Orgullo de ser y pertenecer.

GUÍA DEL RESPETO

makro

Estimado colaborador,

Me es grato presentarte nuestra Guía del Respeto, aplicable al ambiente laboral, que nos ayudará a fortalecer nuestro código de conducta y nuestra forma de actuar, reforzando así nuestro orgullo de ser y pertenecer a esta gran organización.

El respeto es nuestro principio, independientemente del cargo ocupado y del contexto que estemos viviendo en nuestra rutina laboral. La falta de respeto en nuestras relaciones puede generar conflictos y situaciones que no están alineadas con los valores corporativos de Makro. Para evitar que esto pase, es importante conocer las políticas de nuestra organización, los parámetros que rigen nuestra sociedad y tener en cuenta la diversidad humana en nuestras relaciones. Ese conocimiento facilita la convivencia con compañeros de trabajo y evita que actuemos de forma no ética.

Vale decir que, al respetar a las personas, las estamos valorando y aceptando sin juzgarlas por sus características físicas o culturales. Por otro lado, entendemos que la diversidad es dar valor a las diferencias, para construir juntos un ambiente de trabajo más inclusivo, colaborativo e innovador.

A través de esta guía, compartimos cual es el comportamiento que la empresa espera de nosotros, algunos conceptos relacionados con la diversidad y ejemplos de buenas prácticas de inclusión, con el objetivo de educar, de forma práctica, a nuestros colaboradores, de acuerdo con lo que Makro cree. La información legal específica aplicada a cada país está disponible al final de la Guía.

El respeto en el ambiente laboral es fundamental para nuestra empresa, ya que nos permite mejorar el trabajo en equipo para desarrollar ideas innovadoras y posicionarnos al frente del mercado.

¡Seamos respetuosos!

Roger Laughlin

makro

ÍNDICE

Conoce sobre el acoso

1. Mantente atento y promueve un ambiente libre de acosos 02
   - Acoso Moral 02
   - Acoso Sexual 03
   - *Bullying* | Discriminación | Preconcepto 04
   - ¿Qué hacer para prevenir y remediar prácticas inadecuadas? 05

Conoce sobre la diversidad

2. Diversidad sexual 06
   - Género 06
   - Orientación sexual 07
   - LGBTI+ 08
   - Equidad de género 12
3. Diversidad étnica 13
4. Personas con discapacidad 14
   - Persona con discapacidad física de origen motor o visceral 16
   - Persona con discapacidad auditiva 17
   - Persona con discapacidad visual 18
   - Persona con discapacidad intelectual o mental 19
5. Diversidad generacional 20
6. Diversidad estética 21
7. Diversidad religiosa 23
8. Otras diversidades 24
   - Hábitos culturales, ideologías, gustos e intereses 24
   - Formación académica y nivel de instrucción 24
   - Clase social 25
   - Naturalidad o nacionalidad 25

Conoce sobre los límites 26

9. Límites y posibilidades 26

Regulaciones Legales 28

- Argentina 28
- Brasil 29
- Colombia 31
- Perú 32
- Venezuela 35

makro

1. Mantente atento y **promueve un ambiente libre de acosos**

Por relacionarnos, diariamente, con muchas personas que tienen diferentes características, estamos expuestos a tener divergencias de ideas y expectativas que, si no bien manejadas, pueden llevar a la falta de respeto. Por ello, necesitamos identificarlas para poder afrontarlas. En Makro, los siguientes comportamientos están expresamente prohibidos:

ACOSO MORAL

Exponer al colaborador a situaciones humillantes y embarazosas en el trabajo.

A continuación, algunos ejemplos de situaciones consideradas como acoso moral que no debemos replicar:

- Amenazar a un colaborador sobre la pérdida de su empleo;
- Dificultar información necesaria para la ejecución de las tareas de alguien o dar información que pueda inducir al error;
- Cuestionar las decisiones de alguien sin fundamento, desmereciendo su trabajo exagerada o injustamente;
- Controlar excesivamente la frecuencia y el tiempo de utilización de los baños;
- Hacer denuncias que sabes que son falsas o mentir para perjudicar a un compañero, subordinado o superior;
- Agredir verbalmente, alterar el tono de voz o amenazar con otras formas de violencia física;
- Criticar la vida privada, las preferencias personales o las convicciones (como religión, género, apariencia, orientación sexual, etnia, entre otras características) de un compañero, cliente o proveedor.

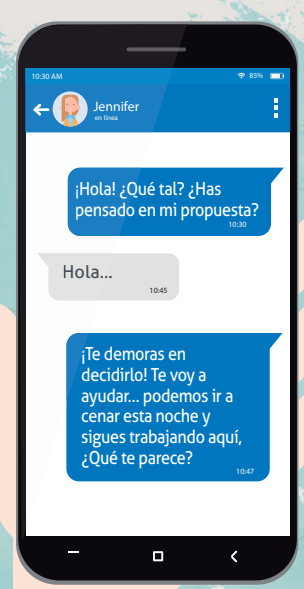
makro

ACOSO SEXUAL

Abordar a compañeros de trabajo a través de piropos, coqueteos e insinuaciones con el objetivo de obtener ventajas o favorecimiento sexual. A continuación, algunos ejemplos de situaciones consideradas como acoso sexual que no debemos replicar:

- Utilizar tu cargo o hacer promesas de beneficios profesionales para justificar cualquier comportamiento o abordajes sexuales (como "coqueteos") con tus subordinados u otros colegas;
- Intimidar a los colegas, clientes o proveedores a través de constantes piropos e insinuaciones de naturaleza sexual.

La intimidación se puede manifestar de forma escrita o con gestos y puede venir en forma de coacción, como, por ejemplo, cuando alguien promete un ascenso a un(a) compañero(a) siempre que él (ella) ceda ante cualquier forma de chantaje.



makro

BULLYING

Es el término más utilizado para referirse a la violencia psicológica, intencional y repetida, que causa dolor y angustia, dentro de una relación jerárquica o entre compañeros, atentando contra su integridad emocional. En el trabajo el término utilizado para estos actos de intimidación es conocido como *Mobbing*.

DISCRIMINACIÓN

Transgredir los derechos de una persona, tratándola de manera diferente y parcial, por motivos de diferencias sexuales, raciales, religiosas u otras características.

¿Qué es un preconcepto o prejuicio?

Es hacer juicio o concepto preconcebido sobre personas, objetos o ideas. Cuando estos conceptos se basan en estereotipos negativos, pueden generar discriminación.

4 ejemplos de otros comportamientos irrespetuosos **no** permitidos en nuestras relaciones de trabajo:

1. Propagar rumores, hacer chistes o usar palabras dudosas que puedan, de alguna manera, incluso sin intención, ofender a los demás;
2. Hacer bromas o gestos ofensivos y/o maliciosos;
3. Compartir o exhibir fotografías, dibujos, carteles, cartas, notas, correos electrónicos, u otros materiales ofensivos, usando herramientas de comunicación corporativas o propias;
4. Ejercer acciones que intimiden como *bullying*, aislamiento o amenazas respecto a las características de alguien;

¿Qué hacer para prevenir y remediar prácticas inadecuadas?

1. Si has cometido una falta, discúlpate con la persona involucrada.

2. Si presencias que algún compañero ejerce la discriminación y tienes confianza con él/ella, hablen educadamente sobre lo ocurrido.

Todos somos responsables de prevenir situaciones de riesgo y de vivir nuestros valores.

3. Si tienes dudas sobre como tratar o resolver conflictos relacionados con la falta de respeto a la diversidad, busca información con tu jefe o con las áreas de sostenibilidad, recursos humanos, legales o ética & compliance. ***En Colombia, involucra a un miembro del comité de convivencia laboral.***

4. **Asimismo, puedes reportar la situación por el canal de denuncias Speak Up.**

En caso de que se compruebe la falta luego de las investigaciones correspondientes, Makro adoptará las medidas disciplinarias previstas en sus normativas.

makro

2. DIVERSIDAD SEXUAL

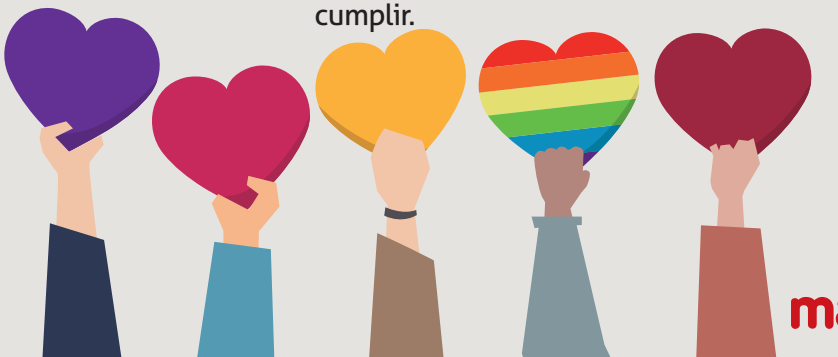
Makro cree que es positivo vivir en una sociedad que da oportunidades iguales y justas a cualquier individuo independientemente de su género, orientación, preferencia o expresión sexual. Para ello, la información y el conocimiento son fundamentales.

Decimos "diversidad sexual" a las varias formas de vivencia y expresión de la sexualidad. La sexualidad humana es formada por una combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales. Básicamente, está compuesta por 4 elementos:

Identidad de género, sexo biológico, orientación y expresión sexual.

GÉNERO

El género tiene que ver con la comprensión que una persona tiene de sí, percibiéndose como del género masculino, femenino o incluso de la combinación de ambos. Esta comprensión puede incorporarse a la forma en que se presenta socialmente (nombre, forma de vestir o comportarse), independientemente del sexo biológico. De acuerdo con el género de una persona, la sociedad puede tener ciertas expectativas sobre los comportamientos y roles que debería tener o cumplir.

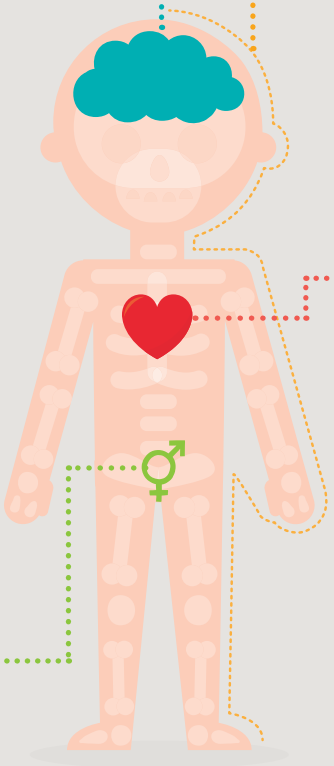


makro

Conoce:

Identidad de género:
Todas las personas tienen una identidad de género. Sin embargo, algunas sienten que esta no está en conformidad con su sexo biológico. Es el caso de los transgéneros y transexuales. También existen quienes no se encuadran, y no desean encuadrarse, en la noción excluyente de hombre o mujer, como en el caso de personas ***agenero**** y ***queer****, por ejemplo.

Expresión de género:
Masculino, femenino y andrógino. Como la persona se presenta, sea en la forma como actúa, se viste o en su expresión corporal.



Orientación sexual[1]:
Atracción emocional, afectiva o sexual por personas de género diferente, del mismo género o de más de un género. Las personas no necesitan haber tenido experiencias sexuales para identificar su orientación.

Sexo biológico:
Masculino (hombre) y femenino (mujer). Sin embargo, existen los intersexuales, que, por alguna variación genética, no tienen todos los órganos sexuales definidos.

***AGENEROS** son las personas que no se identifican con ningún género.

****QUEER** son personas que, por ejemplo, entienden que pueden tener ambas identidades al mismo tiempo.

A continuación, algunas variables sobre este punto:

[1]REIS, T., org. Manual de Comunicación LGBTI+. 2da edición, versión en portugués. Curitiba: Alianza Nacional LGBTI / GayLatino, 2018.

makro

ORIENTACIÓN SEXUAL: VAMOS A ENTENDER CADA TIPO

Heterosexual: Individuo atraído por personas del género opuesto.

Homosexual: Individuo atraído por personas del mismo género. Así, el término homosexual puede referirse a homosexuales femeninas - lesbianas, o homosexuales masculinos - *gays*.

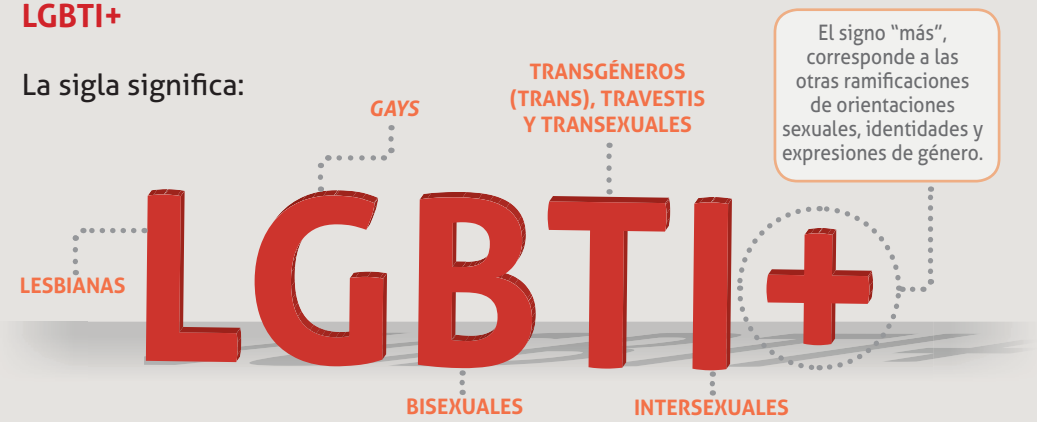
Bisexual: Individuo atraído por personas de ambos géneros. El término "Bi" es el diminutivo para referirse a personas bisexuales.

Asexual: Individuo que no siente ninguna atracción sexual, sea por el sexo/género opuesto o por el mismo sexo/género.

Pansexual: Los individuos pansexuales pueden desarrollar atracción por otras personas, independientemente de su identidad de género o sexo biológico.

LGBTI+

La sigla significa:



La población LGBTI+ está presente en todas las esferas de la sociedad, incluso entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores. Muchas veces las personas tratan el tema de la orientación sexual o de la identidad de género como un problema moral, falta de pudor, desvío de carácter, como pecado o como enfermedad. **Sin embargo, no existe base científica, legal o ética para estas afirmaciones.**

Ministerio Público Federal de Brasil: Guía "El Ministerio Público y la Igualdad de Derechos para LGBTI". Versión en portugués disponible en: http://www.mpf.mp.br/atuacao-tematica/pfdc/midiateca/nossas-publicacoes/o-ministerio-publico-e-a-igualdade-de-direitos-para-lgbti-2017

RESPUESTA A ALGUNAS DUDAS COMUNES:

Sí, igual que parejas de sexo diferente. **Todos pueden expresar su vida familiar y afectiva en público,** tomando en cuenta los parámetros[2] de nuestra sociedad. Además, la unión entre personas del mismo sexo ya es legal en muchos países donde Makro opera.

Ten en cuenta que otras personas pueden tener una cosmovisión diferente de la tuya. Si consideras que estás presenciando una situación que sobrepasa los límites, tomando en cuenta los parámetros[3] de nuestra empresa o sociedad, convérsalo con tu superior. En caso contrario, no intervengas.

Todas las personas pueden trabajar en Makro - aquí no hacemos distinción. Discriminar a una persona por su orientación sexual o identidad de género va en contra de nuestros principios.

De la manera que la persona quiera ser tratada, sea colaborador, cliente, proveedor o cualquier otra persona con la que tengamos que tratar.

En Makro, respetamos la diversidad religiosa. Sin embargo, la discriminación e intolerancia no están en sintonía con nuestros valores. Esperamos que el respeto sea siempre parte de nuestras relaciones. Recordemos que nuestra libertad termina donde comienza la libertad de los demás.

Sé atento y acoge respetuosamente las quejas procedentes o improcedentes del cliente. No la ofendas, ni la juzgues, diciendo, por ejemplo, que ella es prejuiciosa. Explica que Makro respeta la auto comprensión de género. Es decir, si la persona se reconoce como mujer, debe utilizar el baño femenino y si la persona se reconoce como hombre, debe usar el baño masculino. Si la persona insiste en reclamar en otras instancias, no debe ser impedida, pero la respuesta será la misma. **Ningún colaborador o cliente debe ser constreñido, humillado o desmerecido para agradar a otro cliente.**

[2]Los parámetros están detallados en la página 26 de esta Guía.
[3]Los parámetros están detallados en la página 26 de esta Guía.

Reflexionemos

Algunos comportamientos machistas pueden formar parte de nuestro día a día sin darnos cuenta.
Frases como "trabajo de hombre", "cosa de mujer", "está en sus días" ya demuestran prejuicio basado en el género.

La violencia contra la mujer es un crimen. *Además de la violencia física, el acoso moral y sexual también son penados por la ley.*

No debemos discriminar, humillar, ser injustos o actuar intolerantemente hacia madres o gestantes.
Interferir en la planificación familiar exigiendo que no quede embarazada es considerado acoso moral, *así como impedir que la gestante vaya a la consulta médica o a amamantar.*

No dejamos de contratar o de promover y no despedimos por el embarazo.
Siempre recuerda que los hijos no son una responsabilidad exclusiva de la mujer.

EQUIDAD DE GÉNERO

Estudios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) indican que las mujeres todavía enfrentan dificultades y barreras para obtener las mismas oportunidades que los hombres en el mercado laboral. En Makro, buscamos tener equidad en la representatividad femenina y masculina en cargos de liderazgo, con el fin de garantizar que ambos tengan las mismas oportunidades.

En tal sentido, combatimos las expresiones y manifestaciones del machismo, la violencia contra la mujer y cualquier discriminación con respecto a la maternidad, la paternidad o la lactancia.

La lucha contra el acoso no es una batalla de mujeres contra hombres. Todos desean un ambiente laboral respetuoso, buscando igualdad de derechos y oportunidades justas para hombres y mujeres.

3. DIVERSIDAD ÉTNICA

Makro desea que su población interna refleje la realidad del país, considerando la representatividad de grupos étnicos en todos los cargos jerárquicos de la compañía. El racismo y la injuria racial son crímenes en muchos países y deben ser enfrentados con firmeza. El racismo descalifica, excluye, ignora, impide el acceso a lugares, bienes y servicios y hasta pone en tela de juicio la integridad moral de personas por sus características físicas y/o culturales. La historia de los países latinoamericanos está marcada por el mestizaje entre los pueblos originarios indígenas y demás inmigrantes. A pesar de que esta mezcla haya generado una riqueza cultural sin precedentes, algunas visiones ligadas a prejuicios dificultan el acceso de algunos grupos a la educación, al trabajo formal y las oportunidades dentro de las propias organizaciones.

Nunca desmerezcas a alguien, ni supongas que tiene un comportamiento determinado o tiene menos capacidad intelectual por su color de la piel, el tipo de pelo o sus rasgos faciales. Esos son aspectos que no están relacionados con las competencias profesionales, la integridad o los valores de la persona.

Hacer bromas relacionadas a la etnia de las personas pueden considerarse discriminación o injuria, hiriendo nuestros valores. **Eso no es "chiste"; ¡es racismo!**

El concepto de "raza" no es biológico, pues todas las razas pertenecen a una única especia biológica que es el ser humano. *Es decir, no hay genes que puedan ser considerados específicos de una determinada población. Asimismo, cuando hablamos de "etnia" nos referimos a un conjunto de personas que tienen rasgos culturales en común; como el idioma, la religión, vestimenta y costumbres. De esta forma, ambos pueden ser usados como sinónimos en las discusiones sobre Diversidad.*

La discapacidad *se entiende como una limitación que afecta a la persona y genera dificultad en la locomoción, en la coordinación de movimientos, en el hablar, en la comprensión de información, en la orientación espacial o en la percepción e integración con las otras personas.* ***Buscando disminuir esas limitaciones, podemos desarrollar mejores condiciones de accesibilidad de acuerdo con las necesidades de cada persona.***

4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Todas las personas - tengan o no una discapacidad - son individuos dotados de cualidades, emociones, planes y deseos personales y profesionales. En Makro, entendemos la discapacidad como una característica más entre las muchas que un individuo puede tener. No debe ser considerada como una barrera que pueda impedir su participación plena y efectiva en la sociedad y, por eso, promovemos su inclusión en nuestra empresa.

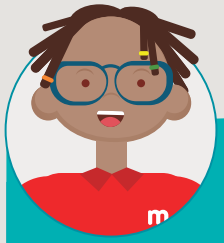
Algunos de los tipos[2] de discapacidad más conocidos son:

- Discapacidad física
- Discapacidad sensorial *(auditiva y visual)*
- Discapacidad intelectual y mental
- Discapacidad múltiple *(que presenta dos o más deficiencias simultáneamente)*

[2] Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Disponible en: https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497

¡! Reflexionemos

Convivimos con personas con discapacidad que poseen una o más limitaciones que fueron generadas por causas distintas y diversas, tales como una enfermedad, un accidente, una alteración genética, entre otras.



Integrar a la persona con discapacidad a nuestro ambiente de trabajo es una actitud de ciudadanía y responsabilidad ante la sociedad. Además, la inclusión amplía nuestra creatividad y capacidad de innovar en términos de productos, servicios y atención. También contribuye a perfeccionar procesos y prácticas de salud y seguridad.

Si no sabes cómo tratar con una persona con discapacidad, no tengas miedo de preguntarle directamente a él/ella qué hacer. Qué mejor que sea la misma persona quien diga lo que necesita para sentirse en un ambiente inclusivo. A menudo, solo es necesario hacer pequeñas adaptaciones.

Consejos de convivencia

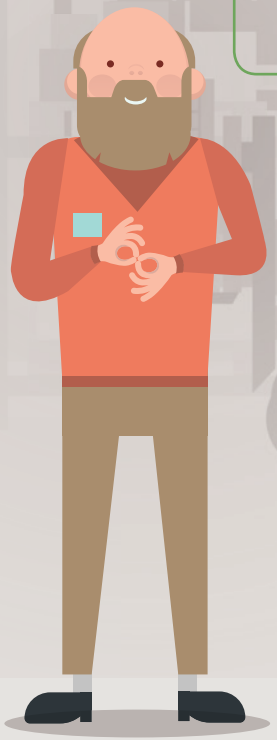
para facilitar tu comprensión sobre el tema:

PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE ORIGEN MOTOR O VISCERAL

1. Al acompañar a una persona que camina despacio, con o sin ayuda de aparatos o bastones, procura seguir el ritmo de ella. Cuando se detengan en algún lugar, las muletas o el bastón deberán estar siempre cerca de ella.
2. Evita sujetar automáticamente la silla de ruedas de una persona. Antes, pregunta si necesita ayuda.
3. Si hablas por unos minutos con alguien en silla de ruedas, trata de estar a la misma altura de la persona, si es posible.
4. No basta con que la persona tenga acceso a su escritorio. Es necesario que circule en diversos ambientes de la empresa. Mantén las áreas comunes despejadas y ten cuidado con los obstáculos que quedan colgados.

PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

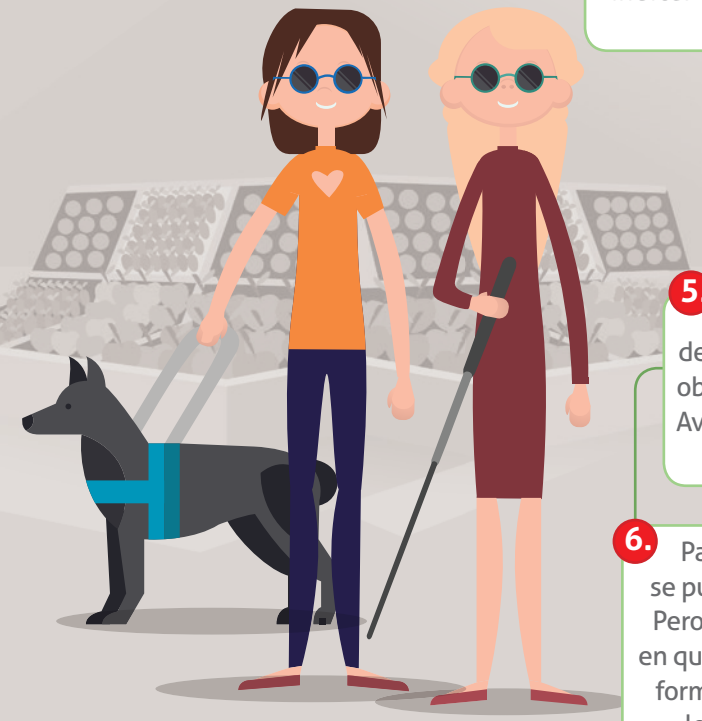
1. Utiliza lenguaje directo para facilitar la comunicación. Las personas con discapacidad auditiva son alfabetizadas utilizando sólo verbo y sustantivo. Por ejemplo: "Ir compras" y no "voy a hacer compras".
2. No necesitas gritar y no debes hacerlo. Elevar el tono de la voz no va a facilitar su comprensión.
3. Dirígete a la persona naturalmente, mirándola de frente.
4. La lectura labial es una de las formas de comprensión más utilizadas por las personas con deficiencia auditiva. Por lo tanto, habla pausadamente, articulando las palabras.
5. Para llamar la atención de la persona con discapacidad auditiva, siempre ponte en su campo de visión, evita hacer ruido, tirar objetos o hacer movimientos que puedan molestarla.



Esfuérzate por aprender el lenguaje de señas. Hay muchos cursos gratuitos disponibles.

PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL

1. Al conocer a una persona con discapacidad visual, toca su brazo, preséntate y, a continuación, inicia la conversación.
2. Si la persona acepta tu ayuda, coloca tu mano en su codo doblado o en su hombro. Ella acompañará el movimiento de tu cuerpo cuando camines. Avisa sobre escalones, pisos resbaladizos, huecos u otros obstáculos en el trayecto.
3. En el primer día de trabajo, conduce a la persona por todo el ambiente para que ella pueda moverse con más autonomía. Al indicar una silla, pon sus manos en el respaldo.
4. No acaricies a un perro guía. Recuerda que él tiene la responsabilidad de guiar al dueño y no debe distraerse.
5. Mantén las áreas comunes despejadas y ten cuidado con los obstáculos que quedan colgados. Avisa a la persona siempre que te ausentes del lugar.
6. Palabras como "mirar" o "ver" se pueden utilizar naturalmente. Pero recuerda que, en contextos en que esas palabras se utilizan de forma literal, es importante que los objetos sean descritos.



PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O MENTAL

1. No confundas discapacidad intelectual o mental con enfermedad mental, que es un trastorno psiquiátrico que engloba una serie de alteraciones que modifican el humor y el comportamiento de la persona, pudiendo afectar su desempeño y que debe ser tratado con psiquiatras y con uso controlado de medicamentos.
2. Habla de acuerdo con la edad de la persona: niño, adolescente o adulto.
3. La persona con discapacidad intelectual aprende en la práctica y por repetición. Si necesitas explicarle algo, enséñale cómo hacer cada tarea.

¿SABÍAS QUE?

En algunos países, Makro tiene programas de aprendizaje, donde recibe y capacita jóvenes para el trabajo en nuestra empresa. Ellos siguen una jornada diferenciada, que integra el desarrollo personal con la práctica en Makro. ***Aprovecha esta oportunidad para estimular las relaciones entre diferentes edades y orientar a los jóvenes a contribuir con nuevas ideas y también a pedir ayuda a colaboradores mayores.***

5. DIVERSIDAD GENERACIONAL

En Makro creemos que la innovación está en la capacidad de promover la integración y la colaboración entre personas de diferentes generaciones.

Nunca consideres que determinado(a) profesional no será capaz de realizar un trabajo debido a su edad. La promoción de jóvenes o la contratación de una persona mayor no debe ser un problema, sino parte de la rutina de la organización que se centra en el mérito, en la búsqueda de la excelencia y en su propia capacitación para lidiar con la diversidad de edad.

¡Atención!

Expresiones como "está muy joven o viejo", por ejemplo, son ofensivas.

6. DIVERSIDAD ESTÉTICA

Los líderes y colaboradores en general deben cuidar de no imponer patrones estéticos que no estén en conformidad con nuestra cultura.

Si tienes que hablar u orientar a alguien sobre estos temas, habla con respeto, entiende las razones y busca soluciones como compañeros de trabajo. Es importante recordar que somos una empresa mayorista de alimentos y que necesitamos proyectar una imagen de organización, seguridad e higiene. En los lugares donde el uniforme es de uso obligatorio, ¡úsalo con orgullo!

Si en tu área no tienes disponible la talla de uniforme necesaria para ti o para tu colaborador, realiza un pedido a la medida.

Conoce:

La diversidad estética trata sobre la apariencia de las personas e implica ideas sobre lo que es o no es bonito o socialmente aceptable; como ropa y accesorios, peso, cortes de cabello, barba, bigote y patillas, aretes, piercings, tatuajes, entre otros. Estos son conceptos estéticos y obedecen a las preferencias, a la personalidad o los gustos de cada individuo. ***Siempre que no comprometan la ejecución del trabajo, la identidad corporativa (en el caso de uniformes) y/o la seguridad de los colaboradores o productos, no serán objeto de cuestionamientos.***

A continuación, algunas aclaraciones:

Limpieza e higiene: Seguimos normas legales muy exigentes sobre higiene, salud y seguridad en el trabajo. Tenemos mucha diversidad de estilos y los respetamos siempre que cumplan con las normas de limpieza e higiene dispuestas en la norma legal del país. Sin embargo, en todas nuestras operaciones, ropa limpia, uñas, barba, bigote y cabellos limpios son indispensables para evitar la contaminación de los productos vendidos.

Perecederos: El área de perecederos es la que contiene más productos expuestos y que pueden ser contaminados durante su manipulación. Por eso, para trabajar directamente en esta sección de la tienda, es necesario seguir orientaciones específicas de presentación personal, como la necesidad de recoger el cabello y mantener la barba bien afeitada y no usar esmalte.

Recuerda que en Perú la legislación para manipuladores de alimentos aplica a todos los colaboradores de la tienda, así que algunos de los puntos tratados a continuación no aplican a la tienda. Si tienes cualquier duda, consulta a tu jefe.

RESPUESTA A ALGUNAS DUDAS COMUNES:

¿Se puede utilizar barba larga, bigote, patilla, barba de chivo o chivera?

Sí. Recuerda que tenemos pasión por servir. Por eso, cuida tu barba, evitando que sea una barrera para que el cliente vea tu sonrisa.

¿Se puede usar aretes, anillos, piercings y accesorios para el cabello?

Sí. ¡Ojo! No uses nada que te pueda causar lesiones o a otras personas, que se pueda enredar en algún lugar y poner su seguridad o la de terceros en riesgo.

¿Se puede tener el cabello de colores, largo, *black power*, afro, *dreads* y trenzas?

Sí. La instrucción es recoger el cabello para garantizar la higiene y seguridad en la manipulación de los productos y facilitar el contacto visual con los clientes. Sin embargo, si alguno de nuestros empleados tiene un estilo de cabello que no es posible de recoger, debe ponerse en contacto con Recursos Humanos para definir una buena solución para todos.

¿Se puede tener cualquier color del esmalte y tamaño de las uñas?

Sí, siempre que estén limpias y no obstaculicen tu trabajo. Siempre ten en cuenta el cuidado con la higiene, la salud y la seguridad.

Tatuaje, ¿se puede?

Sí, pero si tienes algún mensaje o símbolo que contradice valores universales de derechos humanos, como mensajes o símbolos racistas, de odio u ofensa a otras personas, la exposición del tatuaje no será permitida en Makro.

7. DIVERSIDAD RELIGIOSA

No tenemos vínculo con ninguna religión ni tampoco discriminamos alguna de ellas. Nuestros colaboradores pueden expresar sus creencias, pero entendemos que la fe y la espiritualidad de cada uno deben ser respetadas en el límite de los demás derechos de los individuos.

A continuación, aclaramos algunos puntos:

Festivos religiosos:
Makro sigue el calendario oficial de festivos de los países en que tiene operaciones. Por lo tanto, todos deben seguir la regla. Sin embargo, cabe señalar que el diálogo es la mejor manera de tratar situaciones en las que un colaborador considere no poder practicar su fe como cree que debería poder hacerlo.

Indumentaria y uniforme:
Deben ser usados en las áreas o para las funciones que exijan su utilización. Si el uniforme contradice algún precepto religioso o si tu religión exige alguna pieza que no está en el uniforme, conversa sobre ello con tu jefe inmediato. Sé flexible siempre que sea posible y ten en cuenta las normas de salud, higiene y seguridad.

Sí, pero sin importunar a compañeros y clientes, hacer ruido excesivo u ofender a otras personas con predicaciones religiosas.

¿Puedo negarme a atender a un cliente o trabajar junto a alguien que tenga una religión diferente de la mía?

No. Sería una práctica de discriminación y estás trabajando en una organización que no acepta la falta de respeto e intolerancia.

8. OTRAS DIVERSIDADES

HÁBITOS CULTURALES, IDEOLOGÍAS, GUSTOS E INTERESES

Cada colaborador(a) y cada cliente tiene su forma de entender y percibir el mundo y, muchas veces, serán formas diferentes de las nuestras. Para ser una organización diversa, debemos tener apertura y no menospreciar a nadie por pensar diferente a nosotros.

Toda forma de pensamiento debe ser respetada, siempre y cuando esto no perjudique a otras personas. Otras formas de pensar son bienvenidas y los gustos e intereses personales no son obstáculos para una buena convivencia.

FORMACIÓN ACADÉMICA Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN

No juzgues la competencia profesional de alguien sólo por el título o diploma, pues la competencia profesional está relacionada con una serie de factores, como conocimientos, habilidades, experiencia y, principalmente, actitudes.

No menosprecies a alguien por el hecho de que haya tenido o no una educación formal.

CLASE SOCIAL

Makro no admite discriminación social.

La clase social no sólo implica la condición económica de la persona, sino un conjunto de significados construidos socialmente, estereotipos, prejuicios y que en muchos casos pueden ser objeto de discriminación. Estas diferencias nunca deben ser un impedimento para tener una buena relación con nuestros compañeros de trabajo.

NATURALIDAD O NACIONALIDAD

Makro opera en diversos países que poseen acentos, hábitos culturales, entre otros, muy diversos y, además, recibimos inmigrantes de todos los continentes. Respetar esa pluralidad es, también, respetar la diversidad. No menosprecies o juzgues las competencias de alguien por el lugar donde nació o vivió.

No trates de forma peyorativa el acento o los hábitos culturales de tus compañeros. Sé una persona abierta a lo nuevo.

9. LÍMITES Y POSIBILIDADES

Si bien la diversidad significa respetar la pluralidad, no significa que no hay parámetros.

Tenemos parámetros globales
Nuestra empresa sigue las directrices internacionales de derechos humanos, que rigen globalmente las relaciones entre las personas para garantizar la paz y rechazar prácticas de violencia, abuso, explotación y discriminación.

Tenemos parámetros en la sociedad
Tenemos leyes y normas que ofrecen parámetros para orientar nuestros comportamientos, independientemente de nuestras opiniones o valores personales.

Tenemos parámetros dentro de Makro
Colaboramos unos con otros, en equipo y cada decisión que hagas debes tomarla de acuerdo con los valores, las normas, políticas y objetivos de nuestra empresa.

¡RECUERDA!

Esperamos que ahora sea aún más fácil para ti ser respetuoso en Makro. Por lo tanto, no olvides lo siguiente:

RESPETA

Pónte en los zapatos del otro. Interactúa, dialoga y mantente abierto(a). Aunque no estés de acuerdo con algo, respeta el derecho de la otra persona a ser como es.

EXIGE RESPETO

Ahora ya sabes que en Makro no toleramos ninguna práctica de discriminación y promovemos un ambiente de trabajo libre de acoso.

EXPRÉSATE

Si eres víctima o testigo de acoso o discriminación, denuncia. En Makro poseemos instrumentos y procedimientos serios para investigar los casos reportados y solucionar esas situaciones.

*Por sí las dudas, pregunta y **siempre RESPETA.***

Ahora, conoce algunas leyes e informaciones específicas de cada país, útiles para tratar de la diversidad e inclusión. No obstante, existen muchas otras normativas al respecto. Para resolver dudas o consultas, acércate al área de Recursos Humanos o al área Legal:

ARGENTINA

- La Constitución Nacional a norma legal de mayor jerarquía que organiza el Estado Argentino y reconoce los derechos y garantías fundamentales de sus habitantes. Dentro de los derechos garantizados por la Constitución Nacional, podemos destacar los siguientes: derecho a la igualdad, a la vida, a la integridad física, al honor, al nombre, a la identidad, a casarse o formar una familia, entre otros.
- A partir de la reforma de la Constitución Nacional en el año 1994, se acogieron distintos Tratados Internacionales, otorgándoles jerarquía constitucional. Estos Tratados son los siguientes: la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley de Actos Antidiscriminatorios (Ley 23.592): define a éstos como aquellos actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos, y penaliza la realización de propaganda o la participación en organizaciones que sostenga la superioridad de una raza o de un grupo de personas de determinada religión, origen étnico o color; y castiga el acto de incitar a la persecución o el odio con personas a causa de su raza, religión, nacionalidad o ideas políticas
- Ley de Identidad de Género (Ley 26.743): entiende por identidad de género a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la 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. También incluye otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales. En Makro, acompañamos ese cambio y usamos el sobrenombre escogido por el colaborador en el correo electrónico o cualquier divulgación pública de su nombre, independientemente de fallo judicial o cirugía de cambio de sexo.
- En Makro Argentina, sobrenombre en el carnet, fotocheck, e-mail o cualquier divulgación pública del nombre del colaborador
- Ley de Matrimonio Igualitario (Ley 26.618): legalizó la unión entre personas del mismo sexo.
- Ley de Protección Integral a las Mujeres (Ley 26.485): prohíbe toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal; así como también toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón.
- Ley de Sistema de Protección Integral de las personas con discapacidad (Ley 22.431): considera personas discapacitadas a aquellas que padezcan una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación con su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

BRASIL:

- Ley "Maria da Penha" (Ley no 11.340/2006): protege a las

mujeres contra la acción u omisión basada en el género que les cause muerte, lesión, sufrimiento físico, sexual o psicológico y daño moral o patrimonial.

- Crimen de injuria racial (Artículo 140, párrafo tercero del Código Penal): se da al ofender el honor de alguien debido a su raza, color, etnia, religión u origen.
- Crimen de racismo (Ley no 7.716/89): alcanza una colectividad indeterminada de individuos, discriminando toda la totalidad de una raza/etnia.
- Resolución 175, publicada por el Consejo Nacional de Justicia: garantizó a las parejas homosexuales el derecho al matrimonio civil, prohibiendo que las notarías se rehúsen a registrar la unión.
- Uso del "nombre social": En Makro Brasil, transexuales pueden usar su sobrenombre en el carnet, fotocheck, e-mail o cualquier divulgación pública de su nombre, independientemente de fallo judicial o cirugía de cambio de sexo.
- Ley Brasileña de Inclusión de la Persona con Discapacidad (Ley no 13.146/15): asegura y promove, en condiciones de igualdad, el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales por persona con discapacidad, visando su inclusión social y ciudadanía.
- Ley no 11.126/05: define que la persona con discapacidad visual usuaria de perro guía tiene el derecho de ingresar y permanecer con el animal en todos los lugares públicos o privados de uso colectivo. Esto incluye restaurantes, taxis, autobuses y supermercados.
- "Ley de Cupos" (artículo 93 de la Ley 8.213/91): establece la obligatoriedad de empresas con 100 o más funcionarios contratar personas con discapacidad o trabajadores rehabilitados.
- Ley de Aprendizaje (Ley no 10.097/2000): establece que todas las empresas de mediano y gran porte están obligadas a contratar adolescentes y jóvenes entre 14 y 24 años. Tratase de un contrato laboral especial por tiempo determinado de un máximo de dos años.

10. Regulaciones Legales

También se establece que la empresa tenga entre el 5 y el 15% de jóvenes por establecimiento sobre el total de empleados.

- La Guía "Nosso Jeito" es el código de vestimenta del Makro Brasil. Si tienes alguna pregunta sobre este tema, consulta el documento válido para las oficinas o para la tienda, según sea necesario.

COLOMBIA

- El Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia señala: "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. "
- Ley 1010 de 2006, "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo". En virtud de ésta, posteriormente, fueron expedidas las Resoluciones 652 de 2012 y 1356 de 2012, que regulan la conformación y el funcionamiento de los Comités de Convivencia laboral. Adicionalmente pueden consultar el procedimiento que tiene la empresa sobre este tema en la intranet, titulado: "Conformación y Funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral - PC."
- Los actos discriminatorios son sancionables penalmente y fue la Ley 1482 de 2011, la encargada de modificar el Código Penal sobre este tema. En el Artículo 1º señala que tiene por objeto "[...] sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual,

discapacidad y demás razones de discriminación"

- Ley Estatutaria 1618 de 2013, mediante la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Con la expedición de la Ley 2761 de 2015 se crea el feminicidio como delito penal autónomo y busca "garantizar la investigación y sanción de las violencias contra las mujeres por motivos de género y discriminación, así como prevenir y erradicar dichas violencias y adoptar estrategias de sensibilización de la sociedad colombiana, en orden a garantizar el acceso de las mujeres a una vida libre de violencias que favorezca su desarrollo integral y su bienestar, de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación." (Ley 2761 de 2015 Artículo 1º)
- Mediando sentencia SU-214 del 2016, la Corte Constitucional aprobó el matrimonio igualitario en Colombia.

PERÚ

- Constitución Política del Perú

Artículo 1° - La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado

Artículo 2° - Toda persona tiene derecho:
1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

(...)

7. Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar, así como a la voz y a la imagen propias. Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviadas en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata

y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

Artículo 23° - (...) Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador.

Artículo 26° - En la relación laboral se respetan los siguientes principios:

Igualdad de oportunidades sin discriminación. (...).

- Ley N° 26772, Ley que dispone que las ofertas de empleo y acceso a medios de formación educativa no podrán contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato
- Ley 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Ley N° 30709 y su Reglamento DS N° 002-2018-TR, Ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres
- Ley N° 29973 y su Reglamento DS N° 002-2014-MIMP, Ley General de la Persona con Discapacidad
- Ley N° 27942 y su Reglamento DS N° 010-2003-MIMDES, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual
- Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral

Artículo 24.- Son causas justas de despido relacionadas con la conducta del trabajador:

a) La comisión de falta grave; (...).

Artículo 25.- Falta grave es la infracción por el trabajador de los deberes esenciales que emanan del contrato, de tal índole, que haga irrazonable la subsistencia de la relación.

Artículo 29.- Es nulo el despido que tenga por motivo: (...)

d) La discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión, idioma, discapacidad o de cualquier otra índole;"

e) El embarazo, el nacimiento y sus consecuencias o la lactancia, si el

despido se produce en cualquier momento del periodo de gestación o dentro de los 90 (noventa) días posteriores al nacimiento. Se presume que el despido tiene por motivo el embarazo, el nacimiento y sus consecuencias o la lactancia, si el empleador no acredita en estos casos la existencia de causa justa para despedir.

Lo dispuesto en el presente inciso es aplicable siempre que el empleador hubiere sido notificado documentalmente del embarazo en forma previa al despido y no enerva la facultad del empleador de despedir por causa justa.

Artículo 30.- Son actos de hostilidad equiparables al despido los siguientes: (...)

d) La inobservancia de medidas de higiene y seguridad que pueda afectar o poner en riesgo la vida y la salud del trabajador;

e) El acto de violencia o el faltamiento grave de palabra en agravio del trabajador o de su familia; (...)

f) Los actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión, idioma, discapacidad o de cualquier otra índole;

g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador.

h) La negativa injustificada de realizar ajustes razonables en el lugar de trabajo para los trabajadores con discapacidad.

- Código Penal

  Artículo 130: Injuria - El que ofende o ultraja a una persona con palabras, gestos o vías de hecho, será reprimido con prestación de servicio comunitario de diez a cuarenta jornadas o con sesenta a noventa días-multa.

  Artículo 131: Calumnia - El que atribuye falsamente a otro un delito, será reprimido con noventa a ciento veinte días-multa.

  Artículo 132: Difamación - El que, ante varias personas, reunidas o separadas, pero de manera que pueda difundirse la noticia, atribuye

a una persona, un hecho, una cualidad o una conducta que pueda perjudicar su honor o reputación, será reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años y con treinta a ciento veinte días-multa. Si la difamación se refiere al hecho previsto en el artículo 131, la pena será privativa de libertad no menor de uno ni mayor de dos años y con noventa a ciento veinte días-multa.

Artículo 323 - Discriminación e incitación a la discriminación.

VENEZUELA

- Artículo 75 de la Constitución Nacional de Venezuela sobre los Derechos Sociales y de la Familia fue interpretado en el año 2016 por el Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela, estableciendo que "el estado brindará protección sin distinción a las familias como parentales", convirtiéndose en el primer reconocimiento de las parejas homosexuales en Venezuela.

- En cuanto a la diversidad de Género la legislación Venezolana se ha enfocado más a la protección de las mujeres sancionando leyes tales como: Ley Orgánica sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Gaceta N° 39317 del 30 de noviembre del 2009). La Ley para la Protección de las Familias, la Maternidad y la Paternidad (Gaceta N° 38773 del 20 de septiembre del 2007).

- Ley Orgánica Contra la Discriminación Racial (Gaceta N°39823 19 diciembre 2011) establece los mecanismos adecuados para prevenir, atender, erradicar y sancionar la discriminación racial en cualquiera de sus manifestaciones, garantizando a toda persona o grupo de persona el goce y beneficio de sus deberes, consagrados en la constitución, leyes, tratados y pactos internacionales relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados por la república.

- Ley para las Personas con Discapacidad (Gaceta N°38598 del 5 enero 2007) regular los medios y mecanismos que garanticen el desarrollo de las personas con discapacidad de acuerdo con sus capacidades, en su Artículo 28 establece la obligación de incorporar a las empresas no

menos del 5% de personas con discapacidad permanente.

- Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y Trabajadoras (Gaceta N°6076 del 07 de mayo del 2012) dentro de su capítulo condiciones dignas del trabajo establece la prevención contra el acoso laboral y acoso sexual y La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (Gaceta N°38236 del 26 de julio del 2005) la cual contempla las prevenciones contra el acoso laboral y sexual.
- Ley de Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) (Gaceta N°38958 del 23 julio 2008) formula, coordina, dirige y ejecuta programas educativos de formación y capacitación integral adaptados a las exigencias del modelo de desarrollo socio-productivo socialista bolivariano. Dicha Ley promueve el Programa Nacional de Aprendizaje que establece que las unidades productivas, empresas, establecimientos de propiedad privada o colectiva tendrán la obligación de emplear y enseñar, o hacer enseñar metódicamente una actividad productiva a un número de aprendices, que serán adolescentes seleccionados a tal efecto. La enseñanza de aprendices instrumentarán los programas de formación y capacitación para las actividades productivas que sean aprobadas por el Consejo Directivo del Instituto.

Si vives o detectas alguna situación relacionada con la falta de respeto en las relaciones laborales, habla abiertamente. Acude a tu jefe, a un representante de RRHH, legales o Ética & Compliance. También puedes denunciarla a través del canal Speak Up.

Por el sitio **www.shvspeakup.com**

Por los teléfonos

- **Argentina: 0800 666 0077**
- **Brasil: 0800 891 9677**
- **Colombia: 01800 944 0693**
- **Perú: 0800 52768**
- **Venezuela: 0800 100 5429**

Código de acceso 74892

Este canal está disponible las 24 horas del día, en todos los países donde SHV opera. Recuerda que, si lo deseas, puedes hacer tu denuncia de manera anónima.

JUNTOS HACEMOS LA DIFERENCIA

#somos makro