

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

PROCEDIMIENTO PREVENCIÓN, DETECCIÓN, DENUNCIA Y SEGUIMIENTO ACOSO LABORAL Y SEXUAL

**Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida
laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios
de Diversidad e Inclusión**

ELABORADO POR Nombre: Patricia Ríos Cargo: Jefa de Relaciones Laborales	REVISADO POR Nombre: Mariana Tarrío Cargo: Gerenta de Recursos Humanos	REVISADO POR Nombre: Mariana Tarrío Cargo: Gerenta de Recursos Humanos
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 30-08-2021	Fecha: 30-08-2021	Fecha: 30-08-2021

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	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.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	7
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	9
6.1 Prevención, Sensibilización, y Capacitación sobre acoso laboral y sexual	10
6.2 Recepción e Investigación de una denuncia por acoso laboral y/o sexual.....	11
6.3 Resolución, medidas reparatorias y/o sanciones.....	16
6.4 Seguimiento	17
6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas.....	18
6.6 Situaciones de maltrato y acosos por parte de los clientes	19
6.7 Recepción e Investigación de denuncias que involucran a personas con discapacidad Intelectual...20	
7. INDICADORES	22
8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN.....	23
9. ANEXOS.....	24
9.1 Anexo 1: Otras definiciones, características, ejemplos y consideraciones para prevenir y detectar casos de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Maltrato Laboral.....	24
9.2 Anexo 3: Formulario de denuncia de acoso laboral y/o acoso sexual	28
9.3 Anexo 4: Registro de medidas de resguardo.....	29
9.4 Anexo 5: Registro entrevista de Seguimiento	30
9.5 Anexo 6: Registro de denuncias y reclamos ambiente laboral.....	31

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Las normas y acciones aquí descritos se aplicarán a todos/as los/as trabajadores/as de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda, incluyendo todos los niveles y cargos, estudiantes que estén completando su práctica profesional en la empresa, en el marco de la implementación del SGIGC-DI.

Aplica también en casos en que la denuncia, intervengan o estén involucrados/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 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.
- Procedimiento para el Tratamiento de Reclamos relativos a situaciones no Equitativas o Discriminatorias.
- Leyes y reglamentos de la legislación Chilena aplicables.
- Tratados y acuerdos internacionales ratificados por Chile en materia de violencia y discriminación en los espacios laborales.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

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

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

Acoso Laboral: “Acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores/as, en contra de otro u otros trabajadores/as, por cualquier medio y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” (Artículo 2° del Código del Trabajo, Ley 20.607, 2012).

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

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

Arcos Dorados: Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

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

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

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

Discriminación de Género o Discriminación contra la Mujer: “Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas políticas, económicas, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera” (Artículo 1 CEDAW).

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

Empresa Contratista o Proveedor Permanente: Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que, por la naturaleza de estos, necesiten ser provistos mediante el despliegue de su propio personal de manera presencial en las instalaciones de la organización. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.

Empresa Contratista o Proveedor Transitorio: Toda organización que preste servicios a Arcos Dorados que son provistos mediante despliegue de su propio personal sin necesidad de realizar sus funciones en las instalaciones de la organización de manera permanente. Los deberes, funciones y responsabilidades de la Empresa Contratista o Proveedor, pueden estar detallados en el contrato respectivo.

Empresa externa: En términos del SGIGC-DI y este procedimiento, se entiende por Empresa externa a Empresas Contratistas Permanentes, Empresas Contratistas Transitorias y/o Proveedores (Empresas proveedoras).

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

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

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

SGIGC-DI: Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión.

Violencia y Acoso en el espacio laboral: Designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de sexo y/o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.¹

¹ OIT. Convenio 190 (2019) “Convenio sobre la violencia y el acoso”. (No ratificado aun por Chile)

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

Jefe/a de Relaciones Laborales (Responsable de Proceso)

- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente procedimiento, así como el monitoreo de sus indicadores.
- Recibir, gestionar y derivar denuncias de situaciones de acoso laboral y/o sexual y asegurar que su tratamiento sea acorde a la naturaleza de la denuncia.
- Designar la Comisión Investigadora y/o ser parte de ella, cuando así se requiera y permita, resguardando la paridad de género en su conformación.
- Solicitar y gestionar, en caso de requerirse, aplicación de medidas de resguardo para personas que son sujetos/as de situaciones de acoso laboral y/o sexual.
- Garantizar la ejecución de las medidas destinadas a cautelar la seguridad de denunciantes y/o denunciados de situaciones de acoso laboral y/o sexual.
- Garantizar la disponibilidad de medidas de accesibilidad universal para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de personas con discapacidad.
- Aprobar y registrar prórrogas a investigaciones, cuando amerite según la complejidad del asunto analizado y la necesidad de recabar medios de prueba adicionales.
- Ratificar resultados de la investigación y emitir resolución para la aprobación y aplicación por parte del/de la Gerente/a Recursos Humanos.
- Asegurar, de acuerdo con el caso y hallazgos levantados en proceso de investigación, que se aplique Procedimiento de Tratamiento de Hallazgos del SGIGC-DI.
- Resguardar la confidencialidad de las personas involucradas en los casos.
- Coordinar con el área de capacitación y/o comunicaciones la planificación y ejecución de campañas de sensibilización e informativas, charlas capacitaciones y actividades de sensibilización sobre situaciones de acoso laboral y/o sexual, en coordinación con las áreas de Comunicaciones y/o Capacitación, según corresponda.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

- 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.
- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

Coordinador/a de Diversidad & Inclusión

- Responsables de recibir y gestionar denuncias de situaciones de acoso laboral y/o sexual en donde existan personas con discapacidad involucradas y asegurar que su tratamiento sea acorde a la naturaleza de la denuncia. En concreto, será su responsabilidad:
- En el caso de que existan personas con discapacidad involucradas debe asegurar la correcta aplicación del procedimiento definido en el punto 6.7.
- Gestionar la implementación de las medidas de accesibilidad universal necesarias para la correcta aplicación del presente procedimiento en caso de que personas con discapacidad lo requieran.
- Informar de la situación de acoso laboral y/o sexual a la organización encargada del proceso de intermediación laboral del trabajador con discapacidad.
- Realizar acciones para la prevención, sensibilización y capacitación sobre acoso laboral y sexual dirigidas a personas con discapacidad velando por la correcta comprensión y favoreciendo la expresión de cada 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 de las denuncias. En concreto, será su responsabilidad:
 - Reunir antecedentes.
 - Realizar entrevistas al denunciante(s), denunciado/a(s) y testigo(s) señalados por las partes.
 - Realizar cada etapa de la investigación dentro de los plazos establecidos.
 - Recomendar o proponer medidas de resguardo, cuando corresponda.
 - Entregar toda la información requerida, para la realización del Informe de la investigación de los hechos.
 - Presentar resultados de la investigación.
 - Asegurar el seguimiento a denunciante, persona denunciada y/o víctima, posterior a la resolución de la investigación, a través de entrevistas de seguimiento.
 - Resguardar la confidencialidad de la información de los casos y de las personas involucradas y del proceso de investigación.
 - Incluir la perspectiva de género en las actividades del proceso.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

- Capacitarse de manera permanente en las materias relacionadas con la perspectiva de género, diversidad, inclusión laboral de personas con discapacidad, manifestaciones de violencia y ámbito legal e instrumentos internacionales aplicables.

Jefaturas:

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

Trabajadores y trabajadoras:

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

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda, considera entre sus principios que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de las personas, permitiendo que sus trabajadores y trabajadoras se desempeñen en un ambiente laboral digno que promueva el mutuo respeto y se mantenga libre de manifestaciones de violencias. Bajo esta convicción, Arcos Dorados tomará todas las medidas necesarias para que los trabajadores y trabajadoras trabajen en condiciones en las que se resguarde su integridad. Dentro de este contexto es que pone a disposición del personal el presente procedimiento que documenta las diferentes actividades que se deben ejecutar para la

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

correcta prevención, detección, investigación, sanción y seguimiento a casos de acoso laboral y acoso sexual, considerando tanto las normativas legales (Ley N°20.607 y Ley N°20.005) como también los requerimientos del SGIGC-DI, basado en la NCh3262.

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

Prevenir y erradicar las acciones de maltrato y acoso en los espacios laborales es responsabilidad de todas las personas que forman parte de Arcos Dorados. De esta manera, para generar ambientes laborales basados en el respeto, buen trato e igualdad entre hombres y mujeres, se realizarán distintas acciones comunicacionales y de formación que contribuyan a la sensibilización de las personas a través de la toma de conciencia respecto al acoso laboral incluido el maltrato laboral y acoso sexual incluidas manifestaciones de violencia de género específicas como los micromachismos.

Estas instancias tienen como objetivo también clarificar conceptualmente las distintas manifestaciones de violencia, difundir los derechos de los trabajadores y trabajadoras y las responsabilidades éticas y legales de la organización, así como promover que las personas afectadas denuncien de manera segura y oportuna.

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

- a) Programa de sensibilización en la inducción empleados/as nuevos/as: Se incluirá en el plan de capacitación para nuevos ingresos temáticas sobre violencia en los espacios laborales, maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos y la existencia y 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, y comprenden 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) contenidos referidos a la igualdad, igualdad de oportunidades, equidad, trato respetuoso y no discriminatorio, maltrato, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos, entre otras violencias.
- c) Capacitación en temáticas relativas a la discriminación e inequidad: Charlas, seminarios, cursos y/o talleres: para todos/as los/as trabajadores/as, sobre temáticas de igualdad, igualdad de oportunidades, equidad, trato respetuoso y no discriminatorio, maltrato, acoso laboral y acoso sexual, micromachismos, entre otras violencias.

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.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

6.2.1 Recepción de denuncias de Acoso Laboral y Sexual

Todo trabajador o trabajadora que sea víctima de conductas definidas como acoso laboral o sexual por la ley o por lo definido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda. tiene derecho a denunciarlos a través de uno de los siguientes canales:

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

La denuncia deberá contener:

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

La falta de uno o más de los datos requeridos, podrán entenderse como incompletas, y no continuarán con el proceso establecido hasta que no se completen los elementos faltantes, lo que será comunicado, por parte de su jefatura directa o la jefatura de relaciones laborales, oportuna y obligatoriamente a quien realiza la denuncia. **Sin perjuicio de lo anterior, una vez que llegue una situación en la que se describan hechos posiblemente constitutivos de violencia en los espacios laborales 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.**

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

Si la denuncia involucra a un/a trabajador/a con discapacidad, se deberá aplicar el punto 6.7 de este procedimiento.

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

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

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

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

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

Una vez conformada la comisión investigadora esta deberá iniciar su trabajo de investigación con un plazo máximo de **5 días hábiles**, contados desde la recepción de la denuncia.

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

Se citará en primera instancia a la o las personas denunciantes y luego a la o las personas denunciadas para que puedan formular sus descargos por escrito, esta **instancia deberá ejecutarse con un máximo de 5 días hábiles** luego de recibida la notificación por parte de la empresa, garantizándoles que serán

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

oídas sin juicios personales, que podrán fundamentar sus dichos y acreditarlos conforme a los medios de prueba que ofrezcan y rindan en la oportunidad correspondiente.

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

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

En el caso de una denuncia de acoso sexual, la investigación deberá ser concluida obligatoriamente **dentro de los 30 días corridos contados** desde la recepción de la denuncia por la Jefatura de Relaciones Laborales y sin posibilidad de prórroga (art. 211-C del Código del Trabajo).

En el caso de una denuncia por acoso laboral, inicialmente, la investigación deberá estar concluida en el plazo de **30 días** corridos desde acogida la denuncia por la Jefatura 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 la denuncia, 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.

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

6.2.3 Medidas de Resguardo y apoyo

Se podrán evaluar y disponer de medidas de resguardo necesarias respecto de 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 en **las primeras 48 horas de recibida la denuncia**, por la Jefatura de Relaciones Laborales en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos. 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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

menoscabo o pérdida de derechos de las personas involucradas y será implementada con información y consentimiento absoluto y expreso de los involucrados o involucradas. Se deberá guardar registro de medidas aplicadas y responsable de su ejecución/gestión.

Entre las medidas de resguardo se podrán considerar:

- Otorgar permiso con goce de remuneración a las personas involucradas por el tiempo que dure la investigación.
- Destinar a las personas involucradas a distintos espacios físicos en la empresa o en otro establecimiento, siempre que sea dentro de la misma ciudad en que desarrolla sus labores.
- Redistribuir la jornada de trabajo de las personas involucradas.
- Cualquier otra que sea necesaria según la gravedad del hecho denunciado.
- Evaluar acciones de apoyo psicológico y reparación emocional a las personas afectadas y también es muy importante sondear los impactos emocionales y en el clima laboral que la situación ha provocado en las otras personas del equipo.

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 de conclusiones el que será entregado a la Jefatura de Relaciones Laborales.

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

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

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

Todos los informes de investigación deberán ser revisados y ratificados antes de su aceptación por: Gerente/a de Recursos Humanos y Jefatura de Relaciones Laborales. En el caso de que alguno de esos cargos haya participado en la investigación deberá reemplazarse por la Jefatura de Recursos Humanos y/o Coordinación de Recursos Humanos.

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

6.2.4.2 Comunicación de las conclusiones del caso.

El/la Jefe/a Relaciones Laborales y/o un integrante del Comité de Investigación, remitirá por escrito (correo electrónico y/o carta certificada dirigida a domicilio) las conclusiones y su resolución a las partes involucradas y a la Dirección del Trabajo (cuando se trate de una situación de acoso sexual); a este último, dentro de un plazo de 6 días hábiles.²

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

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.

² En el caso de denuncias de acoso sexual, el plazo para remitir a la Dirección del Trabajo las conclusiones de la investigación, es de 5 días hábiles conforme a la jurisprudencia administrativa del servicio contenida en dictámenes. Tratándose de acoso laboral, no es necesario remitir las conclusiones a la DT.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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 Abogado/a , Jefe/a de Relaciones Laborales y Jefe/a Directo 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 y de acuerdo con la gravedad de la falta comprobada, la Gerencia de Recursos Humanos deberá dentro de los siguientes **15 días hábiles** desde la recepción del Informe, disponer y aplicar las medidas reparatorias y/o sanciones que correspondan, dejándose constancia escrita de la notificación de cierre de investigación. En caso de que no se pueda realizar la respuesta de manera presencial, se realizará a través de correo electrónico y/o carta certificada dirigida a domicilio a los/as involucrados/as.

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

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

Las acciones y/o medidas reparatorias podrán relacionarse con:

- Elaboración de procedimientos.
- Intervención de procesos.

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

Las sanciones pueden consistir en lo siguiente:

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

Si alguno de 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 recurrir a la Inspección del Trabajo. No obstante, en el evento de resolverse el término del contrato de trabajo, la medida no será susceptible de recurso alguno ante la Empresa.

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

6.4 Seguimiento

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

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

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 de la denuncia o investigación, se deberán establecer medidas para restituir la buena convivencia y el óptimo desarrollo laboral de todos/as los/as involucrados. En este sentido, se deben ejercer las acciones y/o medidas necesarias para restaurar un clima laboral saludable y de mutuo respeto en el área o unidad afectada, dirigidas a prevenir, solucionar y mejorar posibles repercusiones a la sana convivencia y relaciones laborales que hayan derivado de la ejecución e investigación de la denuncia, tanto entre denunciante y denunciado/a, como también en el área de trabajo en la cual se desempeñan. Estas están directamente relacionadas con la sensibilización y prevención, y su plan de acción anual, como, por ejemplo, reuniones periódicas entre las jefaturas correspondientes y los/as trabajadores/as con la finalidad de tratar estas temáticas y las mejores formas de prevenir y erradicar las conductas lesivas al clima laboral.

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

6.5 Denuncias que involucran a personal de Empresas Externas

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

1. Denunciante: colaborador/a de Arcos Dorados; denunciado/a: trabajador/a de empresa externa.
2. Denunciante: trabajador/a de empresa externa; denunciado/a: colaborador/a de Arcos Dorados.
3. Colaborador/a de Arcos Dorados es testigo de maltratos, acoso laboral o sexual que involucran a personal de empresas externas.

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

6.5.1 Caso que colaborador/a Arcos Dorados desea interponer denuncia contra 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 denunciada 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 denuncia y solicitar medidas en plazo estipulado. Además, aplicará medidas de resguardo para el/la colaborador/a de Arcos Dorados y deberá registrar antecedentes y seguimiento de denuncia 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 denunciante.

6.5.2 Caso que trabajador/a empresa externa desea interponer denuncia contra colaborado/a Arcos Dorados:

El/la trabajador/a de la empresa externa podrá denunciar vía su supervisor/a, o jefatura al Administrador/a de Contrato de dicha empresa para ese servicio. Este solicitará información sobre cómo interponer la denuncia al Administrador/a de Contrato de Arcos Dorados, quien otorgará la información necesaria para efectuarla (sólo orienta; no recibe los antecedentes de la denuncia 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 la denuncia.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

Una vez finalizado el proceso descrito en este procedimiento, se comunicará con Administrador/a de Contrato de Empresa externa, y denunciante para informar sobre el resultado de la denuncia.

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

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará reclamo vía Canal de Denuncia según lo descrito en el punto **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** 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 maltrato y acoso por parte de los clientes

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

Arcos Dorados Restaurantes de Chile 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.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

6.7.1 Recepción de denuncias de Acoso Laboral y Sexual

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

El/la Coordinador/a de Diversidad e Inclusión debe informar de la situación a la organización encargada de la intermediación laboral de 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.

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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.

y

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 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:

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

discapacidad involucrado/a, deberán definir la periodicidad de las visitas de seguimiento de acuerdo con la gravedad del caso y especialmente si los hechos perjudicaron física y/o psicológicamente a la persona con discapacidad involucrada.

7. INDICADORES

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

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Valoración del personal sobre los mecanismos para abordar las denuncias de acoso laboral, sexual y prácticas discriminatorias.
Código	AL 1
Tipo	Percepción
Objetivo	Medir el grado de confianza y valoración de hombres y mujeres respecto a los mecanismos de denuncia para acoso sexual, laboral y discriminación

Dimensión	Ambiente laboral seguro y libre de violencia
Nombre del indicador	Valoración del personal sobre las condiciones dentro la organización en relación con un ambiente laboral seguro y libre de violencia.
Código	AL 2
Tipo	Percepción
Objetivo	Conocer el grado de valoración de hombres y mujeres sobre el ambiente laboral

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

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

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

9. ANEXOS

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

Dirección del acoso

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

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

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

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

Acoso sexual

Acoso Quid Pro Quo o Chantaje Sexual: cuando un superior jerárquico o alguien que puede incidir sobre el empleo y condiciones de trabajo de otra persona, obliga o condiciona a otra persona a acceder a requerimientos sexuales a cambio de un beneficio laboral, como aumento de sueldo, promoción o incluso la permanencia en el empleo.³

Acoso sexual ambiental: conductas que generan un ambiente hostil, situaciones de intimidación o humillación a la(s) afectada/o(s).⁴

Otros Ejemplos y tipos del acoso sexual:

³ Palavecino Cáceres, Claudio (2006) “El nuevo ilícito de acoso sexual en el derecho del trabajo chileno”. En: Revista de Derecho, Vol. XIX N°1, pp. 105-123

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

⁴ Ibid.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

Arcos Dorados considera, entre otras, como conductas relacionadas con Acoso Sexual, las siguientes⁵:

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

No constituyen conductas de acoso sexual las relaciones afectivas consentidas que eventualmente pudieren existir entre trabajadores/as, debiendo estos informarlo oportunamente y por escrito a su Jefatura Directa, con el objeto de poder evaluar la adopción de medidas que fueran necesarias para evitar eventuales situaciones de conflicto de intereses. (Artículo 24 y 25, RIOHS⁶, Arcos Dorados)

Acoso laboral

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

⁶ Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

No será considerado acoso laboral:

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

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

Maltrato laboral

Maltrato Laboral: Se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones de carácter generalizada, que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral. Se caracteriza por presentarse como una agresión evidente y esporádica, sin tener un objetivo o víctima específica.”⁷

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

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

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

Ejemplos del Maltrato Laboral

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

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

⁷ Dirección Nacional del Servicio Civil (2018) “Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual”. Rectoría en Gestión y Desarrollo de las Personas. Ministerio de Hacienda. Santiago

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

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

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

	Formulario de denuncia de acoso laboral y sexual Procedimiento al que se vincula Versión Fecha de vigencia	SGIGC-DI Prevención, Detección, Denuncia y Seguimiento Acoso Laboral y Sexual 1 30/08/2021
---	---	---

Uso interno	
Folio/Correlativo interno:	
Fecha recepción de la denuncia	<input type="checkbox"/> CAS <input type="checkbox"/> MAS <input type="checkbox"/> JMS

1. Identificación Denunciante:

Nombre completo:	
Rut:	
Dirección:	
Teléfono:	
Lugar de Trabajo:	
Departamento:	
Cargo:	
Área de Competencia:	

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

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

2. Identificación Denunciado:

Nombre completo:	
Cargo:	
Dirección:	
Lugar de Trabajo:	
Área de Competencia:	

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

Cargo:	
Empresa externa a la que pertenece:	

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

SI: NO:

Nombre Jefatura Superior: _____

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

9.3 Anexo 2: Registro de medidas de resguardo

	Registro de Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula	Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual Reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30.08.2021

Uso Interno

Folio/Correlativo Interno: _____

1. Tipo de denuncia/reclamo

Acoso Sexual
 Acoso Laboral
 Práctica discriminatoria o no equitativa
 Otra conducta que atente a la dignidad de las personas

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

Nombre completo	_____		
Sexo	Masculino	Femenino	Otro
RUT	_____		
Domicilio	_____		
Teléfono de contacto	_____		
Cargo	_____		
Depto./Unidad	_____		

3. Medidas de resguardo solicitadas:

Medidas de resguardo y acciones solicitadas	Descripción	Fecha

Observaciones/Comentarios

	Registro de Medidas de Resguardo ante situaciones de violencia laboral	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula	Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual Reclamos relativos a situaciones no equitativas o discriminatorias
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30.08.2021

4. Medidas de resguardo aplicadas:

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

Observaciones/Comentarios

Nombre, Firma y cargo de persona que autoriza

	Prevención, detección, denuncia y seguimiento acoso laboral y sexual	SGIGC-DI
	Área responsable	Gerencia Recursos Humanos
	Versión	1
	Fecha de la última versión	30/08/2021

9.4 Anexo 3: Registro entrevista de Seguimiento

	Entrevista Seguimiento	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula	Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual
	Versión	1
	Fecha de la última versión	
ENTREVISTA SEGUIMIENTO DENUNCIA ACOSO SEXUAL Y/O LABORAL		
ENTREVISTA SEGUIMIENTO RECLAMOS POR SITUACION NO EQUITATIVA O DISCRIMINATORIA		
Folio caso:		
Fecha primer(a) Entrevista		
Nombre Entrevistado(a)		
Nombre y cargo de quien realiza seguimiento		
	SI	NO
¿Está conforme con los plazos y referencias de la investigación?		
¿Fue efectivo el resguardo de confidencialidad del proceso?		
¿Recibió información pertinente respecto al proceso de investigación?		
¿Recibió información pertinente respecto a sus derechos como trabajadora?		
¿Durante el proceso de investigación se sintió respetado?		
¿Fue resguardado respecto a sus preocupaciones y necesidades de resguardo acompañamiento?		
¿Durante el proceso de investigación se sintió segura?		
¿Se tomaron las medidas de resguardo adecuadas?		
¿Está conforme con las medidas de resguardo que se implementaron?		
¿Durante el proceso, ¿se sintió cómoda en su espacio laboral?		
¿Está satisfecha con el proceso de investigación realizado por Arcos Dorados?		
Preguntas abiertas:		
Para acoso laboral y sexual		
¿Qué medidas podemos tomar para mejorar el clima laboral?		

	Entrevista Seguimiento	SGIGC-DI
	Procedimiento al que se vincula	Prevención, detección y denuncia acoso laboral y sexual
	Versión	1
	Fecha de la última versión	
<p>¿Cómo podemos avanzar hacia la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual en la organización?</p> <p>¿Cómo podemos mejorar los mecanismos para la detección, abordaje e investigación de situaciones de acoso laboral y sexual?</p> <p>Para reclamos por prácticas discriminatorias</p> <p>¿Cómo podemos avanzar hacia la prevención de la discriminación en la Organización?</p> <p>¿Cómo podemos mejorar el procedimiento de Discriminación?</p>		
Principales Resultados De Entrevista		
Recomendaciones		
Acción Realizada		
Fecha	Descripción	Responsable

