

● CATEGORÍA 2 ●

En @McDonalds_Ar todos promovemos la **integración**. Ahora contamos con menú para hipoacúsicos y también escrito en braille.



- ▶ **Título del programa:**
UN MENÚ INCLUSIVO
- ▶ **Nombre de la compañía o institución**
ARCOS DORADOS
- ▶ **Departamento, área (consultoras de relaciones públicas u otras en caso de tratarse de asesores externos de las compañías) que desarrolló el plan.**
Comunicaciones Corporativas Arcos Dorados -
- ▶ **Persona/s responsable/s del plan de comunicación**
Fernando N. Arango, Gerente de Comunicaciones Corporativas Arcos Dorados

ASUNTOS
PÚBLICOS
ISSUE



• CATEGORÍA 2 •

{ INTRODUCCIÓN }

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Arcos Dorados es el mayor operador de locales de McDonald's en América Latina y el Caribe. Además, es su mayor franquiciado en el mundo en términos de ventas y por el número de locales que opera. Presente en nuestro país desde 1986, tiene sus oficinas centrales en Olivos, provincia de Buenos Aires. Opera 219 locales en Argentina, distribuidos entre la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y el interior del país, y emplea a más de 17 mil personas.

IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA:

Según datos de la ONG La Usina en Argentina por cada 1000 personas 3 sufren de hipoacusia mientras que hay unos 6 mil personas no videntes por millón de habitantes. Estos datos, que permiten planificar políticas sanitarias de mediano y largo plazo, hace visible el porcentaje de la población que esta marginada del consumo gastronómico porque la actividad no tiene reglamentaciones que obligue a los espacios de consumo a proveer menús en sistema braille o con adaptaciones para personas hipoacúsicas.



• CATEGORÍA 2 •

{ INTRODUCCIÓN }

MARCO DE LA PROBLEMÁTICA

Desde Arcos Dorados se inició un camino para definir los compromisos y objetivos relacionados con la sustentabilidad. Un paso importante en este proceso es el desarrollo del marco de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y sustentabilidad, que sienta las bases para esta iniciativa y la presentación del Reporte de Sustentabilidad, que utiliza los lineamientos del GRI. Al crear este marco se busca alinear el sistema de trabajo -empleados, franquiciados y proveedores- en torno a una visión común y a un plan específico para hacer que el negocio avance de manera sustentable.

Dentro de este escenario la compañía había recibido en uno de sus locales una denuncia que se hizo efectiva a través del INADI, para incorporar menús que contemplen la posibilidad de ser leídos en sistema braille como así también que tuviera ayuda para hipoacúsicos. A partir de esta experiencia Arcos Dorados comenzó un trabajo de acercamiento con el Instituto, con el fin de solucionar el problema y avanzar en un proyecto de máxima que abarcara otras prácticas de inclusión.

Uno de los valores centrales de Arcos Dorados ha sido siempre generar un trato en forma justa, con respeto y dignidad. Ya se trate de ofrecer un primer empleo o una carrera de largo plazo, ofrece a los empleados de la compañía oportunidades de crecimiento y de desarrollo. Asimismo, la empresa cuenta con un equipo de diversidad, del cual participan integrantes de diferentes áreas. Su objetivo es evaluar aquellas iniciativas que tengan relación con la diversidad y con la inclusión. Es importante destacar que el 65% de la población de



● CATEGORÍA 2 ●

INTRODUCCIÓN**MARCO DE LA
PROBLEMÁTICA**

la empresa son mujeres. Por otro lado tiene una política corporativa que condena la discriminación y estimula la contratación de minorías. Como resultado, no ha tenido incidentes de discriminación.

En este contexto McDonald's mantiene una alianza de más de 22 años con la Fundación Discar, organización que promueve el desarrollo integral de personas con discapacidad intelectual con el objetivo de favorecer su inclusión social y laboral. Junto a Discar, McDonald's lleva a cabo el programa Empleo con Apoyo, a través del que emplea en sus locales a personas con discapacidad. Fundación DISCAR acompaña a la Compañía en la definición del proceso más adecuado para reclutar e incluir a los jóvenes, acompañándolos e incentivándolos.



• CATEGORÍA 2 •

{OBJETIVOS}

1

Promover la integración de las personas

2

Revalorizar la propuesta de servicio de la compañía

3

Generar el debate y el espacio para el desarrollo de una política pública de integración genuina.

{PÚBLICOS OBJETIVOS}

- Accionistas y socios comerciales
- Estado (Instituciones a nivel municipal, provincial y nacional)
- Empleados
- Proveedores y distribuidores
- Clientes y consumidores
- Sociedad y comunidades locales

• CATEGORÍA 2 •

{ EJECUCIÓN } { DEL PLAN }

Desarrollado con la supervisión y asistencia de los equipos técnicos del INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo), se diseñó un menú para integrar a todas las personas que por diferentes motivos no podían entablar comunicación clara con el personal de los locales. El menú está disponible en los más de 220 locales de McDonald's en todo el país, con el objetivo de promover la integración de las personas con hipoacusia, pérdida parcial o total de la capacidad de percepción auditiva, y que ahora podrán realizar el pedido del menú por sus propios medios con independencia de terceros.



• CATEGORÍA 2 •

{ ETAPAS DEL
PLAN }

REUNIONES DE TRABAJO

En las primeras reuniones la idea consistió en explorar canales que faciliten la experiencia a todos los clientes, y en ese sentido, luego de varias ideas exploratorias, se definió la posibilidad de crear un menú inclusivo disponible a pedido del cliente en la caja, contiene las imágenes y detalles de cada producto y opciones para modificarlo.

A partir de la experiencia junto a INADI, estas alternativas sumaron además el sistema de lectura Braille, incorporado también recientemente por McDonald's para facilitar el proceso de compra y de pago.

PRODUCCIÓN DEL MATERIAL

• CATEGORÍA 2 •

{ ETAPAS DEL
PLAN }

PRESENTACIÓN FORMAL

El menú fue presentado formalmente al INADI durante el mes de mayo,

**NUEVAS RECOMENDACIONES PARA
FUTURAS APLICACIONES**

Los encuentros de trabajo permitieron tomar muchas de las ideas presentadas sentando las bases para futuras implementaciones como pedidos por McEntrega, o solicitudes on line, entre otras en desarrollo.



● CATEGORÍA 2 ●

EVALUACIÓN
Y BENEFICIOS
GENERADOS.

- La implementación del menú inclusivo convirtió Argentina es uno de los primeros países de América Latina en lanzar una iniciativa de este tipo.
- Esta acción generó el espacio necesario para el debate, análisis y futura implementación de una legislación que promueve el diseño de menús inclusivos en los locales de gastronomía.
- Actualmente no existe una regulación nacional sino proyectos de ley presentados en el Congreso vinculados a menú braille y no para personas con hipoacusia.
- La interacción entre el Estado y el sector privado como generador de futuras políticas públicas. Pedro Mouratian, interventor del INADI, señaló en el marco de presentación del menú: “esto es un claro ejemplo de cómo se puede trabajar articuladamente entre el Estado y el sector privado para construir una sociedad inclusiva, en la que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones”. Asimismo, agregó: “Para nosotros esto significa un paso más. Hay que romper el paradigma de las sociedades excluyentes y hay que seguir rompiendo barreras”.



PREMIOS EIKON

• CATEGORÍA 2 •



Arcos Dorados