

NORMAS  
DE CONDUCTA  
EN LOS  
NEGOCIOS





Estimados colegas/empleados,

Todos los que formamos parte de Arcos Dorados tenemos el compromiso de regirnos por principios de comportamiento ético y la obligación de cumplir con las normas legales de cada país y/o territorio donde operamos.

Las Normas de Conducta en los Negocios presentes en este manual/documento aplican a todos los que trabajamos en la Compañía, tanto como organización y como individuos. Estas son una guía de nuestras responsabilidades legales y compromiso ético, y constituyen también principios claves de conducta que representan las políticas de la empresa. Además, nos orientan para tomar las decisiones correctas en cada uno de nuestros puestos de trabajo/posiciones y actuar en consecuencia.

Las Normas se enmarcan en los principios corporativos de integridad, honestidad, diversidad y sustentabilidad y son el reflejo de los valores que adoptamos en Arcos Dorados.

Su cumplimiento nos ayuda no solo a hacer crecer el negocio y la Compañía de manera responsable sino también como profesionales, a la vez que cumplimos con nuestra Misión.

Este es un compromiso compartido que nos demanda continuar y mantener la buena reputación de Arcos Dorados frente a nuestros Clientes, Proveedores, Operadores y las Comunidades donde actuamos. En tanto que reforzaran nuestro objetivo de ser la primera elección de Compañía para trabajar.

Todos nosotros representamos el nombre Arcos Dorados a través de nuestras acciones cotidianas, en todos y cada uno de los mercados que integran las cuatro Divisiones en América Latina y el Caribe. Espero que estas Normas orienten en forma proactiva sus acciones, además de guiar sus decisiones y que contribuyan a detectar comportamientos que estén lejanos a estos lineamientos.

Actuando en conjunto con el Comité de Ética tendremos la responsabilidad de supervisar la implementación y el cumplimiento de las mismas.

El éxito que tengamos en este camino será un desafío diario y lo que nos llevará a ser siempre la Compañía de la que todos podamos sentirnos orgullosos.

Cordialmente,



Woods Staton  
Presidente & CEO  
Arcos Dorados

# ÍNDICE

04

<b>ALCANCE</b>	<b>06</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
Las Normas de Conducta en los Negocios	07
Compromiso de la dirección – Comité de Ética	07
Manteniendo el brillo en nuestros Arcos Dorados	07
Responsabilidades adicionales de los empleados con funciones de supervisión.	07
Responsabilidad personal	08
Cumplimiento de las Normas de Conducta, Comunicación abierta y Línea Ética	09
Información confidencial	09
Datos personales	10
<b>NUESTROS CLIENTES</b>	
Calidad y seguridad de los productos	11
Marketing	11
<b>NUESTRA GENTE</b>	
Experiencia de empleo	12
Protección contra las represalias	12
Los derechos humanos y la ley	12
Respeto y dignidad	12
Inclusión y diversidad	13
Lugar de trabajo seguro	13
Alcohol y drogas	13
<b>ARCOS DORADOS, NUESTRA COMPAÑÍA</b>	
Actuamos en pro de los intereses de Arcos Dorados	15
Relaciones con los franquiciados	15
Relaciones con los proveedores	15



<b>ÉTICA</b>	
Protección de los activos de la Compañía	17
Conflictos de interés	18
Uso de las comunicaciones electrónicas	20
Uso de identificación de usuario y contraseñas	21
Registros y comunicaciones de negocios	21
La letra y el espíritu de la ley	22
Negocios internacionales	23
Disposiciones anti-soborno	23
<b>NUESTRAS COMUNIDADES</b>	
La comunidad y la retribución	25
Actividades políticas	25
Ciudadanía corporativa y sustentabilidad	26
Relaciones con los accionistas	27
<b>CRECIMIENTO RENTABLE</b>	
Competencia leal y política antimonopolio	28
Prácticas comerciales	28
Información privilegiada y negociación	29
Comunicación con el público externo y medios sociales	29
Solicitudes de información del gobierno	30
<b>MEJORAMIENTO CONTÍNUO</b>	
Dirección corporativa y controles internos	31
Modificaciones a las Normas	31
Investigaciones internas	31
<b>RECURSOS</b>	33
<b>ANEXO I</b>	
Regalos, favores y entretenimiento relacionados con los negocios	34
<b>ACCIÓN DE PROBLEMAS</b>	35
<b>ACUSE DE RECIBO Y CONFORMIDAD DE LECTURA</b>	37

# ALCANCE

Estas Normas de Conducta en los Negocios (las “Normas”) fueron aprobadas y adoptadas por el Directorio de Arcos Dorados Holdings Inc. (en conjunto con sus subsidiarias y afiliadas, referidas de aquí en más como “Arcos Dorados” o “la Compañía”) y resumen los estándares que deben guiar nuestros actos.

Las Normas se aplican a todos los empleados (incluyendo los temporales) de Arcos Dorados, y a los miembros del Directorio de la Compañía. A menos que se indique lo contrario, cada vez que las Normas hagan referencia al(los) empleado(s) deberá interpretarse que se está refiriendo tanto al(los) empleado(s) como al(los) director(es).

Las Normas no son aplicables a nuestros franquiciados, a los proveedores ni a sus empleados. Sin embargo, estarán en conocimiento de estas Normas de Conducta en los Negocios, y esperamos por lo tanto que desarrollen sus propias políticas y procedimientos acordes con el espíritu de las mismas y que den su respaldo total a nuestros empleados en cuanto al cumplimiento de ellas. Asimismo evitaremos desarrollar actividades comerciales con terceras partes que intencional y repetidamente violen la ley y los estándares de estas Normas. Este compromiso compartido ayudará a asegurar la reputación de Arcos Dorados como compañía que lleva a cabo sus negocios con integridad.



# INTRODUCCIÓN

La relación que existe entre Arcos Dorados y cada uno de sus empleados se rige por la ley nacional en la jurisdicción donde está empleado. Sujeto a la ley nacional aplicable, nada en las Normas cambia la naturaleza de dicha relación. La versión actual de las Normas se publicará y mantendrá en el sitio web de Arcos Dorados, al igual que las enmiendas, según lo exigen las leyes aplicables, y serán comunicadas oportunamente a los empleados.

## **LAS NORMAS DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS**

Estas Normas de Conducta en los Negocios son una guía para las responsabilidades éticas y legales que compartimos como miembros de la familia laboral de Arcos Dorados. No constituyen un libro de normas completo que trata todos los asuntos éticos que puedan surgir. No son un resumen de todas las leyes y políticas aplicables a los negocios de Arcos Dorados. No son un contrato. Y no reemplazan el buen juicio. Las Normas constituyen principios clave de conducta que representan las políticas de la Compañía, nos orientan e indican los recursos que nos ayudarán a tomar las decisiones correctas.

## **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN – COMITÉ DE ÉTICA**

La Dirección de Arcos Dorados está comprometida a hacer honor a los altos

principios de comportamiento ético. El Directorio de Arcos Dorados Holdings Inc. supervisa la adherencia de la Compañía con la ética y el cumplimiento de las normas legales.

Para ayudar a nuestros empleados a comportarse de acuerdo con nuestras Normas, Arcos Dorados ha establecido el Comité de Ética. Este Comité tiene la responsabilidad de supervisar la implementación y el cumplimiento de estas Normas; y contará con el apoyo del Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna (AI) y del Departamento Legal, quienes llevarán a cabo una función de asesoría en todos aquellos asuntos relacionados con estas Normas.

## **MANTENIENDO EL BRILLO EN NUESTROS ARCOS DORADOS**

Ninguna Política, folleto, Comité o Área de Control puede garantizar el buen comportamiento ético. Sólo cada uno de nosotros puede hacerlo. A cada persona que forma parte de Arcos Dorados le corresponde mantener el brillo de nuestro buen nombre haciendo todo lo que se debe hacer de forma correcta.

## **RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE LOS EMPLEADOS CON FUNCIONES DE SUPERVISIÓN**

Aquellos empleados que tengan autoridad de supervisión sobre otros están en puestos de confianza e



## INTRODUCCIÓN

influencia. Por lo tanto, tienen una responsabilidad especial en virtud de las Normas de Conducta en los Negocios de preservar un ambiente de trabajo ético y de dar un buen ejemplo. Ellos deben asegurar que los empleados bajo su mando entiendan y sigan las Normas y realicen toda capacitación requerida sobre cumplimiento y ética. Además, deben comunicar las políticas relevantes de Arcos Dorados a los empleados y ayudarlos a entender dichas políticas.

Los supervisores deben mantener una comunicación bilateral abierta y honesta con los empleados. Esto significa alentar a los empleados a formular preguntas, aportar sugerencias y notificar cualquier acción incorrecta. Finalmente, los supervisores deberán darle seguimiento a las denuncias de supuestas acciones incorrectas que les sean formuladas y tomar la acción correctiva o disciplinaria que corresponda. En todos los casos deben notificar por escrito al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

08

### RESPONSABILIDAD PERSONAL

Cada una de nuestras acciones representa a Arcos Dorados y debemos hacer lo mejor que podamos para mantener la buena reputación de nuestra Compañía.

Los empleados deben observar un comportamiento adecuado tanto en el lugar de trabajo como en aquellas

situaciones en las que representen a la Compañía.

Cada uno de nosotros acepta la responsabilidad personal de hacer lo correcto, de esto depende nuestro éxito. Aceptamos la obligación de detener o evitar acciones que puedan dañar a los clientes, a la Compañía o a nuestra reputación e informar de tales acciones en el momento en que ocurran.

Debemos esforzarnos por fomentar una cultura de honestidad y responsabilidad. Nuestro compromiso con el más alto nivel de conducta ética debe verse reflejado en todas las actividades comerciales de la Compañía incluyendo, pero no limitando a, las relaciones con los empleados, clientes, proveedores, competidores, entidades gubernamentales y el público en general, incluyendo a nuestros accionistas. Todos nuestros empleados deben conducirse de acuerdo al lenguaje y espíritu de estas Normas, debiendo evitar cualquier comportamiento indebido o aparentemente indebido.

Uno de los activos más valiosos de la Compañía es nuestra reputación en cuanto a integridad, profesionalismo y justicia. Todos debemos reconocer que nuestros actos constituyen las bases de nuestra reputación, por lo que adherir a estas Normas y a las leyes aplicables resulta imperativo.

Los empleados que violen las leyes, las Normas de Conducta en los Negocios o las políticas aplicables están sujetos a



acciones disciplinarias, que podrían incluir el despido.

### **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONDUCTA, COMUNICACIÓN ABIERTA Y LÍNEA ÉTICA**

En Arcos Dorados nos comunicamos abierta y honestamente y escuchamos para lograr el entendimiento. Formulamos preguntas y planteamos problemas, aunque sean difíciles.

Si usted tiene conocimiento de alguna violación a las Normas o a cualquier ley o política aplicable, usted será responsable de notificar dicha violación inmediatamente.

Hay una serie de formas de plantear problemas:

- Si usted cree que se ha violado alguna ley, pauta ética, regulaciones o estas Normas, consulte con el Departamento Legal o con el Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna inmediatamente.
- Para otros asuntos, puede hablar con su supervisor directo o con otro miembro de la Gerencia, o comunicarse con Recursos Humanos o el Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.
- También puede comunicarse a la Línea Ética de Arcos Dorados, una línea gratuita reservada específicamente para llamadas de los empleados sobre temas éticos y de cumplimiento regulatorio.

La Línea Ética de Arcos Dorados cuenta con personal de una compañía externa con experiencia en el manejo de llamadas delicadas. Si tiene conocimiento de una violación de las Normas o de cualquier ley o política aplicable, debe informar de la violación inmediatamente a la Línea Ética de Arcos Dorados o al Área Corporativa de Organización y Control.

Las llamadas pueden ser anónimas y no se hará ningún intento de identificar a la persona que hace la llamada. Cualquier reporte anónimo deberá contener información suficiente sobre el incidente o situación para permitir a la Compañía investigar debidamente.

Arcos Dorados, y todo el personal de supervisión, no permitirá ninguna forma de represalia contra un empleado que plantee un problema o haga una pregunta de buena fe. Las personas que tomen represalias estarán sujetas a medidas disciplinarias que pueden incluir el despido.

La Compañía reconoce la necesidad de que estas Normas sean aplicadas igualmente a todos aquellos que se encuentran sujetos a las mismas. El Comité de Ética tendrá la autoridad primaria y responsabilidad por el cumplimiento de las Normas, sujeto a la supervisión del Comité de Auditoría.

### **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

La información es un activo valioso. Proteger la información generada en



## INTRODUCCIÓN

nuestro negocio es de gran importancia en nuestro continuo crecimiento y en nuestra capacidad de competir, debiendo tal información ser mantenida en estricta confidencialidad, excepto cuando su revelación sea autorizada por la Compañía o requerida por la ley.

La información confidencial no se debe revelar a ninguna persona ajena a Arcos Dorados ni discutirse con empleados de Arcos Dorados que no tengan necesidad de conocer esta información. La información confidencial puede incluir, por ejemplo, información de ventas y financiera no publicada, cambios importantes en la Compañía, fórmulas y métodos operativos o de productos, planes de marketing o bienes raíces, resultados de investigaciones, información sobre propiedad intelectual (como secretos comerciales, patentes, marcas, etc.) datos de empleados, información sobre salarios y beneficios e información acerca de relaciones con proveedores, franquiciados y otros. Trate toda información como confidencial si pudiera ser útil para nuestros competidores, si invade la privacidad de los empleados, de franquiciados, de clientes, o si pudiera ser dañina para Arcos Dorados si se divulgara públicamente.

El uso o distribución no autorizado de información confidencial constituye una violación de las políticas de la Compañía y puede ser ilegal. Tal uso o distribución puede resultar en consecuencias negativas tanto para la Compañía como para los individuos involucrados, incluyendo potenciales acciones legales y

disciplinarias. La Compañía respeta la información confidencial de otras compañías y requiere que los empleados también lo hagan. Tome precauciones para no divulgar accidentalmente información confidencial. Por ejemplo, márkela de forma apropiada, nunca la discuta en lugares públicos y mantenga resguardada su computadora personal.

La obligación de proteger la información confidencial de la Compañía continúa incluso con posterioridad a que cualquier empleado, por el motivo que fuere, dejara de serlo. La información confidencial que se encontrara en su poder al dejar la Compañía deberá ser devuelta y no revelada a terceros.

### DATOS PERSONALES

Respetamos y valoramos la privacidad de nuestros empleados, clientes y franquiciados y mantenemos la confidencialidad cuando manejamos su información personal. Esto significa que usted debe tratar los datos personales de todos los empleados, clientes y franquiciados con cuidado y respeto, a la vez que los salvaguarda del acceso inapropiado y la divulgación indebida. Nunca debe usar tales datos para un beneficio personal ni de alguna otra manera inapropiada.

# NUESTROS CLIENTES

En Arcos Dorados ofrecemos una experiencia excepcional con el compromiso y Limpieza. Servimos comida de calidad incuestionable, proporcionando siempre una experiencia extraordinaria. Fortalecemos nuestra propuesta de valor y estamos presentes en cada uno de los lugares donde están nuestros clientes, acercándoles una experiencia relevante y moderna de comidas.

## **CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Restaurantes limpios. Comida deliciosa, nutritiva y segura. Juguetes adecuados para los niños con la Cajita Feliz. Éstas han sido desde hace mucho tiempo las características sobresalientes de nuestro negocio.

Arcos Dorados está comprometido en asegurar que los alimentos y bebidas que se sirven a los clientes sean seguros e inocuos. Además, contamos con un programa amplio para garantizar la seguridad de todos los juguetes y artículos promocionales. Nuestros estándares de inocuidad y calidad para los alimentos, bebidas, juguetes y artículos promocionales satisfacen o superan todos los requisitos pertinentes en cada mercado en que operamos. Apoyamos medidas adicionales para ayudar a proteger a los consumidores y garantizar la seguridad de los alimentos en los locales de la Compañía. Vemos esto como parte de nuestra responsabilidad como buen ciudadano

corporativo y sabemos que también es esencial para el crecimiento y la rentabilidad continua de nuestro negocio. Operamos nuestro negocio respetando el medio ambiente y buscando minimizar los impactos generados.

Es responsabilidad de cada empleado de Arcos Dorados seguir todas las políticas y procedimientos aplicables sobre seguridad e higiene. Notifique a su supervisor de inmediato si está al tanto de algún problema con respecto a la seguridad de nuestros productos.

## **MARKETING**

La promesa implícita en nuestro servicio comienza antes de que nuestros clientes ingresen en nuestros restaurantes, con campañas publicitarias y de marketing honestas, de buen gusto y dignas de uno de los establecimientos comerciales más conocidos del mundo.

La publicidad debe responder a claros principios de legalidad, honestidad, decencia, veracidad, dignidad, competencia justa, salud y bienestar, y protección a la infancia y la adolescencia. Nuestras campañas siempre serán veraces y transparentes y evitarán inducir en error a nuestros clientes.



# NUESTRA GENTE

Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra gente. Valoramos su desarrollo y sus contribuciones. Apoyamos e impulsamos el trabajar con pasión e innovación en el día a día, en la búsqueda de la mejora continua.

## **EXPERIENCIA DE EMPLEO**

Proveemos oportunidades, promovemos el talento, desarrollamos líderes y recompensamos los logros. Pensamos que un equipo de individuos con experiencias y trayectorias diversas, trabajando juntos en un ambiente que alienta el respeto y estimula altos niveles de participación, es esencial para nuestro éxito comercial continuo.

La selección y promoción de nuestros empleados se realiza en base a procedimientos transparentes basados en el talento, la aptitud, las competencias laborales, la vocación, los antecedentes, la evaluación de desempeño, el comportamiento ético y el compromiso con los intereses de la Compañía.

## **PROTECCIÓN CONTRA LAS REPRESALIAS**

Arcos Dorados protege a sus empleados contra las represalias. Arcos Dorados no permitirá las represalias en contra de los empleados que notifican alguna mala conducta, plantean un problema o cooperan con una investigación, siempre y cuando los empleados hayan actuado

de buena fe y con una creencia razonable de que la información provista es verdadera. Cualquiera que tome represalias estará sujeto a acción disciplinaria, que puede incluir el despido. Si piensa que ha sido objeto de represalias, póngase en contacto con Recursos Humanos o con el Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

## **LOS DERECHOS HUMANOS Y LA LEY**

Apoyamos los derechos humanos fundamentales de todas las personas. No daremos empleo a niños, ni a trabajadores bajo la edad legal de empleo para el tipo de trabajo en el país donde el trabajo se realice. Prohibimos el castigo físico y el acoso. Cumplimos con las leyes laborales en todos los países en los que operamos.

## **RESPECTO Y DIGNIDAD**

Cada uno de nuestros empleados merece ser tratado con equidad, respeto y dignidad. Proveemos igualdad de oportunidades a empleados y personas que nos solicitan trabajo.

Los empleados de Arcos Dorados tienen derecho a trabajar en un lugar que esté libre de hostigamiento, intimidación o abuso, ya sea sexual o de otro tipo, o actos o amenazas de violencia física. No toleramos la conducta verbal o física que degrade a otra persona, interfiera

irrazonablemente con el desempeño laboral de otra persona o cree un ambiente laboral intimidante, hostil u ofensivo.

A los fines de esta política, el hostigamiento incluye insultos, comentarios ofensivos, comunicaciones electrónicas y otra conducta visual, verbal o física que pudiera crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo. Además de lo anterior, “acoso sexual” incluye avances sexuales inoportunos, pedidos de favores sexuales y cualquier otra conducta de naturaleza sexual inapropiada.

### **INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD**

Arcos Dorados está comprometida con la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos. Respetamos los atributos únicos y las perspectivas de cada empleado y nos apoyamos en esas perspectivas para desarrollar y mejorar nuestras relaciones con clientes y socios del negocio. Promovemos la diversidad de nuestros empleados, franquiciados, clientes y socios del negocio, y trabajamos arduamente para asegurarnos que todos en Arcos Dorados se sientan bienvenidos.

Arcos Dorados provee trato igualitario e igualdad de oportunidades de empleo sin distinción de raza, etnia, color, religión, sexo, edad, origen nacional, orientación sexual, situación militar u otra situación protegida por la ley. Esta política se aplica a nuestros empleados, candidatos,

contratistas independientes, franquiciados y proveedores. También se aplica a todos los aspectos de interacción entre Arcos Dorados y los clientes y a nuestras decisiones de empleo, incluido el reclutamiento, contratación, transferencia, desarrollo, promoción, capacitación, beneficios, compensación y despido del empleo.

### **LUGAR DE TRABAJO SEGURO**

Estamos comprometidos a proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros empleados. Requerimos que todos los empleados cumplan las reglas y prácticas de seguridad y que tomen las precauciones necesarias para protegerse a ellos mismos y a sus compañeros de trabajo. Por la seguridad de todos, los empleados deben reportar cuanto antes accidentes y prácticas inseguras a sus supervisores inmediatos.

### **ALCOHOL Y DROGAS**

La Compañía está comprometida a lograr un lugar de trabajo seguro, sano y productivo para todos los empleados.

Se prohíbe la posesión y el consumo de alcohol y drogas ilegales en el lugar de trabajo y mientras se está participando en alguna actividad relacionada con el trabajo. Usted no debe trabajar bajo la influencia de alcohol, drogas ilegales ni ninguna sustancia que le impida desempeñar su trabajo de manera segura



## NUESTRA GENTE

y efectiva. Se prohíbe la distribución de droga y alcohol en el trabajo. Se prohíbe la posesión y el consumo de alcohol en las instalaciones de la Compañía, con excepción de eventos sociales auspiciados por Arcos Dorados donde el consumo de alcohol esté específicamente autorizado.

# ARCOS DORADOS, NUESTRA COMPAÑÍA

Estamos comprometidos con los franquiciados y proveedores compartiendo con ellos las mejores prácticas de la Compañía. Nuestros franquiciados, empleados y proveedores deben trabajar juntos para proporcionar la mejor experiencia de servicio en restaurantes de servicio rápido de alimento, y mantener el brillo en los Arcos.

## **ACTUAMOS EN PRO DE LOS INTERESES DE ARCOS DORADOS**

Actuamos pensando siempre en el beneficio a largo plazo de Arcos Dorados, nunca en beneficio personal o para favorecer a familiares o amigos.

## **RELACIONES CON LOS FRANQUICIADOS**

Construimos nuestra Compañía ayudando a los franquiciados a lograr prosperidad en una relación comercial positiva con Arcos Dorados. Hacemos esto tratándolos con equidad y honestidad, a través de los buenos y malos tiempos. Tratar correctamente a nuestros franquiciados continúa siendo un factor clave de nuestro éxito y es responsabilidad de todos nuestros empleados.

Estas Normas no se aplican a los franquiciados, quienes son empresarios

independientes. Sin embargo, esperamos que mantengan altos estándares de integridad y que cumplan con todas las leyes y los reglamentos aplicables, incluidas las leyes con respecto a los derechos humanos, seguridad en el lugar de trabajo, compensación y tratamiento al trabajador.

## **RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

Como proveedor del primer McDonald's, Ray Kroc reconoció la importancia de desarrollar relaciones sólidas con los proveedores. En Arcos Dorados continuamos reconociendo dicha importancia. Tratamos a nuestros proveedores honesta y equitativamente y esperamos que nuestros proveedores nos traten de manera similar.

Arcos Dorados basa sus relaciones con los proveedores en prácticas legales, eficientes y justas. Si bien estas Normas de Conducta en los Negocios no aplican a nuestros proveedores, esperamos que adhieran a los requisitos legales pertinentes en sus relaciones comerciales, incluidas las que mantienen con sus empleados, las comunidades y Arcos Dorados.

Arcos Dorados realiza negocios con proveedores de muchos países de



## ARCOS DORADOS, NUESTRA COMPAÑÍA

diversas realidades culturales, sociales y económicas. Arcos Dorados está comprometido con las prácticas de empleo justas y se esfuerza por ofrecer un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo para sus empleados. Además, nos esforzamos por trabajar con proveedores que compartan nuestros valores. Esto significa que se espera de nuestros proveedores que compartan nuestro apoyo a los derechos humanos fundamentales para todas las personas: que traten a sus empleados con justicia, respeto y dignidad y que se sigan prácticas que promuevan la salud y la seguridad.

Con regularidad revisamos y actualizamos nuestra actividad de obtención de recursos y sustentabilidad con el fin de garantizar que se satisfagan de forma constante nuestros estándares. Nos esforzamos por trabajar con proveedores que estén comprometidos con nuestros principios universales de conducir nuestro negocio de manera responsable y ética.





# ÉTICA

Operamos el negocio en un marco ético y responsable. Articulamos nuestras acciones y conductas de negocio bajo un marco ético y justo, respetando las leyes y regulaciones de cada mercado donde operamos.

Nuestra Compañía da a la ética la prioridad que se merece como una competencia esencial en todos los directivos y empleados y la valora como uno de los factores principales para el crecimiento y la consolidación de Arcos Dorados.

La política de Arcos Dorados es cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos gubernamentales aplicables a su negocio. La Compañía se preocupa de la forma en que se obtienen los resultados, no simplemente de obtenerlos. Los directores, funcionarios y empleados deben conducirse de manera justa entre sí y con los proveedores, clientes, competidores y otras terceras partes de la Compañía.

La Compañía espera el cumplimiento de su norma de integridad a lo largo de la organización y no tolerará a los empleados que logren resultados a costa de la violación de leyes o que realicen negocios de manera poco escrupulosa. Es una política de la Compañía que todas las operaciones comerciales sean reflejadas de manera precisa en sus libros y registros.

La Compañía espera franqueza de los empleados en todos los niveles y

adherencia a sus políticas y controles internos.

## PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA

Todos los empleados de Arcos Dorados deben salvaguardar los activos de la Compañía. Como Master Franquiciado en las operaciones de Latinoamérica, y sujeto al marco legal y contractual aplicable, Arcos Dorados es titular del derecho no exclusivo de uso de la marca McDonald's, y como tal, debe cooperar a los efectos de proteger, asegurar y preservar dicha marca. Una de las maneras de protegerla es evitando el uso inapropiado de su nombre.

Usted es responsable del uso apropiado y la protección de los activos de la Compañía y deberá usarlos sólo con fines de negocios legítimos. Los empleados no pueden usar la propiedad, la información o la posición en la Compañía en beneficio personal. Se prohíbe cualquier acción que implique robo, fraude, estafa o apropiación indebida de cualquier propiedad de la Compañía.

Ejerza su criterio y responsabilidad en el uso de los activos de la Compañía y no abuse de ningún privilegio que reciba en su puesto en Arcos Dorados. Los activos de la Compañía incluyen activos financieros, vehículos, artículos de oficina, equipos, computadoras, redes, software, servicios telefónicos y de internet, correo de voz y correo electrónico, etc.



## ÉTICA

- Nunca use las computadoras de la Compañía de ninguna forma que pudiera comprometer la seguridad o la integridad de la información o el software de la Compañía.
- Nunca use las computadoras o redes de la Compañía para acceder, recibir o transmitir material que sea inapropiado, ilegal o que pueda violar nuestra política con respecto a la confidencialidad.
- No dé en préstamo, tome prestado, done, venda ni disponga de ningún bien de la Compañía, a menos que haya sido autorizado específicamente por el ejecutivo responsable.
- Nunca use los bienes, la información o su puesto en la Compañía para su beneficio personal.
- Nunca participe en ninguna acción que conlleve robo, fraude, desfalco, extorsión o malversación de bienes.

puede dificultarle realizar su trabajo objetiva y eficientemente. Un conflicto de interés también puede surgir cuando un empleado recibe beneficios personales indebidos como resultado de su posición en la Compañía.

Los empleados deberán abstenerse de tomar para sí mismos oportunidades descubiertas a través del uso de los activos corporativos o a través de sus puestos dentro de la Compañía. Los empleados deberán evitar transacciones de valores de la Compañía basadas en información material, no pública, conocida gracias a sus posiciones dentro de la misma. Los empleados deberán abstenerse de competir con la Compañía.

Debemos evitar la mera apariencia de un conflicto de interés que pudiera causar que otros duden de nuestra justicia o integridad. Usted es responsable de denunciar cualquier situación de conflicto de interés real o potencial al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna, y de regirse por todas las condiciones impuestas a usted con el fin de controlar o eliminar el conflicto. Tales condiciones podrían incluir, por ejemplo, retirarlo de la toma de decisiones en representación de Arcos Dorados o hacer que usted se deshaga del interés externo que crea el conflicto.

Aunque no es posible describir y prevenir todas las situaciones en las cuales puede surgir un conflicto de interés, a continuación se detallan ciertos ejemplos

## 18

### CONFLICTOS DE INTERÉS

Cada uno de nosotros debe evitar cualquier situación en la que nuestros intereses personales o financieros pudieran causar que nuestra lealtad se vea dividida. Un conflicto de interés tiene lugar cuando los intereses personales de un empleado (o de su cónyuge y parientes) interfieren de cualquier modo, o incluso cuando parecieran interferir, con los intereses de la Compañía, con su objetivo y el cumplimiento efectivo del trabajo para la Compañía. Un conflicto de interés puede surgir cuando un empleado lleva a cabo un acto o tiene un interés que



de situaciones que pueden constituir un conflicto de interés:

#### **Empleo fuera de la Compañía y otros acuerdos de negocios**

Los empleados tienen el deber principal de promover los intereses de Arcos Dorados y cualquier acuerdo comercial personal no debe interferir con esta obligación. En calidad de empleado de Arcos Dorados, usted no podrá aceptar ni recibir compensación de ningún competidor, proveedor ni entidad comercial con la que usted realice negocios en representación de Arcos Dorados.

#### **Negocios con familiares y amigos**

Puede surgir un conflicto de interés cuando usted tenga algún trato comercial con familiares o amigos personales muy cercanos.

Usted deberá denunciar cualquier conflicto de interés potencial tanto a su Supervisor como al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

Asimismo deberá ser cauteloso acerca de la información que comparte con familiares o amigos que trabajen para la competencia o que tengan intereses comerciales en la competencia. Esto mismo es válido si tiene familiares o amigos que trabajen para proveedores, prestadores de servicios o franquiciados o que tengan intereses comerciales en tales compañías.

#### **Conflicto de interés entre empleados de Arcos Dorados**

Todo empleado que esté en conocimiento

de un potencial conflicto de interés por la posición que ocupa en la compañía su cónyuge, pariente, familiar u otro, debe reportarlo al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna. Esto también incluye las relaciones sentimentales.

#### **Regalos, favores y entretenimiento relacionados con los negocios**

No ofreceremos ni pagaremos sobornos ni proporcionaremos objetos de valor con el propósito de influir o dar la apariencia de influir en el juicio o las acciones de otros. No buscaremos ni aceptaremos ningún tipo de soborno, comisiones, ni ningún otro tipo de pago inapropiado. Aplicamos el buen juicio y moderación al realizar regalos u ofrecer entretenimiento como parte del negocio. Respetamos las políticas de otras organizaciones con las que realizamos negocios. El propósito de los regalos y el entretenimiento como parte del negocio en un ambiente comercial es crear la buena fe y establecer relaciones laborales satisfactorias.

Lo siguiente se aplica a los empleados de la Compañía, familiares inmediatos de empleados de la Compañía y agentes o terceros que trabajen en nombre de la Compañía:

No ofrezca, entregue ni acepte ningún regalo, descuento, entretenimiento ni otro beneficio personal otorgado como resultado de su posición en la Compañía por parte de un competidor, cliente o proveedor, si tal beneficio:



## ÉTICA

- No se apega a las prácticas de negocio acostumbradas; o
- Es en efectivo o un equivalente de efectivo, comisiones, préstamos, créditos o descuentos, valores, bienes o servicios debajo del mercado; o
- Es de un valor excesivo (ver Anexo I); o
- Podría considerarse como un soborno o recompensa; o
- Viola cualquier ley, política o reglamento.

Las situaciones que involucran conflictos de interés pueden no siempre ser obvias o fáciles de resolver. Si no está seguro acerca de si un regalo, un regalo propuesto u otro beneficio personal es apropiado, deberá consultar a su Supervisor y al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna antes de tomar alguna acción.

Ver el Anexo I para las aprobaciones específicas requeridas de acuerdo a montos de regalos y excepciones.

20

### Rechazo de regalos y entretenimientos

En caso de que un empleado reciba un regalo o la invitación a un entretenimiento que exceda los límites expuestos en las Normas, deberá rechazarlo educadamente, explicando las reglas de la Compañía. Si devolver un regalo pudiera ofender al cliente o proveedor, o si las circunstancias por las que fuera recibido impiden su devolución, el empleado podrá aceptar el regalo, pero deberá notificar al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna. El Comité de Ética se encargará

de donar el regalo a una institución benéfica o bien de sortear el obsequio entre los empleados de la Compañía.

### Inversiones externas

No aproveche para su beneficio personal las oportunidades de negocios o de inversión que se descubran a través del uso de los bienes, la información o su puesto en la Compañía. Esto incluye directa o indirectamente comprar, alquilar o de otro modo adquirir derechos sobre cualquier propiedad o materiales si Arcos Dorados también pudiera estar interesado en concretar dicha oportunidad.

Finalmente, no realice una inversión personal en una entidad si la inversión pudiera afectar o pareciera afectar su juicio en las decisiones comerciales relacionadas con dicha empresa. Tenga en cuenta los conflictos potenciales que pudieran surgir en compañías privadas y públicas y actúe con cautela respecto a los asuntos de abuso de información privilegiada que pueden estar asociados a las inversiones en compañías públicas.

### USO DE LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Todo lo relacionado con los sistemas de correo electrónico y de comunicación electrónica en general, incluyendo todas las comunicaciones e información creada, recibida, guardada o enviada en los sistemas de Arcos Dorados es propiedad de la Compañía. Los correos electrónicos del empleado enviados y recibidos a través

de las computadoras de la Compañía, incluida la actividad de correo electrónico y de búsqueda en internet, están sujetos a búsqueda y monitoreo, con o sin aviso, independientemente de si se accede a los sistemas de la Compañía dentro o fuera de la oficina, o si las comunicaciones pasan a través de un servidor de la Compañía. La Compañía realizará de manera periódica y al azar monitoreo del uso individual por parte de cada empleado. Por estas razones, los empleados no tienen derecho personal a la privacidad en ningún material creado, recibido, guardado o enviado usando correo electrónico o los sistemas informáticos de la Compañía, incluyendo proveedores de internet externos, ni pueden esperar privacidad en tales comunicaciones. La Compañía adoptará las acciones necesarias para implementar en forma clara y precisa los extremos descritos en el presente, garantizando en todo momento la finalidad del uso de las herramientas provistas para el desempeño del trabajo, y el cuidado de los derechos de las personas involucradas, ello de acuerdo al ordenamiento legal de aplicación.

#### **USO DE IDENTIFICACIÓN DE USUARIO Y CONTRASEÑAS**

Los sistemas están preparados para que las identificaciones de usuarios y contraseñas sean personales. Cada empleado debe usar su usuario y contraseña personal para el acceso a los sistemas de Arcos Dorados. Éstos no deben ser compartidos bajo ningún concepto. El incumplimiento será pasible

de acciones disciplinarias que podrían incluir el despido.

Los empleados son responsables por mantener seguras sus identificaciones de usuario y contraseñas. Las mismas nunca deben ser informadas ni compartidas con nadie.

Si alguien le solicita su contraseña o identificación de usuario niéguese a darla e infórmelo inmediatamente al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna. Si usted sospecha por cualquier motivo que su contraseña y/o identificación de usuario ha sido descubierta, cámbiela inmediatamente e informe sobre su sospecha al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

#### **REGISTROS Y COMUNICACIONES DE NEGOCIOS**

Arcos Dorados tiene la responsabilidad de informar eficientemente a sus accionistas y los tenedores de bonos sobre todos aquellos aspectos materiales de la Compañía. Los accionistas deberán recibir información honesta, precisa y veraz, que les permita tomar decisiones comerciales responsables en base a registros confiables.

Mantenemos los más altos estándares en todas las cuestiones relativas a nuestra contabilidad, controles financieros, reporte interno y normativa impositiva. Todos los libros financieros, registros y cuentas



## ÉTICA

deben reflejar con exactitud las transacciones y los eventos. También deben conformarse tanto a los principios contables generalmente aceptados como al sistema de controles internos de Arcos Dorados.

Todos los reportes, informes y documentos públicos presentados ante autoridades de contralor ubicadas en cualesquiera de los países donde funciona Arcos Dorados, así como toda comunicación oficial que realice la Compañía, deberán ser precisos, completos, claros y entendibles. Para garantizar la exactitud de todos los registros y las presentaciones realizadas por Arcos Dorados, usted no debe nunca:

- Hacer registros falsos ni alterar recibos en informes de gastos;
- Ingresar información falsa en las hojas de horas trabajadas;
- Alterar o falsificar los resultados de calidad o seguridad;
- Atenuar o exagerar los activos o pasivos conocidos;
- Mantener activos, fondos o activos no revelados o no registrados, o “fuera de los libros”;
- Registrar de manera incorrecta o dejar de registrar partidas que deberían considerarse como gasto; o
- Hacer registros que intencionalmente oculten o enmascaren la verdadera naturaleza de cualquier transacción.

Se espera que los empleados registren todas las operaciones comerciales con precisión en los libros y registros de la Compañía, y que sean honestos y

comunicativos con los auditores internos e independientes de la Compañía.

Durante el transcurso de litigios o investigaciones gubernamentales, pueden ser expuestos al público casi todos los registros comerciales, incluyendo registros por correo electrónico y computarizados. Con frecuencia los medios de comunicación y otras organizaciones obtienen los registros. Por consiguiente, los empleados deben ser claros, concisos, sinceros y precisos al registrar cualquier información. Evite las exageraciones, el lenguaje florido, las conjeturas o suposiciones, sacar conclusiones de tipo legal, y hacer caracterizaciones despectivas de personas y sus motivaciones.

Los documentos se deben conservar de acuerdo con las disposiciones reglamentarias y legales de cada país. Póngase en contacto con el Departamento Legal si tuviera alguna duda sobre si resulta apropiado conservar o destruir un documento.

### **LA LETRA Y EL ESPÍRITU DE LA LEY**

Nuestra primera y más importante obligación en todos los países y comunidades donde operamos es llevar a cabo nuestras actividades con honestidad e integridad, en total cumplimiento de la letra y el espíritu de la ley y de las regulaciones aplicables. Ningún empleado de la Compañía debe, por la razón que sea, cometer actos ilegales o antiéticos, ni

instruir a otros a hacerlo. Esto es aplicable tanto a los empleados de Arcos Dorados como a terceros que actúan en nombre de nuestra Compañía. Si tiene una preocupación acerca de la legalidad de algún asunto, usted es responsable de consultar con el Departamento Legal antes de que suceda cualquier acto potencialmente ilegal.

## NEGOCIOS INTERNACIONALES

Arcos Dorados cumple con todas las leyes y reglamentos aplicables en donde quiera que hagamos negocios. Casi todos los países del mundo prohíben hacer pagos y ofrecimientos de cualquier objeto de valor a funcionarios gubernamentales, partidos políticos o candidatos para obtener o conservar negocios. Nunca se deben pagar comisiones u honorarios a intermediarios, distribuidores, agentes, corredores o asesores que sean utilizados como sobornos o cohecho.

El término funcionario gubernamental incluye al empleado de cualquier gobierno o cualquier agencia gubernamental o cualquier organización pública internacional, cualquier partido político o funcionario de un partido, o cualquier persona que actúe a título oficial para o en representación de cualquier gobierno o cualquier candidato para un cargo público. También están prohibidos los pagos hechos indirectamente a través de un tercero especialmente si se sabe o hay gran probabilidad de que el pago o la

oferta de pago sea hecha a un funcionario gubernamental con el propósito de influir en sus actos o decisiones.

Muchas leyes rigen la conducta en los negocios que se llevan a cabo a través de las fronteras. Entre éstas se encuentran leyes que:

- Requieren que las transacciones no se usen para el lavado de dinero;
- Aseguran que las compañías no cooperen de ninguna manera con boicots no sancionados;
- Restringen el intercambio comercial con ciertos países; y
- Prohíben las transacciones que pudieran ayudar a terroristas u organizaciones que apoyan a terroristas.

Cualquier empleado que tenga alguna inquietud sobre cualquier asunto jurídico tiene la responsabilidad de consultar con el Departamento Legal antes de que se lleve a cabo cualquier acto potencialmente ilegal.

## DISPOSICIONES ANTI-SOBORNO

Arcos Dorados y sus empleados, agentes y representantes deben cumplir con la ley estadounidense de Prácticas de Corrupción en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, "FCPA") y las convenciones internacionales aplicables que prohíben la corrupción. En general, estas leyes prohíben a compañías y a sus empleados, agentes, o representantes



## ÉTICA

ofrecer, prometer, dar o autorizar la oferta, prometer o dar algo de valor, directamente o a través de un tercero, a cualquier funcionario de gobierno con el fin de influenciar una acción oficial o de algún otra forma obtener una ventaja comercial indebida.

La FCPA (1) prohíbe a personas estadounidenses y a compañías estadounidenses hacer pagos corruptos a un funcionario público fuera de los EE.UU., y (2) hace obligatorias normas de mantenimiento de registros para las empresas cotizadas en la bolsa y registradas bajo el Securities Exchange Act of 1934. Bajo la FCPA, compañías y emisores estadounidenses, pueden estar expuestas a responsabilidad legal por las acciones de sus filiales no estadounidenses y empleados no estadounidenses. Se han impuesto sanciones significativas incluso en casos cuando los importes de los pagos indebidos no eran considerados materiales para otros fines. Por lo tanto, cualquier violación de la FCPA, por pequeña que sea, puede someter al individuo y a la Compañía a responsabilidad legal significativa, incluyendo sanciones penales.

24

Interpretar la FCPA no es una tarea simple. Hay veces en que las situaciones caen en “áreas difusas” de las FCPA. Si tiene preguntas con respecto a la FCPA o a un pedido de pago, comuníquese con Departamento Legal o el Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.





# NUESTRAS COMUNIDADES

Tenemos un profundo compromiso con las comunidades en las cuales operamos y su desarrollo. Nuestro principio de relaciones con la comunidad asume la responsabilidad corporativa que tenemos y la lleva al siguiente nivel. Desempeñamos un rol activo en el bienestar de nuestros empleados, nuestros clientes y vecinos.

## LA COMUNIDAD Y LA RETRIBUCIÓN

Arcos Dorados tiene una larga y orgullosa tradición de retribuir a las comunidades locales. Sentimos que es lo correcto, y que la gente es una de nuestras mayores fortalezas. Como líderes, tenemos una poderosa influencia sobre las comunidades en las que operamos, la gente y el medio ambiente. Alentamos a nuestros empleados a jugar un rol positivo en la comunidad.

Nuestra Compañía, nuestros empleados y franquiciados donan cientos de miles de dólares e incontables horas de voluntariado a organizaciones sociales de Latinoamérica, particularmente a aquellas que atienden las necesidades de los niños. También tendemos nuestras manos en casos de desastres naturales, trabajando con empleados, franquiciados, proveedores y organizaciones de socorro para ayudar a las víctimas y a los socorristas.

La Fundación Ronald McDonald House Charities ("RMHC") y sus capítulos locales tienen un lugar especial en nuestras iniciativas de responsabilidad social. Cada año, los restaurantes McDonald's en América Latina reúnen millones de dólares para RMHC y causas ligadas a la salud infantil.

## ACTIVIDADES POLÍTICAS

Como empresa creemos en un sistema político democrático en el que es sustancial la economía de mercado y la libertad de empresa y seguridad jurídica para la gestión privada, y en donde hay un Estado de Derecho que garantiza reglas de juego transparentes, éticas e imparciales para todos los ciudadanos y organizaciones y que tiene como uno de sus fines esenciales el mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos. Como empresa actuaremos como ciudadano corporativo que piensa y actúa también en beneficio de los intereses generales de la sociedad y de una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, sin perjuicio de la defensa legítima de los intereses especiales de nuestra empresa y sus accionistas. Consideramos como gestión de responsabilidad social empresarial todas las decisiones tendientes a fortalecer instituciones que fundamentan el sistema democrático y sus partidos políticos.



## NUESTRAS COMUNIDADES

Dentro de esta filosofía de responsabilidad social empresarial nuestra empresa podrá hacer contribuciones económicas a los partidos políticos con sujeción a las siguientes directrices:

- La contribución económica, donación o aporte se hará cumpliendo estrictamente las leyes y reglamentaciones de cada país; lo mismo que las disposiciones pertinentes a la ley de Prácticas de Corrupción en el Extranjero (FCPA) de Estados Unidos. Complementariamente nuestras relaciones con los partidos políticos y sus representantes se cumplirán de manera ética y transparente y cumpliendo rigurosamente las leyes de lobby de cada país.
- La empresa solamente hará donaciones o aportes a partidos políticos que promuevan valores y principios democráticos, que defiendan los derechos humanos y las políticas de economía de mercado y libre empresa.
- Cualquier iniciativa de apoyo a la actividad política deberá ser presentada al departamento de Relaciones Gubernamentales Corporativo para su endoso y presentación al Chief Executive Officer (CEO).
- La decisión empresarial de financiar campañas electorales o actividades permanentes de los partidos políticos es competencia del Chief Executive Officer (CEO).
- Los empleados pueden participar en actividades políticas personales y tienen el derecho protegido constitucionalmente de apoyar a los

candidatos políticos y temas de su preferencia. Sin embargo, cualquier participación en una actividad tal deberá ser en su tiempo libre y a costa suya. Deberá dejar en claro que sus opiniones y acciones son propias y no las de Arcos Dorados.

- Los empleados de la empresa no podrán ser constreñidos o coaccionados para apoyar o promover determinadas campañas electorales o candidatos ni para dar contribuciones económicas.

### CIUDADANÍA CORPORATIVA Y SUSTENTABILIDAD

Tomamos en serio las responsabilidades que tenemos por nuestra posición de liderazgo. Utilizamos al máximo nuestra capacidad, nuestro potencial y nuestros recursos para hacer del mundo un mejor lugar para vivir.

#### Responsabilidad Ambiental

Arcos Dorados está comprometido con la responsabilidad ambiental, y todos en el sistema tienen un papel que desempeñar para hacer realidad este compromiso. Dirigimos nuestros esfuerzos hacia áreas donde podemos ejercer un impacto positivo y responsable sobre temas ambientales críticos.

Continuamente aprendemos e invertimos en innovaciones que pueden disminuir el impacto que dejamos en el medio ambiente. Nos comprometemos a cumplir las leyes y regulaciones en defensa del ambiente y a

utilizar tecnologías adecuadas para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad. Trabajamos con nuestros proveedores para promover prácticas de gestión ambientales responsables en sus operaciones y los incentivamos a asumir las mismas políticas ambientales y de bienestar animal promovidas por Arcos Dorados.

#### Sustentabilidad

En Arcos Dorados, creemos que el compromiso con el desarrollo sustentable significa equilibrar acciones económicamente viables, socialmente justas y ambientalmente correctas. Nuestra preocupación por el futuro es ante todo un compromiso con las acciones que hoy realizamos. La sustentabilidad no significa únicamente llevar a cabo programas aislados dentro de la organización, sino la forma estratégica en la que operamos y hacemos negocios. Este compromiso se materializa, por ejemplo, a través de la construcción de restaurantes ecológicos, de los programas de gestión de residuos o de ahorro y conservación de la energía y el agua. También aplicamos las últimas tecnologías para minimizar el impacto ambiental de nuestra operación, empleando fuentes de energía limpia como paneles solares, generadores eólicos y programas de reciclado del aceite utilizado en nuestras cocinas para convertirlo en biodiesel, que luego impulsa los camiones de nuestra cadena logística. Este accionar redundará en un futuro en beneficios económicos y en una construcción más sólida en la percepción de nuestra marca ante los diferentes grupos de interés.

#### Nutrición y bienestar

Estamos comprometidos a apoyar el bienestar de nuestros clientes. Ofrecemos una gama de opciones de menú que satisfacen las diversas necesidades y preferencias de nuestros clientes. Proveemos información sobre el valor nutricional de los alimentos que ofrecemos para que nuestros clientes puedan elegir los productos que se ajusten a sus necesidades nutricionales y las de sus familias.

#### Cadena de abastecimiento sostenible

Desarrollamos nuestras operaciones de suministro hacia una cadena de abastecimiento que rinda de manera rentable productos seguros de alta calidad sin interrumpir el abastecimiento a la vez que aprovechamos nuestra posición de liderazgo para crear un beneficio neto mejorando los resultados éticos, ambientales y económicos.

## RELACIONES CON LOS ACCIONISTAS

Nuestras relaciones con los accionistas se orientan a proteger sus intereses patrimoniales y propender por el retorno más positivo de su inversión. Ponemos a su disposición la información empresarial adecuada para tomar las mejores decisiones. Es nuestro compromiso actuar con total transparencia frente a los mejores intereses de los accionistas.



# CRECIMIENTO RENTABLE

Hacemos crecer nuestro negocio en forma rentable. Maximizamos la rentabilidad de nuestras operaciones.

## COMPETENCIA LEAL Y POLÍTICA ANTIMONOPOLIO

La mayor parte de los países en los que operamos en Latinoamérica tienen leyes de competencia leal o antimonopolio para salvaguardar el derecho de los consumidores de obtener los mejores productos a los mejores precios. Arcos Dorados apoya y cumple estas leyes. Entre otras cosas, estas leyes por lo general prohíben:

- Celebrar un contrato o acuerdo, ya sea formal o informal, con la competencia en el que se fije, controle o afecte precios, productos, términos de venta, costos, utilidades, márgenes de utilidad, mercados o cuotas de mercado o prácticas de distribución.
- Los contratos o acuerdos con la competencia para asignarse clientes o productos, para boicotear a proveedores o personas con quienes de otro modo harían negocios, o para licitar o no licitar en negocios en general.

Las leyes de la competencia rigen también nuestras relaciones con proveedores y franquiciados. Los empleados que trabajan con consejos de proveedores, cooperativas publicitarias locales o el Fondo de Operadores de Publicidad Nacional, deben consultar con

el Departamento Legal los asuntos relacionados con leyes y prácticas antimonopolio. Es responsabilidad de cada individuo que tenga alguna pregunta sobre estos asuntos o cualquier otra discusión, decisión o acción que pueda tener posibles implicaciones antimonopolio, consultar con el Departamento Legal antes de tomar tal acción.

## PRÁCTICAS COMERCIALES

La información acerca de la competencia y los proveedores es un activo valioso. Respetamos los derechos de la competencia y de los proveedores y actuaremos de forma leal con ellos en el mercado. Nos esforzamos por lograr ventajas competitivas a través de la investigación, el marketing, la ejecución, la calidad y el servicio, nunca a través de prácticas comerciales carentes de ética o cuestionables. No participamos en prácticas comerciales desleales o ilegales.

Las siguientes reglas son aplicables cuando Arcos Dorados o cualquiera que trabaje en nuestro nombre recopila o usa información con respecto a la competencia o los proveedores:

- Respetar los derechos de propiedad intelectual de otros. Lo que incluye patentes, derechos de autor y marcas comerciales.
- No aceptar, divulgar ni usar información que fue divulgada a usted en

contravención de un acuerdo de confidencialidad.

- No divulgar ni usar información que pudiera ser de propiedad intelectual o confidencial sin consultarlo con el Departamento Legal.
- No usar métodos faltos de ética o ilegales para recopilar información acerca de compañías.
- No robar información que constituya un secreto comercial, o persuadir a ex empleados o empleados actuales de otras compañías para divulgar secretos comerciales; y
- No realizar ninguna acción que pudiera crear la apariencia de un acuerdo inapropiado con la competencia.

### **INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y NEGOCIACIÓN**

La información que no está disponible al público y que una persona razonable consideraría interna o importante para tomar decisiones con respecto a inversiones, se denomina usualmente información privilegiada. La información privilegiada también incluye información relacionada con acciones de otras compañías que cotizan en bolsa. Ejemplos de información privilegiada serían las revisiones significativas, tanto ascendentes como descendentes, de las proyecciones de utilidades, procesos de reestructuración considerables, cambios en la gerencia e importantes desarrollos en productos o en litigios.

Es ilegal comprar o vender valores de cualquier compañía, incluyendo Arcos Dorados, en base a información privilegiada. También es ilegal revelar a terceros información privilegiada o hacer recomendaciones de compra o venta de acciones a terceros en base a dicha información. Cualquier pregunta o consulta referida a su capacidad para comprar o vender títulos valores debe ser dirigida al Departamento Legal.

### **COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO EXTERNO Y MEDIOS SOCIALES**

Cuando Arcos Dorados proporciona información a medios informativos, a inversores y/o accionistas, tiene la obligación de comunicar los hechos de forma precisa e íntegra. Para asegurar la precisión y la integridad, aquellos empleados que reciban solicitudes de información deben remitir la solicitud inmediatamente al Departamento de Comunicaciones Corporativo para su seguimiento y respuesta.

Todos los contactos con la prensa deben ser iniciados bajo la supervisión del departamento de Comunicaciones Corporativo quien es el único responsable para la determinación del vocero correspondiente en cada caso.

Esto es aplicable a todas las declaraciones hechas directamente a periodistas, a medios de comunicación masivos, presentaciones públicas, boletines electrónicos, redes sociales y



## CRECIMIENTO RENTABLE

foros de conversación en Internet.

### **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DEL GOBIERNO**

Arcos Dorados coopera con agencias y autoridades gubernamentales. Todas las solicitudes de información que no sean las que se proporcionan rutinariamente deberán ser enviadas inmediatamente al Departamento Legal para que se responda debidamente.

Toda información proporcionada debe ser honesta, exacta y veraz. Nunca se debe engañar a ningún investigador ni alterar o destruir documentos o registros sujetos a una investigación.



# MEJORAMIENTO CONTINUO

## DIRECCIÓN CORPORATIVA Y CONTROLES INTERNOS

Contamos con un sistema de controles internos y mecanismos de elaboración de reportes diseñados para proteger los activos y las operaciones de la Compañía y proveer información exacta, honesta y oportuna a la gerencia, al Directorio y a los accionistas. El Comité de Auditoría de Arcos Dorados y su auditor externo proveen una supervisión independiente en lo relativo a la preparación de los estados financieros de la Compañía, así como los sistemas de control internos. Se requiere que los empleados se conduzcan conforme a la letra y el espíritu de nuestro sistema de controles internos y que cooperen con toda auditoría o investigación.

## MODIFICACIONES A LAS NORMAS

Cualquier modificación a las Normas deberá ser aprobada por el Directorio de Arcos Dorados Holdings Inc., previa formulación del Comité de Ética y deberá ser publicitada en el “website” de Arcos Dorados dentro de los cinco días desde su aprobación.

## INVESTIGACIONES INTERNAS

Arcos Dorados anima a los empleados a plantear preguntas, preocupaciones

personales, y a proporcionar sugerencias adecuadas con respecto a prácticas comerciales de la Compañía. Se espera que los empleados informen de inmediato a la gerencia sobre supuestas violaciones a la ley, las políticas de la Compañía y sus controles internos, de tal forma que la gerencia pueda tomar las acciones correctivas adecuadas. La gerencia deberá comunicarse con el Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

El Área Corporativa de Organización y Control tiene la responsabilidad de investigar las violaciones a los controles internos de la Compañía.

Las denuncias de presuntas conductas impropias son tomadas muy en serio por Arcos Dorados. Si usted tiene conocimiento de una investigación interna, o si se le pide que provea información o ayude con una investigación interna, las siguientes reglas se aplican:

- Usted no podrá discutir nada acerca de la investigación con ninguna persona, ya sea dentro o fuera de Arcos Dorados, sin el consentimiento expreso de las personas autorizadas para llevar a cabo la investigación;
- Usted debe proveer toda información relevante de manera completa y veraz, y cooperar plenamente con el equipo de investigación autorizado durante el transcurso de la investigación; y



## MEJORAMIENTO CONTINUO

- Si interfiere con la investigación o proporciona información falsa durante el transcurso de la misma, usted podrá estar sujeto a acción disciplinaria, que puede incluir el cese del empleo.





# RECURSOS

Cada uno de nosotros representa personalmente estos valores y, aun así, somos más fuertes cuando actuamos unidos para alcanzar nuestra meta de defenderlos. Obtenga apoyo si lo necesita. Estos recursos son un buen lugar para comenzar.

## ÁREA CORPORATIVA DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE AUDITORÍA INTERNA

El Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna se encuentra disponible para responder cualquier consulta sobre las Normas de Conducta en los Negocios, o analizar potenciales violaciones a las mismas.

Para contactar al Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna:

- Llamar al: +5411 4711 2520
- e-mail: [auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com](mailto:auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com)
- Fax: +5411 4711 2098 interno 2520

## LÍNEA ÉTICA

Línea Ética: [www.resguarda.com](http://www.resguarda.com) o el número de acceso directo correspondiente a su país, disponible en el web website.

Puede obtener copias de estas políticas a través del sitio “McDoc – Normas y Procedimientos” o en los siguientes departamentos / áreas:

- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento Legal
- Comité de Ética
- Área Corporativa de Organización y Control de Auditoría Interna.

Una vez leída esta norma el empleado deberá completar y firmar el documento “Acuse de recibo y conformidad de lectura” adjunto. Luego se deberá presentar dicho documento en el departamento de Recursos Humanos.



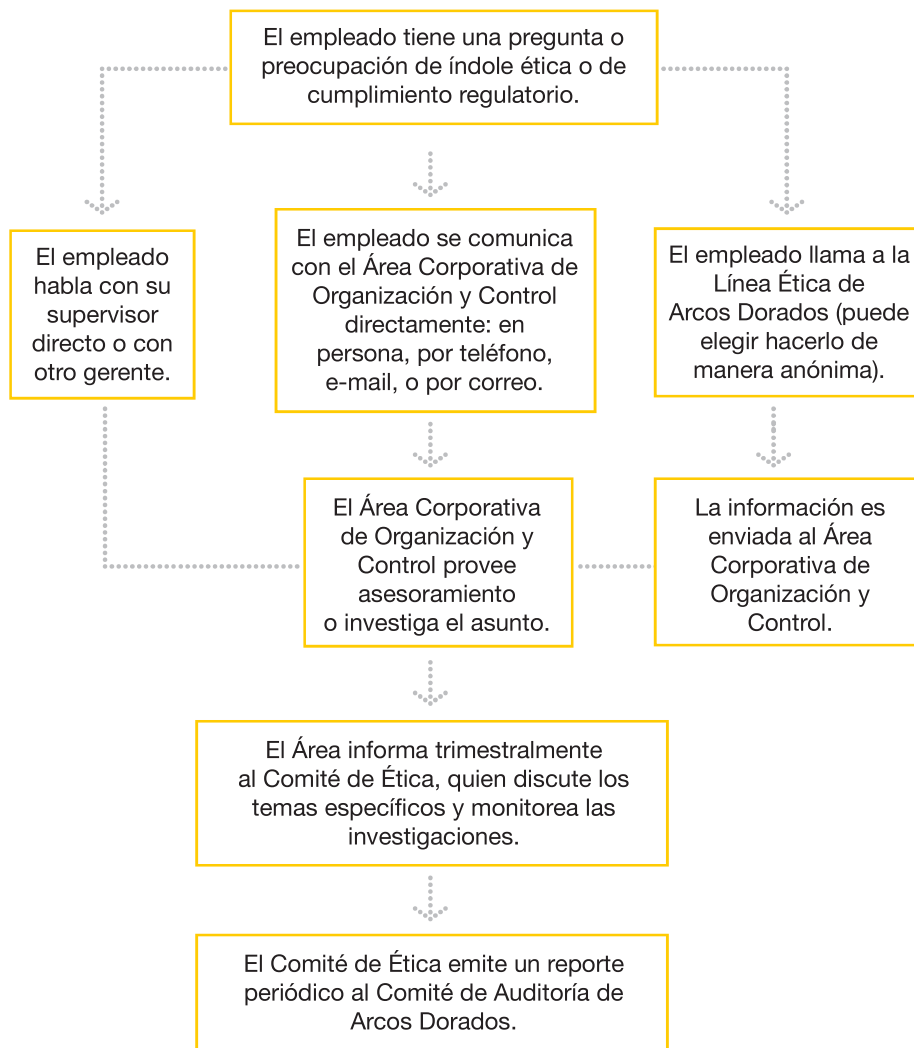
# ANEXO I

## REGALOS, FAVORES Y ENTRETENIMIENTO RELACIONADOS CON LOS NEGOCIOS

MONTOS	APROBADOR
Hasta U\$D 100	No requiere aprobación
Entre U\$D 101 y U\$D 500	Director o Vicepresidente del área funcional
Mayor a U\$D 500	CEO con endoso del Director de Auditoría Interna



# ACCIÓN DE PROBLEMAS





# ACUSE DE RECIBO Y CONFORMIDAD DE LECTURA

\_\_\_\_\_ en mi calidad  
de empleado de Arcos Dorados en \_\_\_\_\_ (*incluir país*)  
declaro que he leído y entiendo el documento denominado "Normas de Conducta en  
los Negocios", comprometiéndome a cumplirlo tanto en su filosofía como en sus  
restricciones.

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

37

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha







