

Guía de DIVERSIDAD SEXUAL



Arcos Dorados
Edición 2023

SOMOS Comité de Diversidad e Inclusión.

 **OrgulloArcos**

EPÍGRAFE

CARÁCTER DE ESTA GUÍA

Es importante aclarar que para garantizar su correcta aplicación y de acuerdo con la reglamentación legal de cada país y el contexto social, este documento podrá ser dinámico, y de revisión y actualización periódica. También es fundamental siempre seguir las leyes de cada mercado.

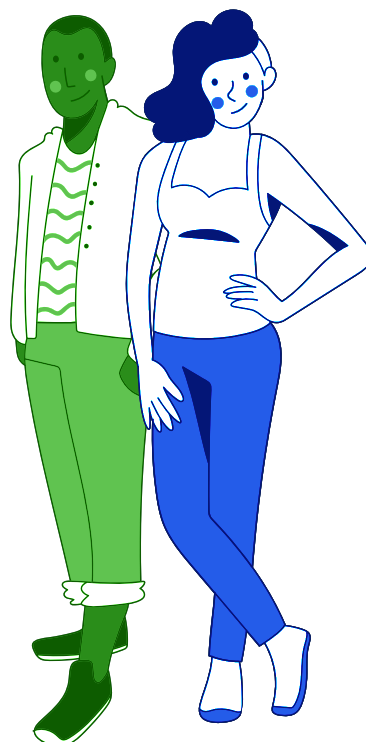
Arcos Dorados rechaza toda forma de discriminación por razones de edad, género, orientación sexual, identidad y expresión de género, discapacidad, etnia, fenotipo, situación socioeconómica, o por cualquier otro motivo. Sin embargo, esta guía se focalizará especialmente en la Diversidad Sexual.

Nota sobre el uso del lenguaje: A los efectos de agilizar la lectura, se utilizó en la mayoría de los párrafos lenguaje neutral al género, con excepción de algunos términos como “trabajadores” o “colaboradores”, que se adoptan en la forma masculina para facilitar la lectura en su contexto. Vale también aclarar que se busca brindar visibilidad a la diversidad de género. Por lo tanto, si no es plasmado de forma expresa, cuando se haga referencia a sujetos se incluyen a personas que se identifican como varón/mujer y otras que no se autoidentifican con el par binario.



ALCANCE DE ESTA GUÍA

Esta guía tiene alcance para el conjunto de colaboradores de Arcos Dorados, independientemente de su nivel jerárquico, el área donde se desenvuelven, el tipo de contrato o la modalidad de trabajo. Asimismo, todo lo dispuesto en este documento no es aplicable a los proveedores ni a sus empleados. Arcos Dorados hará su mejor esfuerzo para difundir sus diferentes políticas y guías con sus proveedores.



CONTENIDOS

01

Epígrafe

02

Índice

03

Descripción y alcance
del Comité de Diversidad
e inclusión

05

Eje de Diversidad
Sexual: Red Orgullo
Arcos

07

La importancia de hablar
de la diversidad sexual
en Arcos Dorados y visibilizar
a todas las personas

15

Diversidad sexual
como derecho
humano

16

Políticas de diversidad
sexual: una cultura
abierta

14

Sobre la discriminación

19

Uso del lenguaje en
diversidad sexual
y terminologías

21

¿Cómo actuar?

25

Conclusiones y
reflexiones finales

DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Generamos buenos momentos siendo nosotros mismos: Nuestra Cooltura de Servicio es la forma de trabajo que nos impulsa. Bajo esa premisa, creamos una filosofía que guía nuestro día a día y que pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos, tanto en nuestras oficinas corporativas como en los restaurantes.

Además, somos una Compañía representada por una gran variedad cultural y generacional. Así que entendemos la responsabilidad social que esto conlleva, y por eso, a través del Comité de Diversidad e Inclusión, garantizamos a nuestra gente que los temas relacionados a diversidad son tratados como un pilar prioritario dentro de todas las áreas del negocio.

SOMOS Comité de Diversidad e Inclusión.

Declaración:

Estamos comprometidos con promover y respetar las individualidades como un valor humano fundamental para la vida y para el trabajo.

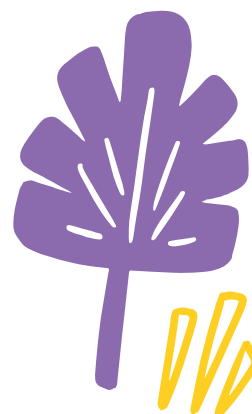
PRINCIPIOS

- Impulsamos un mundo más inclusivo para todas las personas.
- Ponemos a las personas en el centro de todo lo que hacemos, respetando y celebrando las diferencias.
- Promovemos el desarrollo desde las individualidades de cada uno de nosotros, favoreciendo la inclusión y equidad de oportunidades.

EJES DE TRABAJO

El Comité se enfoca en la actualidad en 5 ejes de trabajo, resultantes de un trabajo de diagnóstico exhaustivo realizado sobre la base de nuestra población.

- Género
- Relaciones Intergeneracionales
- Diversidad Sexual
- Salud & Bienestar
- Personas en Condición de Discapacidad



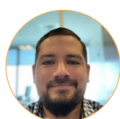
INTEGRANTES DEL COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



Sponsor:
Woods Staton -
Executive Chairman



Líder:
Marlene Fernández



Scrum Master:
Michael Parton



Comunicaciones:
Mariana Scalzo



RRHH:
Fabio Sant Anna



RRHH:
Amanda Queiroz



**Líder Eje de Género
Red de Mujeres**
Rossmary Zumaeta



**Líderes Eje de Relaciones
Intergeneracionales**
Martín Palacio
Mariana Socolinsky



**Líderes Eje de Diversidad Sexual
Red Orgullo Arcos**
Guilherme Coe
Loreto Alvarez



**Líderes Eje de Salud
& Bienestar**
Sergio Pivetti
Flor Fragalá



**Líderes Eje de Personas en
Condición de Discapacidad**
Lina Ortiz
Alma Gordón



EJE DE DIVERSIDAD SEXUAL: Red Orgullo Arcos

A partir del diagnóstico realizado por el Comité de Diversidad e Inclusión SOMOS, se formó la Red Orgullo Arcos, creada para trabajar los asuntos del Eje de Diversidad Sexual de la compañía. Se trata de una iniciativa colectiva, con representantes de diferentes geografías, disciplinas, niveles jerárquicos, identidades sexuales y etnias.

MISIÓN ORGULLO ARCOS



Promover y fomentar un espacio libre y seguro para la población LGBTIQ+ en Arcos Dorados, que resguarde el pleno desarrollo de todas las personas, conforme a su identidad sexual, permitiéndoles a cada uno prosperar y alcanzar su mayor realización personal y profesional.

PRINCIPIOS

- Reconocemos la diversidad como un valor y no como una obligación.
- Fomentamos una cultura organizacional inclusiva.
- Somos una compañía ciudadana y un agente de cambio para la sociedad.
- Creemos en una sociedad más justa e igualitaria.
- Buscamos un ambiente de trabajo sano, democrático y libre de prejuicios.

OBJETIVOS

- **Educar y sensibilizar** sobre la diversidad de identidades sexuales que conforman el talento de la compañía y las comunidades en que operamos.
- Ser una **compañía líder en la gestión de la diversidad sexual**, reconocida por sus espacios sin discriminación, inclusivos y justos y por nuestro compromiso con la comunidad LGBTIQ+.
- Detectar **oportunidades en la experiencia de clientes y empleados** relacionadas a la diversidad sexual y actuar en sus mejorías, para que se sientan seguros, valorados y respetados, previniendo acciones prejuiciosas hacia personas LGBTIQ+ que den lugar a prácticas y actos de discriminación o violencia hacia ellas.
- Establecer **criterios de actuación frente a manifestaciones discriminatorias** -directas o indirectas- y situaciones de hostigamiento o violencia motivadas en razones de identidad sexual que se den al interior de la organización.



INTEGRANTES DE LA RED ORGULLO ARCOS



Líder y Co-líder de la Red



Guilherme Coe
Gerente Sr. de Marketing - COLOMBIA,
ARUBA, CURAZAO, TRINIDAD & TOBAGO



Loreto Alvarez
Jefa de Comunicaciones
CHILE



Alejandro Vargas
Consultor Marketing
COLOMBIA



Alejandro Ramirez
Recursos Humanos
MÉXICO



Antonella Crispin
Coordinadora Recursos
Humanos - PERÚ



Elisa Jannuzzi
Consultora de Recursos
Humanos - MÉXICO



Fernando Cunha
Consultor de Operaciones
BRASIL



Gisela Acerbi
Jefa de ESG para Operaciones
CORPORATIVO/ARG



Javier Riquelme
Consultor Operaciones
PUERTO RICO



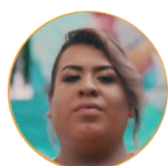
Juan Antonio Morales
Jefe Data Analytics & Governance
CORPORATIVO/ARG



Kevin Mora
Coordinador de LSM Marketing -
COSTA RICA



Martín Cabral
Gerente de Negocio
URUGUAY



Nadeths Kerry
Coach
PANAMÁ



Nahuel Fassi
HR Business Partner
CORPORATIVO/ARG



Nancy Coromoto Milano
Líder de IT
VENEZUELA



Nelly Triviño
Coordinadora trabajadora
Social - ECUADOR



Rahul Robles
Consultor de Operaciones
PANAMÁ



Wesley de Brito
Gerente Sr. de Contabilidad
BRASIL



LA IMPORTANCIA DE HABLAR DE LA DIVERSIDAD SEXUAL EN ARCOS DORADOS Y VISIBILIZAR A TODAS LAS PERSONAS



Las personas que conforman Arcos Dorados son diversas en muchos aspectos: étnicos, religiosos, familiares, de origen social, geográfico o nacionalidad, fisonómicos, sexuales, de identidad y expresión de género, orientación sexual, formación, edad, discapacidad, personalidad, estilo de trabajo, cultura, sistema de creencias, entre muchas otras características que constituyen al ser humano.

Hablar de diversidad sexual implica hablar de lo cotidiano, es decir, poder conversar sobre las actividades realizadas durante sus días de descanso, poder expresar cómo uno se siente, vestirse acorde con lo que uno siente ser, nombrarse y ser nombrado de acuerdo con ello, entre otros temas usuales en cualquier espacio de trabajo. Todo esto se ve reflejado desde y en la diversidad sexual, es por eso que no hablar de ella implica invisibilizar las identidades de las personas.

La orientación sexual, la identidad de género, su expresión y la diversidad corporal hacen, en su conjunto, a la identidad sexual, una parte importante de la identidad global de un individuo. En ella, la persona se reconoce en una imagen corporal, se auto percibe en un determinado género, y lo expresa a lo largo de la construcción de su identidad; del mismo modo que expresa hacia quién o quiénes siente atracción erótica y/o amorosa, o conforma su realidad familiar de una determinada manera.

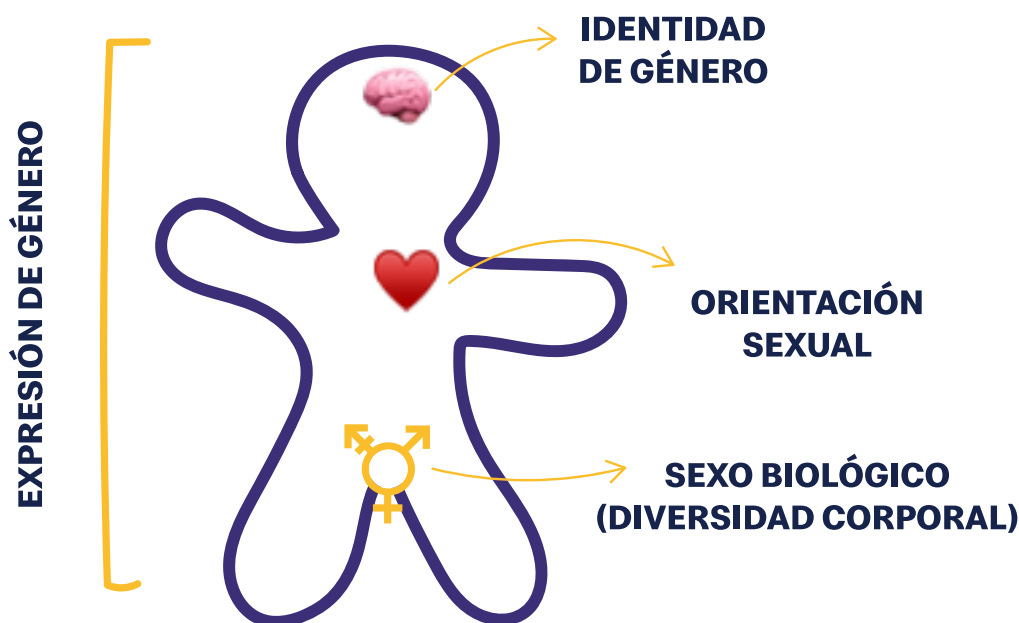
Las identidades sexuales diferentes a la heterosexual todavía se encuentran relegadas en su reconocimiento y visibilización en el ámbito laboral, a pesar de los avances jurídicos acontecidos en diversos países. Se trata de un tema que muchas veces es desconocido, o que puede generar incomodidad y prejuicios que impiden la construcción de una relación laboral productiva, o bien, se cree que es muy complicado trabajarla o que no es necesario.

Trabajar la diversidad sexual en Arcos Dorados implica visibilizar a todas las personas, contribuye a derribar prejuicios y facilita que las personas puedan expresar libremente quiénes son y vivir sin discriminación en el ámbito laboral. Desde Arcos Dorados no solo aceptamos la diversidad, sino también la desplegamos e incentivamos, ya que en el trabajo se ve reflejado lo que se hace, lo que está en función de lo que uno es.



¿DE QUÉ SE TRATA LA DIVERSIDAD SEXUAL?

A continuación, se brinda un glosario que permitirá informarse y familiarizarse con las expresiones y palabras más utilizadas al referirse a la diversidad sexual. Se considera de suma importancia usarlo correctamente, ya que su uso incorrecto contribuye a la reproducción de prejuicios y términos discriminatorios. Los siguientes conceptos se encuentran ordenados siguiendo una línea que va desde lo biológico hacia lo cultural.



SEXO BIOLÓGICO

Hembra - Intersexual - Macho

El sexo biológico hace referencia a los órganos, las hormonas y los cromosomas objetivamente mensurables. Hembra: vagina, ovarios, cromosomas XX. Macho: Pene, testículos, cromosomas XY.



IDENTIDAD DE GÉNERO

Mujer - Género fluido o No binario - Hombre

Se refiere a la experiencia interna e individual profundamente sentida por cada persona de su propio género, que puede corresponderse (Cisgéneros) o no corresponderse (Transgéneros) con el sexo asignado al nacer o el género que le ha atribuido la sociedad.



ORIENTACIÓN SEXUAL

Heterosexual - Bisexual - Asexual - Pansexual - Homosexual

La orientación sexual describe por quién usted se siente física, sentimental y/o afectivamente atraído sobre la base del sexo y género de esta otra persona en relación con el suyo.



EXPRESIÓN DE GÉNERO

Femenino - Andrógino - Masculino

Manifestación externa de la identidad de género de cada persona, expresada a través del nombre, los pronombres, el comportamiento, la vestimenta, el peinado, la voz y las características corporales.

DIVERSIDAD SEXUAL



Conjunto amplio de todas las manifestaciones de la sexualidad¹, sobre la base de las características biológicas, las orientaciones sexuales, las identidades de género, y sus expresiones, incluyendo, en el conjunto, la heterosexualidad.

LGBTIQA+

Sigla que constituye el modo de nombrar a las identidades sexuales no heteronormativas más visibilizadas:

- L:** Lesbianas
- G:** Gays
- B:** Bisexuales
- T:** Trans (transgénero, transexuales y travestis)
- I:** Intersexuales
- Q:** Queer
- A:** Asexuales



Eventualmente, y dependiendo de los contextos sociales, geográficos y de las necesidades de reivindicación de la propia comunidad LGBTIQA+, se pueden agregar letras tales como la “Q” (Queer²), la “A” (Asexuales), o varias “T” que permiten visibilizar, en este último caso, las principales identidades Trans (transgénero, transexuales, travestis) y símbolos tales como el “+” que representa a todas las demás identidades sexuales. En este sentido, dicha sigla suele ir modificándose a medida que diferentes grupos de la diversidad sexual legitiman su visibilidad.

SEXO BIOLÓGICO

Categoría binaria (hembra o macho) que surge de la interpretación que histórica y culturalmente se ha hecho de ciertas variaciones anatómicas, biológicas, genéticas y fisiológicas entre las personas, especialmente con relación a su genitalidad, hormonas y cromosomas.

GÉNERO

Es el conjunto de expectativas, oportunidades y atribuciones que se construyen socialmente tomando la diferencia sexual como base. Esta construcción cultural y social de los roles de género está situada, es histórica y temporal, lo que significa que varía según el lugar y la época, se reproduce a través de la transmisión de costumbres y valores culturales y reproducen las relaciones de poder entre lo masculino y lo femenino. Dicho de otro modo, el género es lo que la sociedad considera lo “propio” de los varones y lo “propio” de las mujeres.

El modelo social y cultural dominante habla de género como un sistema de poder dicotómico en donde las diferencias (de género) se enlazan al sexo biológico de la persona. Dicho modelo da lugar a dos categorías rígidas donde lo masculino/varón prima sobre lo femenino/mujer y al mismo tiempo invisibiliza al género no binario. Sobre esta base binaria de sexo y género se ha construido el paradigma heteronormativo, que se encuentra en proceso de transformación.

¹ De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, “el término «sexualidad» se refiere a una dimensión fundamental del hecho de ser un ser humano: Basada en el sexo, incluye al género, las identidades de sexo y género, la orientación sexual, el erotismo, la vinculación afectiva y el amor, y la reproducción. La sexualidad es el resultado de la interacción de factores biológicos, psicológicos, socioeconómicos, culturales, éticos y religiosos o espirituales. Más información disponible en http://www.e-santitas.edu.co/Diplomados/VIH/Modulo%201/lecturas/Promocion_de_Salud_Sexual%20OMS%202000.pdf.

² Según la CIDH, “queer” es un término global que refiere a aquellas personas cuya identidad de género no está incluida o trasciende el binario hombre y mujer.

ORIENTACIÓN SEXUAL

Atracción afectiva y/o sexual hacia otras personas. Esta atracción puede ser por personas de un sexo y/o género diferente al suyo, del mismo sexo y/o género, de varios sexos y/o géneros, o no sentir atracción por ningún tipo de personas.

En términos generales, cuando se habla de orientación **heterosexual**, se hace referencia a la atracción entre personas del sexo y/o género opuesto: las mujeres se sienten sexual y/o afectivamente atraídas hacia varones; y los varones se sienten sexual y/o afectivamente atraídos hacia mujeres.

La orientación **homosexual** se refiere a la atracción entre personas del mismo sexo y/o género. Las mujeres **lesbianas** se sienten sexual y/o afectivamente atraídas hacia otras mujeres. Los varones **gays** se sienten sexual y/o afectivamente atraídos hacia otros varones.

La **bisexualidad** refiere a aquellas personas que se sienten sexual y/o afectivamente atraídas por personas del mismo sexo y/o género y del sexo y/o género opuesto, es decir, por ejemplo, hacia varones y mujeres.

El término **pansexualidad** se usa para describir la atracción sexual y/o románticamente por las personas sin importar su sexo, identidad de género o orientación sexual. A una persona de orientación pansexual le atraen las cualidades de una persona (su manera de pensar, personalidad, valores, humor, belleza, etc.), más allá de su género o sexo. Mejor dicho, sienten atracción sexual o romántica por las personas por lo que son, por su individualidad y por ser únicas.

Por último, las personas **asexuales** son aquellas que no se sienten atraídas hacia otras personas, o que solo se sienten atraídas afectivamente pero no físicamente.

Todas las personas tienen una orientación sexual, por lo que se puede decir que existen infinitas posibilidades de orientaciones sexuales, tantas como configuraciones posibles del deseo de los individuos.

La orientación sexual no es una elección. Lo que sí se elige es el hecho de aceptarse y vivir en consonancia con lo que se siente.

IDENTIDAD DE GÉNERO

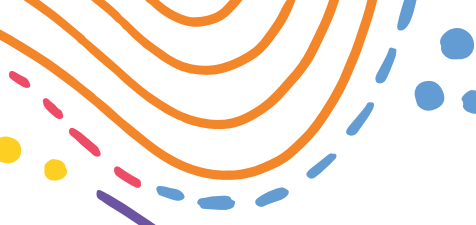
Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido.

Toda persona tiene una orientación sexual y una identidad de género, pero una no depende de la otra. Por ejemplo, puede que una persona transgénero sea heterosexual, bisexual, lesbiana, gay o asexual.

EXPRESIÓN DE GÉNERO

Modo en que las personas manifiestan su construcción de género, que se refleja en la manera en que se presentan ante las demás personas. La expresión de género se refleja en la apariencia, el modo de vestir, las formas de hablar y moverse, el lenguaje, las expresiones verbales y gestuales, el comportamiento personal y la interacción social, la elección del nombre, entre otras características personales. Todas las personas tienen una expresión de género y esta puede ser concordante o discordante respecto de las pautas culturales establecidas. Por ejemplo, cualquier persona puede tener una expresión de género más o menos masculina, femenina o andrógina.





IDENTIDAD SEXUAL

Combinación conformada por las características biológicas, la orientación sexual, la identidad de género, y sus expresiones, que hace que una persona sea quien es y no otra. Es una construcción única de cada ser humano, y todos tienen una identidad sexual.

GÉNERO NO BINARIO/ GÉNERO FLUIDO/ GENDERQUEER/ GENDER NON-CONFORMING

El género no binario se aplica a las personas con identidad de género fuera del binarismo de género, dado que su identidad autodesignada no se percibe totalmente masculina o femenina. Las personas de género no binario pueden identificarse con un tercer género ajeno al binarismo (género disidente), con dos (bigénero), tres (trigénero) o más géneros (pangénero) simultáneamente, tener un género fluido que transicione entre dos o más géneros de forma perpetua o esporádica, o ser agénero si no se identifican con ningún género total o parcialmente.

Algunas personas no binarias se suelen incluir en las identidades transgénero, pero existen quienes no se identifican con la transexualidad porque considera que sigue patrones binarios. La identidad de género está separada de la orientación sexual o romántica, y las personas no binarias tienen una variedad de orientaciones sexuales, al igual que las personas cisgénero³. Ser no binario tampoco es lo mismo que ser intersexual dado que la mayoría de las personas intersexuales se identifican como hombres o mujeres. Se denomina cuirgénero (genderqueer) a todas aquellas personas no binarias que, además de tener una identidad de género no mayoritaria, tampoco se sienten identificadas con ninguna expresión de género.

HETERONORMATIVIDAD

Construcción cultural que ubica a la heterosexualidad como norma y única posibilidad de valor en la organización de la vida social humana. Se compone de un conjunto de reglas que llevan a las personas a actuar conforme a patrones heterosexuales dominantes e imperantes. Propone una visión homogeneizante de las personas, establece un orden de jerarquías para la diversidad sexual, y excluye e invisibiliza a las personas LGBTIQ+. Esta concepción ideológica y cultural conlleva la creencia de que todo lo que no es heterosexual es “anormal” o “antinatural”, lo que da lugar a situaciones de rechazo, discriminación y violencia.

INTERSEXUALES (DIVERSIDAD CORPORAL)

Personas cuyos cuerpos varían de manera congénita respecto del modelo corporal hegemónico y dicotómico binario, y, por lo tanto, no pueden ser encasilladas de manera simplista solamente con el sexo biológico de machos o hembras desde su nacimiento. La persona intersexual puede auto percibirse como varón, mujer o ninguna de esas dos identidades de género y puede contar con una o más características físico-biológicas de diferentes sexos. La intersexualidad no es una patología y tampoco implica una orientación sexual determinada. Algunas organizaciones de personas intersexuales prefieren hablar de “diversidad corporal”.

Tradicionalmente la medicina intentó asignar a las personas intersexuales compulsivamente la categoría de varón o de mujer, lo cual implicaba en muchos casos intervenciones a temprana edad, incluyendo cirugías genitales. Lentamente dicho paradigma fue cambiando por otro tendiente al reconocimiento de los derechos a la integridad corporal y la autodeterminación del propio cuerpo.

³Cisgénero define a los individuos cuya identidad de género coincide con su fenotipo sexual, diferenciándolos, por oposición, de los individuos transgénero. El neologismo fue introducido en 1991 por el psiquiatra y sexólogo alemán Volkmar Sigusch

PERSONAS TRANS

Personas cuya identidad de género auto percibida no se corresponde con el género o sexo que les fue asignado al nacer. La expresión “personas trans” es el término global que abarca a varones y mujeres transgénero, transexuales y travestis.

Aunque las siguientes definiciones establecen diferencias, son las propias personas las que se autodefinen como pertenecientes a una determinada identidad, si así desean definirse. Se recomienda utilizar la expresión persona trans cuando hablemos de esta población, sin exponer o constreñir a las personas y sus intimidades, aunque conceptualmente se detallen abajo las diferencias que pueden existir en este grupo de personas.

Por **transgénero** se hace referencia a las personas trans cuya identidad de género auto percibida se manifiesta a través de alguna de las formas de expresión de género sin que esto implique intervenciones o modificaciones corporales.

Por **transexuales** se hace referencia a las personas trans que se someten a tratamientos hormonales o intervenciones quirúrgicas, que pueden llegar hasta la reasignación genital, para modificar su cuerpo en función de la expresión de género deseada y el género auto percibido.

En el contexto latinoamericano, la identidad **travesti** es una identidad política nacida como forma de reivindicación de sus derechos, representada por personas trans que, en su mayoría, ejercían históricamente el trabajo sexual en la falta de otras oportunidades laborales para personas de esta población que, desde siempre fueron más marginalizadas. Esta identidad está mayormente compuesta por mujeres trans y, aunque pueda ser interpretado por algunas personas de la población LGBTIQ+ como despectivo o peyorativo, el término persiste como una forma de autoafirmación y de reclamar el término como una identidad de lucha por derechos, trabajo y espacios de las personas trans en la sociedad.

Un varón trans es una persona a la que se le asignó el sexo femenino al nacer, pero que se auto percibe como varón y construye una identidad masculina.

Una mujer trans es una persona a la que se le asignó el sexo masculino al nacer, pero que se auto percibe como mujer y construye una identidad femenina.

En esta guía, se utilizará el término general “persona trans” que contempla a las personas transgénero, transexuales y travestis.

ARTE DRAG & DRAG QUEENS

Drag es una expresión artística y cultural que denomina a una persona que crea e interpreta un personaje con rasgos externos que pueden no corresponder con los de su propio sexo y/o género por entretenimiento, parodia y sátira y que exagera los atributos de una expresión de género. Una drag queen es una persona, generalmente hombre, que se viste con ropa del sexo opuesto y, a menudo, actúa con una feminidad exagerada y en roles de género femeninos con fines de entretenimiento o moda. A menudo, exageran ciertas características como el maquillaje y las pestañas para lograr un efecto cómico, dramático o satírico. Si bien el drag está muy asociado con los hombres homosexuales y la cultura gay, hay artistas drag de todas las sexualidades y géneros y también interpretaciones de expresiones de género y roles de género masculinos que son los Drag Kings. No debe confundirse con las identidades de género y tampoco con la orientación sexual de la persona que lo interpreta. Las personas que practican esa forma de arte pueden ser heterosexuales, homosexuales, bisexuales, pansexuales o asexuales y tener cualquier identidad de género. En la historia se tiene registro de esta expresión cultural y artística desde entes reales, artistas y en personajes famosos de la cultura popular.

CONDUCTAS O PRÁCTICAS SEXUALES

Comportamientos erótico-sexuales que las personas llevan a cabo independientemente de su genitalidad, sexo y/o género. Las conductas sexuales no definen o condicionan la vivencia individual de la orientación sexual y/o identidad de género de las personas. Por ejemplo, el hecho de que dos hombres compartan una práctica sexual no los hace ni gays ni bisexuales si ellos no se definen como tales.

SALIR DEL ARMARIO/CLÓSET

Proceso por el cual una persona da a conocer su orientación sexual y/o identidad de género. Cómo salir del armario no es un proceso lineal, no se hace una sola vez ni en todos los ámbitos simultáneamente. Por ejemplo, una persona puede salir del armario frente a sus amigos y familia, pero no en el trabajo.

Este proceso marca una experiencia vital y exclusiva para las personas LGBTIQ+. Las personas heterosexuales no salen del armario dado que su identidad sexual se encuadra dentro de la “norma” socialmente más reconocida y aceptada históricamente.

OUTING

Modo de nombrar a todas aquellas acciones o conductas por medio de las cuales se da a conocer abiertamente la identidad sexual de una persona sin su consentimiento. Es una forma de discriminación ejercida contra las personas LGBTIQ+.

VISIBILIZACIÓN

En el plano individual es la medida en que cada persona revela voluntariamente su identidad sexual. Desde el punto de vista social es el modo en que un ambiente determinado permite o facilita la manifestación de las identidades sexuales de las personas que lo integran.

INVISIBILIZACIÓN

Conjunto de actitudes, acciones y conductas por parte de una persona o grupo que, por acción u omisión, deliberadamente o no, obstaculizan o no permiten la manifestación de las identidades sexuales de las personas LGBTIQ+. De este modo, se impide el ejercicio de los derechos de estas personas en condiciones de equidad y se ejerce discriminación. Un ejemplo de invisibilización es toda acción ejercida contra las personas LGBTIQ+ para que solo den a conocer su identidad sexual en el ámbito privado y adopten una apariencia compatible con la visión binaria y heteronormativa tradicional en el ámbito público.



SOBRE LA DISCRIMINACIÓN

DISCRIMINACIÓN

Hechos, actos u omisiones que tengan por objeto o por resultado impedir, obstruir, restringir o de cualquier modo menoscabar, arbitrariamente, el ejercicio igualitario de los derechos y garantías reconocidos en las leyes de cada país y en los tratados internacionales de derechos humanos vigentes. En particular, aquellos motivados en razones de etnia, género, identidad de género o su expresión, sexo, orientación sexual, religión o creencias, situación familiar, nacionalidad por origen o por opción, estado civil, edad, discapacidad, situación familiar, trabajo u ocupación, aspecto físico, condición de salud, situación socioeconómica, condición social, hábitos sociales o culturales, ideología, opinión política o gremial, o caracteres físicos, entre otras.

MANIFESTACIONES DISCRIMINATORIAS HACIA LAS PERSONAS LGBTIQA+

Sobre la base de un conjunto complejo de creencias y valores culturales aprendidos, se pueden desarrollar actitudes y acciones prejuiciosas que pueden tener como consecuencia la segregación, la exclusión, miedo, odio y rechazo hacia personas LGBTIQA+. Estas conductas pueden dar lugar a prácticas y actos de discriminación y violencia hacia ellas.

A diferencia de las “fobias”, los prejuicios y la discriminación contra las personas LGBTIQA+ no son trastornos psiquiátricos, sino mitos, creencias y conductas que pueden ser revisados y modificados. La persona que discrimina puede no identificar sus prácticas como discriminatorias por los procesos de naturalización – que consisten en asociar categorías biológicas e inmanentes a construcciones sociales – y la invisibilización – que es negar la existencia de un acto o de la discriminación hacia cierto grupo. Estos procesos no quitan la responsabilidad de la persona que discrimina, ya que, ante las leyes, sea consciente o no de que está discriminando, es igualmente sujeto responsable.

El uso de términos tales como “homofobia”, “lesbofobia”, “transfobia”, y otros similares, podría sugerir una disminución de la responsabilidad de quienes ejercen conductas violentas o discriminatorias. Por ello, y aunque su uso esté generalizado, es aconsejable evitar referirse a los actos de discriminación y odio contra personas LGBTIQA+ como “fobias”.

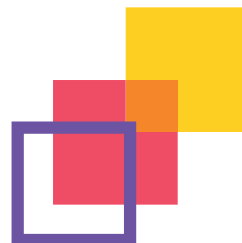
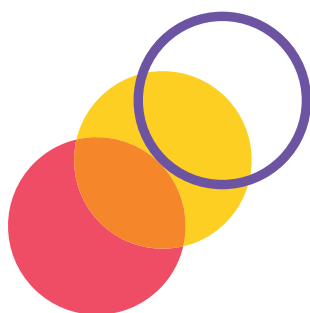
Generalmente, se piensa la discriminación en términos de actos que toman forma de burla, broma, insulto, ridiculización, intimidación, acoso, bullying, cyberbullying, amenaza, agresión física y/o sexual, y marginación deliberada. No obstante, también existen otras formas de discriminación como promover el outing, que consiste en dar a conocer abiertamente la identidad sexual de una persona sin su consentimiento.



DIVERSIDAD SEXUAL COMO DERECHO HUMANO

Hasta hace algunos años, se creía que solo era función del Estado proteger los derechos humanos y que las empresas debían limitarse únicamente a respetar las legislaciones nacionales de los países en que operaban. Hoy en día, esa percepción comenzó a modificarse y son muchas las organizaciones empresariales que reconocen que respetar estos derechos debe ser una parte esencial de su gestión corporativa.

Es importante tener presente que se debe respetar los derechos humanos de las personas LGBTIQ+.



En la actualidad, tanto las organizaciones como la sociedad en general cuentan con más información, conciencia y capacidad de articulación para exigir el cumplimiento de las normas y el cese de los actos de discriminación.

En este sentido, la responsabilidad de los empleados de Arcos Dorados es evitar estos daños y garantizar que estos actos no tengan lugar en los ambientes de trabajo. Lo hacemos por convicción, dado que esto se refleja en nuestra visión y en nuestros valores, como una organización socialmente responsable, que se pueden alinear con los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) de las Naciones Unidas, que apunta a reducir las inequidades, al mismo tiempo en que lo hacemos por razones de reputación o interés comercial. En cualquiera de los casos, la cuestión de fondo es garantizar el respeto por los derechos humanos reconocidos por las leyes y por la sociedad, por las normativas locales y por los Tratados Internacionales que tienen rango vigente en los países en que operamos.

POLÍTICAS DE DIVERSIDAD SEXUAL: Una Cooltura abierta

El respeto por la diversidad es un valor organizacional y, por lo tanto, uno de los pilares de la cultura de la empresa. Para lograr que Arcos Dorados sea abierta a la diversidad sexual, se debe trabajar en el respeto y reconocimiento de este tema mediante un cambio cultural, que debe anclarse en políticas para su institucionalización.



POLÍTICAS DE DIVERSIDAD SEXUAL

De acuerdo con las Normas de Conducta en los Negocios de Arcos Dorados, la compañía no avala ningún tipo de acto discriminatorio o comportamiento indebido. Cada uno de nuestros empleados merece ser tratado con igualdad, respeto y dignidad, sin distinción de raza, etnia, color, sexo, edad, origen nacional, orientación sexual o cualquier otra situación protegida por la Ley.

Este tipo de políticas están orientadas a derribar prejuicios; a abordar las dificultades que puedan surgir en la cotidianidad del ámbito laboral; a generar ambientes de trabajo respetuosos y seguros para las personas LGBTIQ+; y a visibilizarlas.

Las políticas de **no discriminación y de equidad**, que todos los empleados de Arcos Dorados deben seguir, incluyen:

- **Guía de Diversidad Sexual Arcos Dorados**, con definiciones claras sobre qué se entiende por diversidad sexual, incluyendo todas las manifestaciones de orientación sexual, identidad de género y expresión de género.
- **Política de Lugar de trabajo seguro y respetuoso** con las Definiciones de tipos de comportamientos inaceptables para la organización.
- **Procedimiento y Canal de Denuncia “Línea Ética”**. Los canales de denuncia existentes en la compañía también operan para los casos de acoso, conflicto laboral y discriminación, relativos a la diversidad sexual. <https://www.resguarda.com/index>
- Responsabilidad de los líderes y colaboradores en la prevención de la discriminación y el acoso, la promoción de la convivencia organizacional, y la resolución de conflictos, bien como de una cultura de respeto y de reconocimiento hacia las personas LGBTIQ+.
- Trato igualitario en los procesos de selección, promoción y desarrollo de carrera, y durante todo el ciclo de vida de los colaboradores dentro de la organización.



CÓDIGO DE VESTIMENTA Y UNIFORMES

En primer lugar, es importante plantear que los códigos de vestimenta pueden reproducir estereotipos de género y de situación socioeconómica. Por lo tanto, se revisan y se aplican consistentemente y coherentemente a todos los colaboradores. Por ejemplo, los usos y costumbres hacen parecer obligatorio que los varones usen trajes y las mujeres vestidos o faldas. Para evitar esto, nuestro código de vestimenta neutraliza los estereotipos de género y sugiere un atuendo profesional apropiado para el ambiente de trabajo del que se trate, y el tipo de tarea que se desarrollará.

El código de vestimenta respeta la expresión de género de las personas LGBTIQ+, ya que el tipo de vestimenta es uno de los modos posibles de expresión de género de las personas. Es bueno recordar que la expresión de género de una persona puede ser la causa primera y más evidente de discriminación, al ser la más visible.

Las mujeres y los varones trans adoptan vestimentas en función de su género auto percibido, las cuales puede tomar características femeninas, masculinas y/o andróginas. Cuando la persona trans tiene trato con proveedores y/o clientes, la organización debe respetar el uso de la vestimenta acorde al género auto percibido de la persona. Las preferencias de los proveedores y clientes no constituyen una razón para negarle este derecho.



ESPACIOS FÍSICOS PARA EMPLEADOS

El objetivo de Arcos Dorados es el de brindar siempre un espacio de trabajo respetuoso y seguro. El espacio físico de la empresa tanto en las oficinas como en los restaurantes puede ser determinante para la buena convivencia de los colaboradores, así como puede favorecer el clima laboral y la productividad. Pero, al mismo tiempo, puede funcionar como limitante y ser inhóspito para los empleados LGBTIQ+, generando incomodidad y/o discriminación.

Espacios físicos como los baños y vestuarios son, por lo general, privados y están exentos de supervisión. Por lo tanto, pueden ser el lugar propicio para que distintas formas de acoso tengan lugar: bromas, comentarios, miradas, y hasta algún tipo de maltrato verbal y/o físico. Para proteger la intimidad de las personas, los baños deberán contar en la medida de lo posible, con barreras físicas tales como mamparas, cortinas, gabinetes individuales, entre otras.

En algunos restaurantes y oficinas, ya existen vestuarios y baños sin distinción de género como único espacio o como un tercer espacio separado, además del de varones y mujeres bajo la óptica binaria.



RESPECTO Y APERTURA HACIA LOS CLIENTES LGBTIQ+



Atención respetuosa al cliente LGBTIQ+



La empresa debe cuidar la calidad de atención al cliente, incluyendo a personas LGBTIQ+ para construir relaciones respetuosas, que no den lugar a prácticas de discriminación que expongan a la organización.



Diseño de productos y servicios que tengan en cuenta la diversidad sexual



La empresa puede considerar las perspectivas, expectativas y demandas específicas de las personas LGBTIQ+ en el diseño de productos y servicios, considerando sus realidades, en caso de que el tipo de producto o servicio lo permita. Esta es una manera a través de la cual la empresa manifiesta un interés genuino y sostenido en ese grupo consumidor y no por oportunismos comerciales.



Comunicaciones y acciones de marketing respetuosas de la diversidad sexual

La empresa debe evitar el uso estereotipado de imágenes de personas LGBTIQ+, ya que esto refuerza los prejuicios. La comunicación no solo no debe discriminar, sino que debe incluir y visibilizar a las personas LGBTIQ+ y las distintas realidades familiares. Para ello, la Red Ogullo Arcos juntamente con el área de Marketing Corporativo para ESG y el área de Comunicaciones cuenta con una Guía de Comunicación Inclusiva hacia las personas LGBTIQ+, que será actualizada periódicamente y enviada a los equipos responsables de Marketing y Comunicaciones.



Comunicación a través de medios identificados como LGBTIQ+

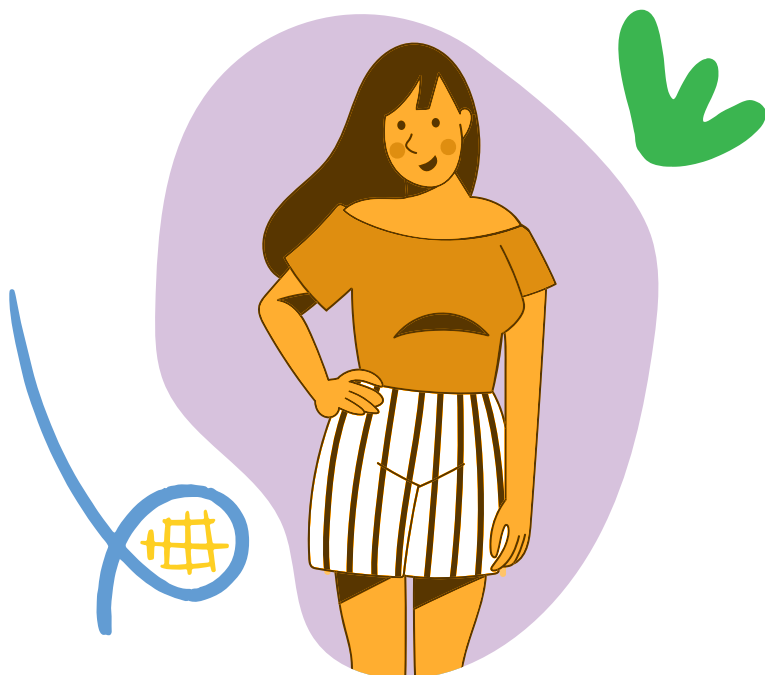
La empresa puede publicitar sus productos y servicios en medios identificados como LGBTIQ+, si los hay, o puede transmitir mensajes de apertura a la diversidad sexual en los medios masivos.

USO DEL LENGUAJE EN DIVERSIDAD SEXUAL Y TERMINOLOGÍAS

El lenguaje contribuye a la reproducción del paradigma heteronormativo y, por ende, de expresiones discriminatorias o estigmatizantes. En este sentido, en Arcos Dorados debemos revisar nuestras prácticas discursivas, así como hacer uso de un lenguaje neutro o amigable para la población LGBTIQ+ . Por ejemplo, se puede utilizar la palabra “pareja”, en lugar de los términos usados cotidianamente como “esposo”, “esposa”, “novio”, “novia”, para no dar por sentada la orientación sexual de la persona.

Se debe prestar especial atención al uso del lenguaje, en particular, al uso de calificativos o adjetivos que se emplean cotidianamente como insultos o bromas, para hacer referencia a la orientación sexual, identidad de género y expresión de género de las personas, ya que, si bien este tipo de expresiones se encuentran instaladas en el vocabulario, resultan igualmente expresiones discriminatorias que contribuyen a la reproducción de estereotipos y refuerzan los prejuicios.

No se debería utilizar el término “homosexual” para referirse a las personas porque, en determinados ámbitos, se lo ha asociado erróneamente con la patologización de las personas por su orientación y conducta sexual. Sería apropiado utilizarlo exclusivamente para hablar de la “orientación sexual homosexual”.



USO DE LOS PRONOMBRES

Si no tienes seguridad de qué pronombres utiliza una persona, puedes preguntarle respetuosamente: “¿Qué pronombres utilizas?”. Si alguien te ha dicho sus pronombres preferidos, hay que utilizarlos, y no chismosear sobre ellos.

Si no tienes seguridad, o no has tenido la oportunidad de preguntárselo directamente, utilizar un pronombre de género neutro, puede ayudarte a no ofender a nadie.

EXPRESIONES INAPROPIADAS

Comunidad LGBT

Homofobia
Lesbofobia
Transfobia
Bifobia

Varón que antes era mujer
Mujer que antes era hombre

Opción, Elección o Condición Sexual

Cambio de Sexo / Se cambió de sexo

Personas con preferencias
distintas a la heterosexual

Amanerado / Marica / Maricón / Afeminado /
Partido / “Medio gay”

Machorra / Marimacha / Arepera / Torta

Bi / Dobletero / juega para los 2 equipos /
Lesbiana o Gay indeciso o encubierta

Hermafrodita

Trava / Traveco

Matrimonio Gay

EXPRESIONES APROPIADAS

Población o Personas LGBTIQ+

Discriminación por Orientación
Sexual, o por Identidad de Género o por
Expresión de Género o hacia las personas
LGBTIQ+

Mujer Trans
Hombre Trans
Persona Trans No Binaria

Orientación Sexual

Se realizó una operación de
reasignación sexual
Transición de género o
adecuación corporal

Persona de la población LGBTIQ+, lesbica,
gay, bisexual, transgénero, transexual,
travesti, intersexual, queer, asexual, o
persona con orientación sexual e identidad
de género diversa

Persona gay
Hombre gay

Persona lesbiana
Mujer lesbiana

Persona bisexual
Hombre bisexual
Mujer bisexual

Persona intersexual

Travesti

Matrimonio Igualitario

¿CÓMO ACTUAR?

ROLES VINCULADOS AL GÉNERO

Con el objetivo de neutralizar los roles asociados a género, esta guía manifiesta que la Compañía reconoce a las personas más competentes para cada posición, independientemente de su identidad o expresión de género. Por ej.: Líderes de experiencia de clientes pueden tener cualquier género para actuar en su función.

RESPUESTA ANTE COMENTARIOS DISCRIMINATORIOS

Ante cualquier comentario o forma de discriminación de colaboradores, clientes o proveedores los colaboradores deben señalar que se ha incurrido en un acto discriminatorio. En estos casos, pueden informar a su superior inmediato para que tome las providencias correspondientes o a la Línea Ética de la compañía.

PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

¿A quién puedo informar de un problema o queja?

Hay personas dentro y fuera de Arcos Dorados que lo ayudarán durante todo el proceso de presentación de una denuncia. Los siguientes recursos están a su disposición para presentar denuncias sobre posibles violaciones al Código de normas de conducta de la Compañía y a la Política de Lugar de trabajo seguro y respetuoso en general.

Llamar al +5411 4711 2520

E-mail: auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com

Línea Ética: www.resguarda.com

Nota: no es necesario que analice los problemas con su gerente antes de plantear un problema o queja a otra persona. Puede acudir al recurso con el que se sienta más cómodo.

Investigación y Confidencialidad:

Las denuncias se tomarán en serio y se investigarán de forma exhaustiva y justa. Esto significa que una persona neutral llevará a cabo la investigación. La persona neutral hablará con usted, los posibles testigos y la persona que supuestamente ha realizado una conducta inadecuada.



HABLE SIN RESERVAS Y CONVIÉRTASE EN UN ALIADO

Puede haber ocasiones en las que se encuentre viviendo una experiencia, o sea testigo de una experiencia, que sea inapropiada y no se alinee con nuestros valores. Cuando se producen estas situaciones, debemos hablar sin reservas y ser un aliado para los demás.

Ser un aliado significa cuidar de los demás:

- ★ Comprender quiénes son y conocer sus experiencias.
- ★ Tomarse el tiempo para escucharlos y construir relaciones laborales sólidas.
- ★ Actuar de una manera que inspire a los demás a garantizar la inclusión y la pertenencia de todos.
- ★ Liderar por medio de acciones positivas para poner fin a las conductas negativas.
- ★ Utilizar su influencia para ayudar a los demás.

¿CUÁNDO HABLAR?

A veces puede ser difícil decidir si debe hablar cuando ve una situación tensa en el trabajo. ¿Cómo puede saber si es lo correcto? Simplemente hágase estas preguntas cuando no se sienta cómodo con una situación.

¿Me siento ofendido por lo que veo?
¿Me preocupa esta situación?
¿Esa persona parece sentirse incómoda?
¿Me hace sentir incómodo ver esto?

Si tu respuesta a cualquiera de estos puntos es "**Sí**", es muy probable que sea apropiado que **HABLE**. Si deseas saber más, podrás siempre consultar el curso "Construyendo un lugar de trabajo seguro, respetuoso e inclusivo", parte de los Fundamentos de la Marca en McCampus: <https://campus.arcosdorados.net/default/learn/careers/250193>

CÓDIGO DE VESTIMENTA Y UNIFORMES

En caso del mercado todavía contar con uniformes por género desde la concepción binaria, cada colaborador tendrá la posibilidad de elegir el uniforme con el que se sienta más cómodo. Como parte del uniforme, todos los colaboradores deberán utilizar un name tag con su nombre social (ya que entendemos que su uso obligatorio en casos de personas trans sirve para reforzar la identidad de género evitando que otras personas pasen por alto su nombre de elección/social/actual).

No solo el name tag, sino también en todos los espacios que expongan al nombre de una persona deberíamos usar su nombre social preferido. Por ejemplo: escala de trabajo, la guía de posicionamiento del local, comunicados públicos, e-mail, pero no limitado a estos ejemplos.

En paralelo Arcos Dorados ya empezó a desarrollar en los mercados nuevos modelos de uniformes sin distinción de género de nuestros Crew, resultado de un proceso de diagnóstico, en el cual participó toda la Compañía. En la segunda etapa, se sumarán los diseños para Gerentes y Líderes de Experiencia.

Los nuevos uniformes sin distinción de género ya se empezaron a distribuir en varios de los países, con un diseño moderno; fabricantes locales por mercado* y el hecho de que por primera vez nuestros uniformes sean sin distinción de género. Pensados sin género, estos diseños trascienden las identidades sexuales y así, continuamos dando un paso más en nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión.

*Las Islas del Caribe incluyendo Puerto Rico serán abastecidas desde Colombia.



BAÑOS EN RESTAURANTES PARA LOS CLIENTES

Es importante que todos los colaboradores y clientes convivan en armonía, se sientan incluidos, tomados en cuenta y que los espacios comunes se administren de manera tal que garanticen la paz social dentro del restaurante.

Para tal efecto, las áreas de Desarrollo Corporativo en conjunto con la Red Orgullo Arcos lanzaron una nueva Política para los Baños de los restaurantes, que contempla diferentes escenarios y la perspectiva de las Diversidades Sexuales.

Los Restaurantes que actualmente no cuentan con la estructura física necesaria para contar con baños de cabinas individuales hacia el público final y no tengan prevista una reforma en el futuro próximo, adaptarán la señalética del baño individual de prioridad para las personas con Discapacidad o Dificultades motrices, como una Cabina Individual Sin Distinción de Género y para personas con Discapacidad, de forma que puedan ser utilizados por cualquier persona que se identifique con cualquier género. Por lo tanto, se adicionará al cartel con el ícono de PCD, uno que incluya el ícono del baño y el mensaje de la cabina individual sin distinción de género. Los clientes que se identifiquen con el binarismo de Varón/Mujer en estos restaurantes y que prefieran seguir utilizando los dos baños identificados con los géneros del binarismo, podrán seguir utilizándolos como antes. Los empleados de Arcos Dorados no deben discriminar el uso de los baños por los clientes, siendo esa una elección individual de cada persona.

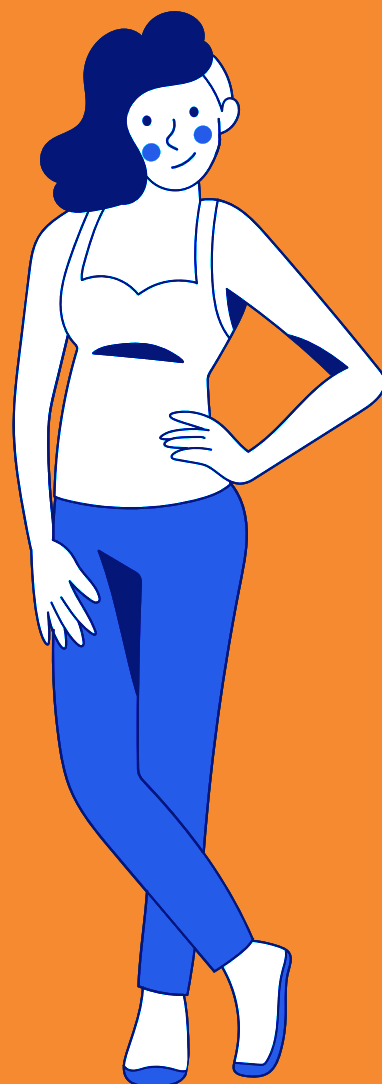




CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

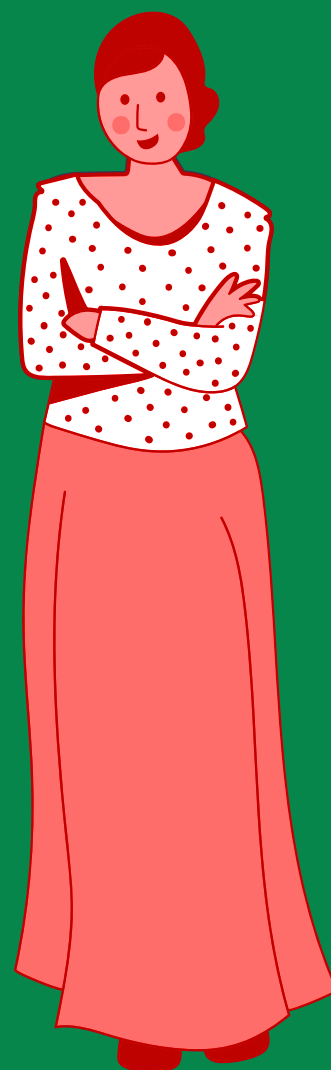
LA DIVERSIDAD SEXUAL Y LOS ACTOS DISCRIMINATORIOS

La orientación sexual y la identidad de género no son una elección. Lo que sí puede elegir una persona LGBTIQA+ es el hecho de aceptarse y vivir en consonancia con lo que siente. En este sentido, Arcos Dorados debe hacer su mejor esfuerzo por generar conciencia entre sus colaboradores para que cada uno tome responsabilidad por lo que dice y hace en el ámbito laboral, y desarrolle una cultura organizacional abierta y respetuosa.



EL VALOR DE LA DIVERSIDAD Y SUS SINGULARIDADES

En esta guía se trató la importancia de generar espacios de trabajo respetuosos, seguros y abiertos a la diversidad sexual, reconociendo las habilidades y capacidades de todas las personas, independientemente de su orientación sexual, identidad y expresión de género. La mirada desde la diversidad – de la cual todos somos parte – implica valorar la singularidad de cada individuo que, al ser acogida por la organización, permite que el colaborador haga una contribución de valor genuina y, en consecuencia, poderosa. Esta mirada estimula que Arcos Dorados promueva el respeto y la apertura hacia las diferencias.



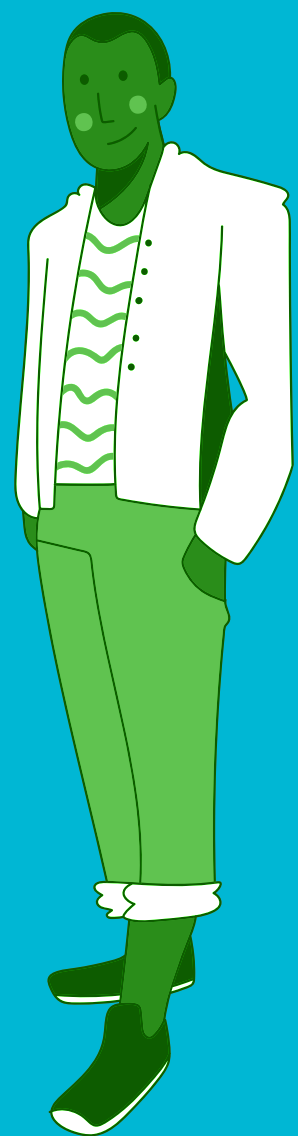
LA DIVERSIDAD COMO FACTOR CLAVE DE COMPETITIVIDAD

Gestionar la diversidad, y en particular la diversidad sexual, implica avalar el despliegue de las personas tal como son, lo que les permite a las empresas contar con el aporte de personas con talento, innovadoras y creativas, y tener un impacto directo en el clima laboral, gracias a la motivación y al compromiso de todos los colaboradores. Arcos Dorados, al avanzar en la construcción de la equidad real entre todas las personas, además de resultar pionera en diversidad sexual, estará promoviendo ambientes de trabajo abiertos, seguros, no discriminatorios, que permitan que todos los colaboradores puedan desarrollar plenamente su potencial y talento, sin barreras en su desarrollo profesional, y contará con talento e innovación haga una contribución de valor genuina y, en consecuencia, poderosa. Esta mirada estimula que Arcos Dorados promueva el respeto y la apertura hacia las diferencias.



LA EQUIDAD Y LOS DERECHOS HUMANOS COMO PUNTO DE PARTIDA

Cuando se habla de respeto por los derechos humanos, también se habla de las personas LGBTIQ+ que, durante mucho tiempo, vieron sus derechos vulnerados. En este sentido, el rol de la empresa es fundamental en cuanto al cumplimiento de las leyes y el respeto por los derechos humanos. Todas las personas se benefician con la puesta en valor de la diversidad.



Esta Guía es basada en trabajos de agentes independientes y documentos públicos y/o privados autorizados para su uso de la pauta LGBTIQ+ en Latinoamérica, como la Guía De Diversidad Sexual Para Empresas Hacia El Cambio Cultural, promovida por la R.E.D. de Empresas por la Diversidad y por la Universidad Torcuatto Di Tella de Argentina, el Manual de Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio & Negocios LGBT de Uruguay y el Pride Connection de Uruguay, el Manifiesto do Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ de Brasil, la Guía de términos y conceptos sobre diversidad sexual desde la perspectiva de derechos del Grupo de Organismos del Estado Nacional para la Protección y Promoción de Derechos de la Población LGTBI entre otros.



SOMOS Comité de Diversidad e Inclusión.

 **OrgulloArcos**