PROCEDIMIENTO
VINCULACIÓN CON EMPRESAS EXTERNAS Y PARTES INTERESADAS

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

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

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Elaboración	Versión	Página	Cambio Efectuado	Nombre de Responsable

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

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

NOTA DE INCLUSIÓN

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

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO ____ ***4***

2. ALCANCE ____ ***4***

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA ____ ***4***

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS ____ ***4***

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES ____ ***6***

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ____ ***7***

6.1 Subproceso contenidos de bases y contratos ____ **7**

6.2 Subproceso Difusión y sensibilización ____ **8**

6.2.1 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Permanente: ____ 8

6.2.2 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Transitorio: ____ 8

6.3 Subproceso de Mecanismo de Denuncias y Reclamos ____ **8**

6.3.1 Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados desea interponer una denuncia o reclamo contra trabajador/a de empresa externa: ____ 8

6.3.2 Caso en que trabajador/a de empresa externa desea colocar denuncia o reclamo contra colaborador/a de Arcos Dorados: ____ 9

6.3.3 Caso en que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un/a trabajador/a de Empresa Externa: ____ 10

6.4 Subproceso acogida y derivación violencia intrafamiliar, género y contra la mujer ____ **10**

7. INDICADORES ____ ***11***

7.1 Indicadores de gestión ____ **11**

7.2 Indicadores de equidad ____ **11**

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN ____ ***12***

9. ANEXOS ____ ***12***

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los mecanismos y responsabilidades para la difusión y sensibilización de la normativa legal e institucional que tenga relación con el del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal en el marco de la NCh3262 y de los principios de Diversidad e Inclusión (SGIGC-DI) al empresas contratistas, subcontratistas, servicios transitorios y proveedores que prestan servicios al interior de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda., y para el registro, prevención y gestión de situaciones, eventos de maltrato, acoso laboral, acoso sexual y prácticas discriminatorias en que se encuentren involucrados/as personal de empresas externas, partes interesadas y/o trabajadores/as de Arcos Dorados.

También considera instancias relacionadas con la acogida y derivación de trabajadores/as de empresas contratistas, subcontratistas, servicios transitorios y proveedores que prestan servicios al interior de Arcos Dorados que sean víctimas de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable al personal de empresas contratistas y subcontratistas, proveedores/as, servicios transitorios que prestan servicios al interior de Oficina Central y en los restaurantes, y cuando corresponda (casos de denuncias y reclamos) a los/as colaboradores/as de Arcos Dorados Restaurantes de Chile Ltda.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NCh3262-2012 – Sistema de gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- Ley N°20.123 Regula el trabajo en Régimen de Subcontratación
- Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual
- Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias
- Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y TÉRMINOS

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

2. **Acta de Inicio:** Documento en el que se dejan registrados los compromisos y acuerdos tomados en la Reunión de Inicio, la que debe ser firmada por ambas partes (Arcos Dorados y Empresa Contratista o Proveedor).

3. **Administrador/a del Contrato Arcos Dorados:** Persona designada por Arcos Dorados para que, en su representación, actúe y se relacione administrativamente con el Contratista o Proveedor en

todas las materias relacionadas con el contrato, asumiendo la responsabilidad de velar permanentemente por el cumplimiento correcto y oportuno del mismo.

4. **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).

5. **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.

6. **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.

7. **Administrador de Contrato de Empresa Contratista o Proveedor:** Persona natural propuesta por el contratista y aceptada por Arcos Dorados que actúa en calidad de Administrador del Contrato con plenas atribuciones en el desempeño de sus funciones y que se relaciona con el Administrador de contrato de la contratante, en las materias técnicas y administrativas del contrato.

8. **Expediente del Contrato:** Conjunto de documentos y antecedentes ordenados en forma cronológica, que constituyen evidencia objetiva del desarrollo y ejecución del contrato, desde el inicio de la prestación, pasando por la recepción de informes, cumplimientos de hitos y etapas, aplicación de sanciones, modificaciones contractuales, pago de prestaciones, hasta el término y finiquito del contrato, incluyendo la evaluación del proveedor.

9. **Formulario de Denuncias o Reclamos:** Documento donde se registran los antecedentes relacionados con un hecho de maltrato o acoso laboral o sexual. Se encuentra en Procedimiento de Acoso Laboral y Sexual. En caso de ser un reclamo, se encuentra en Procedimiento para Tratamiento de Reclamos de Prácticas no equitativas o discriminatorias.

10. **Reunión de Inicio de Contrato:** Instancia en la cual se reúne el/la Administrador/a de Contrato Arcos Dorados y el Administrador de Contrato o Contraparte de la Empresa Contratista o Proveedor para revisar los lineamientos, procedimientos, responsabilidades respecto del control laboral y relaciones con Arcos Dorados, así como acordar los aspectos esenciales del contrato tales como contingencias, aspectos de seguridad y salud, sensibilización temáticas NCh3262 y registro de denuncias de maltrato, acoso laboral y sexual, y violencia intrafamiliar antes de comenzar a ejecutar el servicio, levantando un Acta de Inicio firmada entre las partes.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Jefe/a Relaciones Laborales

- Coordinar junto a Coordinación SGIGC-DI la confección y entrega de material de difusión para Reuniones de Inicio entre Administradores/as de Contrato y Empresas Externas temáticas de NCh3262 (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos).
- Coordinar junto al/a la Coordinador/a del SGIGC-DI posibles instancias de difusión distintas a reunión de inicio relativas a temáticas de NCh3262 (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos, Otros) y hacer extensiva la invitación a Administradores/as de contrato Arcos Dorados y personal de empresas contratistas que se encuentra de manera más permanente en las instalaciones de Arcos Dorados.
- Revisar anualmente bases de licitación con tal de incorporar requisitos o puntos adicionales relacionados a igualdad de género (dueño/a o participación societaria sea de una mujer, dotación con balance de mujeres, medidas de conciliación que promuevan parentalidad adicional a aspectos legales o cuidado de personas mayores, entre otros).
- Revisar anualmente *templates* o formatos de Contrato con tal de incorporar requisitos relacionados al manejo de casos de maltrato, acoso laboral o sexual y/o prácticas discriminatorias para casos dentro de la empresa externa y para casos en que funcionario/a Arcos Dorados presente denuncia con respecto a personal externo.
- Gestionar, cuando corresponda, transgresiones, denuncias y/o reclamos donde participe personal de las empresas contratistas o proveedores.
- Comunicar a Administradores/as de Contrato sobre actualizaciones de presente procedimiento.

Administrador/a de Contrato Arcos Dorados

- En la reunión de Inicio difunde aspectos de Política de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en el marco de los principios de diversidad e inclusión así como sobre conceptos básicos de igualdad de género y conciliación, respeto a las personas, cumplimiento legal, acoso laboral, sexual y violencia intrafamiliar, canales y formas de denuncia detallados en presente procedimiento, comprometiéndose la empresa contratista o externa a replicar al interior de su organización, dejando registro de todo lo anterior en Acta de Inicio.

Administrador/a Contrato Empresa Contratista o Proveedor

- Recibe Acta de Inicio.
- Difunde y sensibiliza al interior de su organización, lo acordado en el Acta de Inicio respecto de la NCh3262.
- Informa al Administrador/a de Contrato Arcos Dorados la ejecución de lo descrito en el punto anterior.
- Da respuesta (investigación propia o conjunta, medidas o sanciones) en plazo estipulado por Arcos Dorados ante posibles denuncias hacia el personal de su organización por parte de Trabajadores/as Arcos Dorados.
- Da orientación, apoyo y medidas de resguardo a su personal en caso de que realicen denuncias hacia trabajadores/as Arcos Dorados.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente procedimiento está dividido en cuatro subprocesos:

Contenidos de bases de licitación y contrato con empresas externas: este subproceso considera incorporar en bases de licitación, requisitos de convenios marco y/o contratos con empresas externas, elementos que promuevan la igualdad y enfoque de género en las empresas externas que se incorporan a trabajar y/o entregan sus servicios y productos a Arcos Dorados.

Difusión y Sensibilización: este subproceso se debe llevar a cabo en la etapa inicial de la prestación de servicios por parte de las EE.CC o Proveedores., la que debe ocurrir en la reunión de inicio y quedar documentada en el Acta de Inicio, la cual debe ser enviada a todos los involucrados definidos en el subproceso.

Mecanismo de Denuncias y Reclamos: este subproceso se debe llevar a cabo toda vez que una persona denunciante presente una denuncia de maltrato, acoso laboral y/o sexual, o reclamo por práctica discriminatoria, la que debe ser correctamente gestionada y registrada.

Acogida y derivación violencia intrafamiliar y contra la mujer: este subproceso se vincula al Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer, y aplica en términos que se de acceso a trabajadores/as de empresas externas a información de apoyo y denuncia para casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas.

6.1 Subproceso contenidos de bases y contratos

Arcos Dorados reconocerá a las empresas externas que incorporan igualdad y enfoque de género en ellas. En este sentido la Jefatura de Relaciones Laborales, revisa anualmente bases de licitación o requisitos de convenios marco con tal de incorporar requisitos o puntos adicionales relacionados a igualdad de género (por ejemplo dueño/a o participación societaria sea de una mujer, dotación con balance de mujeres, medidas de conciliación que promuevan parentalidad adicional a aspectos legales o cuidado de personas mayores, entre otros), así como requisitos relacionados al manejo de casos de maltrato, acoso laboral o sexual y/o prácticas discriminatorias para casos dentro de la empresa externa y para casos en que un/a colaborador/a de Arcos Dorados presente denuncia con respecto a personal externo.

La Jefatura de Relaciones Laborales podrá incorporar clausulas que den cuenta de estos elementos, y exigir su cumplimiento. También en el caso de proveedores de servicios de reclutamiento y selección y/o de capacitación podrá incorporar contractualmente, elementos con enfoque de género que sean solicitados por los/as responsables respectivos de cada proceso.

6.2 Subproceso Difusión y sensibilización

6.2.1 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Permanente:

Para el caso de Empresas Contratistas o Proveedor Permanente, el/la Administrador/a de Contrato Arcos Dorados realizará difusión de NCh3262 y sus temáticas -Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos- (material de difusión coordinado por Jefe/a de Relaciones Laborales y Coordinación SGIGC-DI) a Administrador/a de Contrato de la Empresa Contratista o Contraparte Proveedora, y procurará que tenga claridad de la información entregada y se comprometa a comunicarla a su propio personal. Esto se registrará vía Acta de Inicio.

Adicionalmente, el/la Jefe/a de Relaciones Laborales podrá gestionar sensibilizaciones adicionales a la reunión de inicio, sobre distintas temáticas relativas a la NCh3262 para que participen trabajadores/as y otras contrapartes de estas empresas externas permanentes.

6.2.2 Sensibilización Empresa Contratista o Proveedor Transitorio:

Para el caso de Empresas Contratistas o Proveedor Transitorio, el/la Administrador/a de Contrato Arcos Dorados realizará Reunión de Inicio con Administrador/a de Empresa Externa, realizará la entrega de material informativo (Igualdad de Género; Conciliación; Acoso laboral, sexual y prácticas Discriminatorias; Violencia de Género y VIF; Canales y Mecanismos de Denuncia y Reclamos), procurará que tenga claridad de la información entregada y se comprometa a comunicarla a su propio personal. Esto se registrará vía Acta de Inicio.

6.3 Subproceso de Mecanismo de Denuncias y Reclamos

Este subproceso se debe llevar a cabo toda vez que una persona denunciante presente una denuncia de maltrato, acoso laboral y/o sexual, o reclamo por práctica discriminatoria, la que debe ser correctamente gestionada y registrada.

El proceso de denuncia o reclamo, orientación, medidas y su registro dependerá de quien realice la denuncia:

6.3.1 Caso en que colaborador/a de Arcos Dorados desea interponer una denuncia o reclamo contra trabajador/a de empresa externa:

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará denuncia vía Canal de Denuncia según el **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de**

Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias, indicando que la persona denunciada corresponde a un/a trabajador/a de empresa externa y los demás datos que se requieran.

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, ligado al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, según corresponda.

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

6.3.2 Caso en que trabajador/a de empresa externa desea colocar denuncia o reclamo contra colaborador/a de 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 o el reclamo al Administrador/a de Contrato de Arcos Dorados, quien otorgará la información necesaria para efectuarla (sólo orienta; no recibe los antecedentes de la denuncia o reclamo con tal de resguardar la confidencialidad de los/as involucrados/as). La empresa externa deberá aplicar medidas de resguardo con su trabajador/a que está realizando la denuncia.

Una vez realizada la denuncia, la Jefatura de Relaciones Laborales procederá a aplicar Procedimiento respectivo de Arcos Dorados **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, al/la colaborador/a de Arcos Dorados que esté siendo denunciado/a o recibiendo el reclamo.

Una vez finalizado el proceso descrito en dichos procedimientos, la Jefatura de Relaciones Laborales se comunicará con Administrador/a de Contrato de Empresa externa, y denunciante para informar sobre el resultado de la denuncia y registrará antecedentes y seguimiento de denuncia o reclamo en planilla de Registro denuncias y reclamos Ambiente Laboral, ligado al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias** de Arcos Dorados.

6.3.3 Caso en que colaborador/a Arcos Dorados es testigo de acoso laboral, sexual, maltrato o prácticas discriminatorias que involucren a un/a trabajador/a de Empresa Externa:

El/la colaborador/a de Arcos Dorados realizará denuncia o reclamo vía Canal de Denuncia según el **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias**, indicando que las personas involucradas (en la denuncia y/o reclamo) 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, al **Procedimiento de Prevención y Detección de Acoso Laboral y Sexual** y/o el **Procedimiento Tratamiento de Reclamos relativos a Prácticas no equitativas o Discriminatorias** de Arcos Dorados.

6.4 Subproceso acogida y derivación violencia intrafamiliar, género y contra la mujer

De acuerdo con el **Procedimiento para el tratamiento de violencia intrafamiliar, violencia de género y violencia contra la mujer**, Arcos Dorados e compromete a realizar difusión de conceptos de equidad e igualdad de género y conciliación, respeto a las personas, cumplimiento legal, diversidad, acoso laboral, maltrato, acoso sexual violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas, a las empresas contratistas o proveedores, con el propósito de presentar los lineamientos institucionales en estas materias, las responsabilidades de las empresas externas y poner a disposición espacios de sensibilización y material educativo para los trabajadores y trabajadoras de estas empresas.

Sin perjuicio de lo anterior, Arcos Dorados permitirá el acceso de trabajadores/as de empresas externas a información de apoyo y denuncia para casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas. En estos casos, se podrá:

- Crear instancias para sensibilizar al personal de empresas externas respecto a las temáticas de Violencia Intrafamiliar y contra las mujeres.
- Permitir acceso a la **Guía Informativa para violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas.**
- El equipo de abordaje de situaciones de violencia podrá entregar orientación a víctimas y denunciantes de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en contexto íntimo y relaciones sexo afectivas que trabajen en empresas externas. En este caso, previo consentimiento de la persona afectada, se podrá tomar contacto con el/la administrador/a de contrato de la empresa externa para que pueda entregar los apoyos necesarios de manera independiente o con el apoyo de Arcos Dorados.

7. INDICADORES

7.1 Indicadores de gestión

Indicador			Rangos			Medios de Verificación	Periodo de medición
Nombre	**Fórmula de cálculo:**	**Expresión del indicador**	**Negativo**	**Regular**	**Positivo**		
Eficacia. Recepción de Sensibilización	(Número de Empresas Externas. que reciben sensibilización de Política de Género y NCh3262 / Número Empresas Externas con presencia en alcance definido) * 100	%	<60%	>60% y <90%	>90%	Acta de Inicio.	Anual
Avance Equidad de Género Empresas Externas	N° Empresas Externas que cuentan Política de Género/ Diversidad o 50% mujeres contratadas/N° Empresas Externas contratadas	%	<30%	30% a 50%	>50%	Planilla de empresas externas que prestan servicio a Arcos Dorados	Anual
Avance Equidad de Género Empresas Externas: Cadena de valor	N° Empresas Externas con dueña mujer o participación societaria 50% mujer /N° Empresas Externas contratadas	%	<30%	30% a 50%	>50%	Planilla de empresas externas que prestan servicio a Arcos Dorados	Anual

7.2 Indicadores de equidad

No aplican.

8. CONTROL DE REGISTROS DE OPERACIÓN

Nombre del Registro	Responsable	Almacenamiento y tipo de soporte	Protección y respaldo	Recuperación	Retención	Disposición
Acta indicando asistencia Reunión de Inicio de Contrato	Jefe/a Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta Onedrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	http://portaldepersonasarcosdoradoschile.cl/	3 años	Eliminación
Calendario Sensibilización NCh3262 Empresas Externas	Jefe/a Relaciones laborales	Almacenado en Carpeta Onedrive Relaciones Laborales Soporte: Digital	Acceso confidencial y restringido excepto para Comisión Investigadora y Jefatura Relaciones Laborales Respaldo servidor Arcos Dorados	http://portaldepersonasarcosdoradoschile.cl/	3 años	Eliminación

9. ANEXOS

No aplica