporte: Digital	Acceso restringido, excepto para personal asignado Entrenamiento Respaldo en servidor de Arcos Dorados	nombreConsultor/adeEntrenamiento/Onedrive/goldena rchsdevelopmentcorp/ /Capacitación	3 años	Eliminar

9. ANEXOS

No aplican