



Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible



2022

Contenido

Acerca
de este
reporte

Somos
Arcos
Dorados

Nuestro
equipo

Cadena
de valor

Comunidad

Ambiente

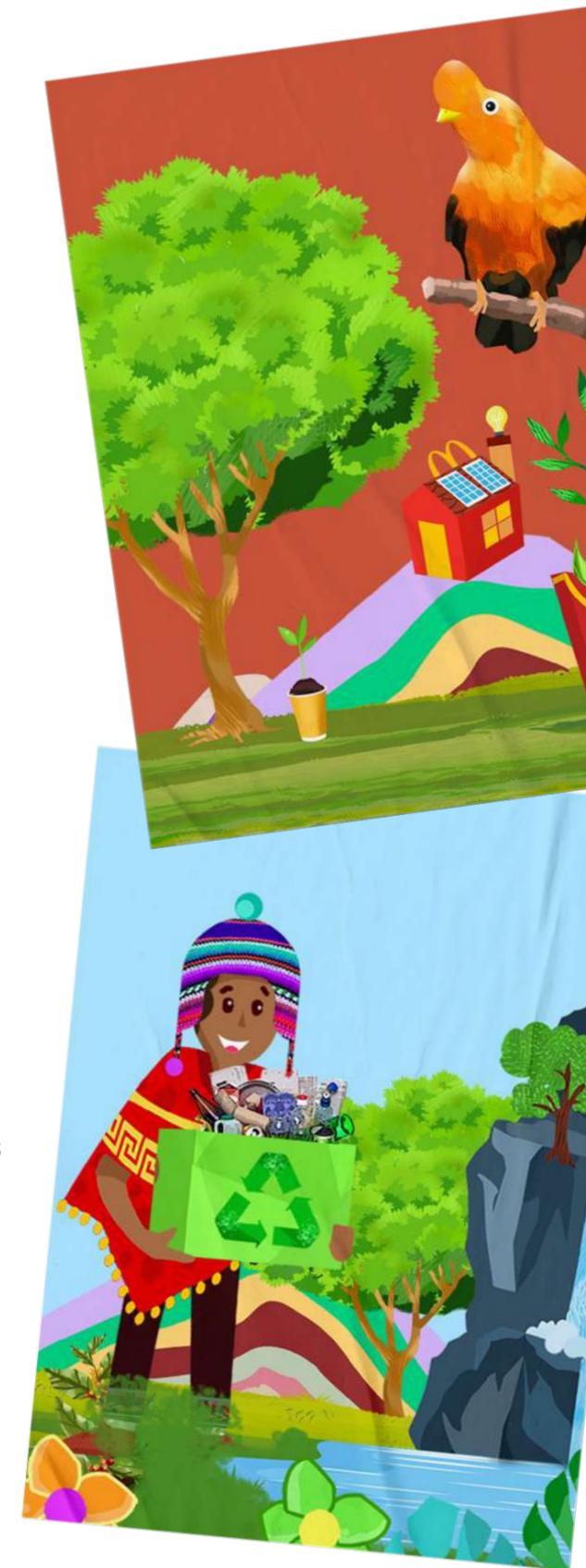
Tablas
GRI
y SASB

Brian, el artista

Brian Mayhua Lopez es el artista detrás de las ilustraciones que llenan de magia a este Reporte. Él es un artista plástico que nació en Perú y que, en 2016, fue a la Argentina para comenzar su trabajo desde el barrio Padre Carlos Mugica, ex Villa 31, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Estudiante de Pintura en la Universidad Nacional de Artes (UNA), Brian realiza producciones artísticas que van desde murales urbanos hasta los particulares Toritos de Pucará. Su lenguaje plástico combina sus raíces andinas con la vivencia como inmigrante. Los simbolismos precolombinos se fusionan con un lenguaje realista y una potente paleta de colores y tonalidades que reivindican las tradiciones artísticas de América Latina.

Guiado por nuestra Receta del Futuro, Brian realizó una composición y diseño que nos inspiró a ¡llenar de murales nuestro reporte! Gracias Brian por tu talento y el mundo imaginario que compartes con toda la comunidad.





Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo de la Junta

En 2022 se cumplieron 15 años desde que Arcos Dorados se convirtió en una empresa multinacional. En ese período, hemos acompañado la evolución y crecimiento de la sociedad, permitiéndonos sostener y reforzar nuestros compromisos con el planeta y las comunidades de América Latina y el Caribe. Durante todo este tiempo, junto a un equipo de profesionales dedicados y apasionados, logramos importantes avances en materia de sostenibilidad y responsabilidad social que nos llenan de satisfacción e impulsan a ir por más.

Ante la crisis climática que amenaza nuestro planeta, como empresa líder en la región promovemos cada vez más iniciativas para minimizar nuestro impacto ambiental, inspirando con el ejemplo y motivando a personas e industrias a ser parte del cambio. Así, en 2022 aceleramos la transición energética de la compañía aumentando a más del doble la utilización de fuentes de energías renovables en nuestros restaurantes, cuidando los recursos naturales y conectando la estrategia medioambiental con la estrategia financiera de la empresa, transformándonos en líder regional y del segmento de restaurantes en emitir un Bono Vinculado a la Sustentabilidad, con metas concretas de reducción de emisiones en los alcances 1, 2 y 3.

Estos avances comprueban que la sostenibilidad en Arcos Dorados está plasmada en nuestro ADN y por ende en la compañía como un todo, siendo parte fundamental de la estrategia de negocio y expansión. Cuidar al planeta y a las personas, además de ser lo correcto, también nos permite garantizar a nuestros millones de clientes una comida de excelente procedencia, ofreciendo la más alta seguridad alimentaria y sabor único de nuestra marca.

También continuamos impulsando nuestro histórico compromiso con los jóvenes, brindando oportunidades de capacitación y crecimiento profesional, convencidos de que la formación y el acceso al trabajo son factores fundamentales de inclusión y movilidad social. Con nuestra

plataforma educativa, M-Campus Comunidad, más de 69.000 personas pudieron acceder a cursos libres y gratuitos para prepararse para su futuro laboral.

Todo esto es posible porque contamos con personas comprometidas, entrenadas y motivadas, que trabajan bajo un ambiente diverso, inclusivo y respetuoso, además de una cultura que privilegia la meritocracia y el desarrollo profesional y personal de cada uno. Potenciar las individualidades y valorar las diferencias es una de nuestras grandes prioridades.

Estoy sumamente orgulloso de los grandes pasos que dimos con nuestra Receta del Futuro y entusiasmado por todas las metas que nos quedan por cumplir. Sin duda, nuestro compromiso con el planeta y las comunidades crece a medida que crece el negocio y estoy cada vez más convencido de que si seguimos en este camino tenemos la capacidad de ser verdaderos motores de cambio.

Con entusiasmo, les comparto el noveno informe de Impacto Social y Desarrollo Sostenible de Arcos Dorados que da cuenta del gran trabajo que realizamos todos los que formamos parte de la Compañía para marcar la diferencia.

Wood Staton

Presidente Ejecutivo de la Junta



Mensaje de nuestro CEO

Conscientes de nuestra gran escala y posición de liderazgo en la industria, tenemos una gran responsabilidad para con la sociedad y el planeta. Por eso, trabajamos todos los días para proteger el medioambiente y fomentar el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. Con más de 30 años en esta compañía, he presenciado los grandes pasos que hemos dado en términos de responsabilidad social y ambiental que nos permitieron proponer metas cada vez más desafiantes.

Este informe tiene el objetivo de dar a conocer de manera pública y transparente los resultados alcanzados en 2022 en función de nuestros seis pilares estratégicos: cambio climático, economía circular, abastecimiento sustentable, empleo joven, compromiso con las familias y diversidad e inclusión.

Sin duda el 2022 fue un año de importantes hitos que, a su vez, vinieron acompañados de grandes responsabilidades. Dimos un paso más en nuestra estrategia socioambiental convirtiéndonos en la primera compañía de la industria de restaurantes en emitir un bono ligado a la sustentabilidad. A través del Bono Vinculado a la Sustentabilidad asumimos el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de manera progresiva hasta el 2025, tanto en nuestra propia operación como en toda la cadena de abastecimiento, incluyendo a nuestros principales proveedores en este desafío. Iniciativas como esta y tantas otras dan cuenta de que en Arcos Dorados los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) son fundamentales en las estrategias de negocio y clave para el crecimiento de la compañía.

Además, por segundo año consecutivo, más que duplicamos el suministro de energía limpia para nuestras operaciones y continuamos impulsando múltiples acciones, bajo el concepto de “Cambiando un poco, cambiamos mucho”, que inspira a las personas a realizar pequeños cambios por un futuro más sostenible.

Ofreciendo alimentos sabrosos y de la mejor calidad para nuestros millones de clientes diarios, cuidamos cada detalle de nuestra cadena de abastecimiento y producción, asegurándonos de que se cumplan los máximos estándares de seguridad alimentaria y sostenibilidad.

Como uno de los principales generadores de primer empleo formal en la región, más de 70.000 personas pasaron por nuestros procesos de contratación, generando nuevas oportunidades de empleo formal, a medida que la compañía continúa creciendo. En línea con nuestro compromiso con la capacitación y el desarrollo de las comunidades, impulsamos la plataforma educativa libre y gratuita, M-Campus Comunidad, ofreciendo 14 cursos de corta duración, en las áreas de Marketing Digital, Tecnología de la Información, Emprendedurismo, Atención al Cliente y Finanzas Personales, todos con certificado oficial de la Universidad de la Hamburguesa. Al momento de la publicación de este reporte, ya son casi 100 mil los usuarios totales registrados.

Es un orgullo presentarles nuestro noveno Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe de Arcos Dorados. Los invito a leerlo para conocer con mayor detalle cada una de las acciones e iniciativas que llevamos adelante para construir un futuro mejor para las generaciones del hoy y del mañana.

Marcelo Rabach

CEO



Parámetros del reporte

Este informe fue preparado según los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021. Además, se utilizó el mapa de materialidad de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para reportar los indicadores relevantes para la industria de restaurantes.

Este documento representa nuestro noveno ejercicio de reporte y describe las actividades relacionadas con la gestión de sustentabilidad de Arcos Dorados Holdings Inc. El informe alcanza a todas las actividades realizadas desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Durante este período, la compañía no experimentó cambios relevantes en su organización que afecten a la comparabilidad. Establecimos una periodicidad anual para nuestros informes de sustentabilidad. El reporte anterior corresponde al año fiscal 2021.

Para reafirmar nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas en relación a la información contenida en este informe, la consultora Ernst and Young (EY) llevó a cabo una verificación de los indicadores marcados con un , a lo largo de este reporte.

CONTACTO

sustentabilidad@br.mcd.com

Stakeholders

Estamos en constante comunicación con nuestros grupos de interés, desde individuos hasta organizaciones. Nuestro objetivo es entender sus expectativas e identificar sus preocupaciones, para luego traducirlas en información estratégica de valor que contribuya a gestionar mejor nuestro negocio.

El diálogo e interacción con los grupos de interés nos ayuda a identificar los impactos actuales y potenciales de nuestra organización. De esta manera, podemos mejorar los impactos positivos y actuar, según sea necesario, para prevenir o mitigar posibles impactos negativos.

Realizamos un proceso interno para identificar y seleccionar dichos grupos de interés en función de criterios de interacción e impacto empresarial. Contamos con mecanismos de diálogo para fomentar la participación de cada grupo de interés. 

GRUPOS DE INTERÉS

Accionistas, franquiciados, entidades financieras

PROPÓSITO DE PARTICIPACIÓN

Reporte transparente de resultados y recopilación de preocupaciones sobre nuestro desempeño.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Estado financiero de la junta de accionistas
Formulario 20-F, Reportes trimestrales
Acercamiento a los inversores, Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible,
Sitio web de Arcos Dorados, Sitio web de Receta del Futuro, Análisis de materialidad

Clientes

Ofrecer el mejor menú y experiencia.

Cuéntanos cómo lo hicimos, Puertas Abiertas
Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible, Línea de Servicio al Cliente
Sitio web de Arcos Dorados, Sitio web de Receta del Futuro, Análisis de materialidad

Colaboradores

Construir el mejor lugar para trabajar.

Encuestas de clima laboral, Canales locales de Instagram, Red social corporativa, AD Podcasts
Reuniones, Mailings, Puertas Abiertas
Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible, Sitio web de Receta del Futuro, Análisis de materialidad

Proveedores

Desarrollar una cadena de valor responsable.

Reuniones de proveedores, Portal de proveedores, Puertas Abiertas, Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible, Sitio web de Arcos Dorados, Sitio web de Receta del Futuro, Análisis de materialidad

Comunidad (vecinos o representantes de ONGs)

Impulsar oportunidades de desarrollo y crecimiento en nuestras comunidades.

Cuéntanos cómo lo hicimos, Puertas Abiertas
Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible, Sitio web de Arcos Dorados, Sitio web de Receta del Futuro, Análisis de materialidad

Entidades gubernamentales

Reporte transparente de resultados y construcción de alianzas que contribuyan al desarrollo sostenible.

Relaciones gubernamentales, Alianzas público/privadas

Proceso de materialidad

En 2022, adaptamos nuestro ejercicio anual de materialidad a las recomendaciones de los nuevos estándares universales de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021 para la definición del contenido de este informe.

En primer lugar, delineamos nuestro contexto organizacional. Analizamos los riesgos asociados con nuestro negocio, descritos en la sección de Factores de Riesgo del Formulario 20-F; el estudio de percepción del consumidor realizado por la empresa de investigación de mercado GlobeScan; y los resultados publicados en el Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible 2021.

Identificamos nuestros impactos actuales y potenciales en el negocio en función de los temas materiales definidos por los indicadores SASB para la industria de restaurantes. Además, realizamos un estudio de benchmark de ocho organizaciones estratégicas para entender e identificar los impactos de la industria. Comparamos estos resultados con nuestra estrategia de sustentabilidad y nuestra lista de temas materiales del 2021.

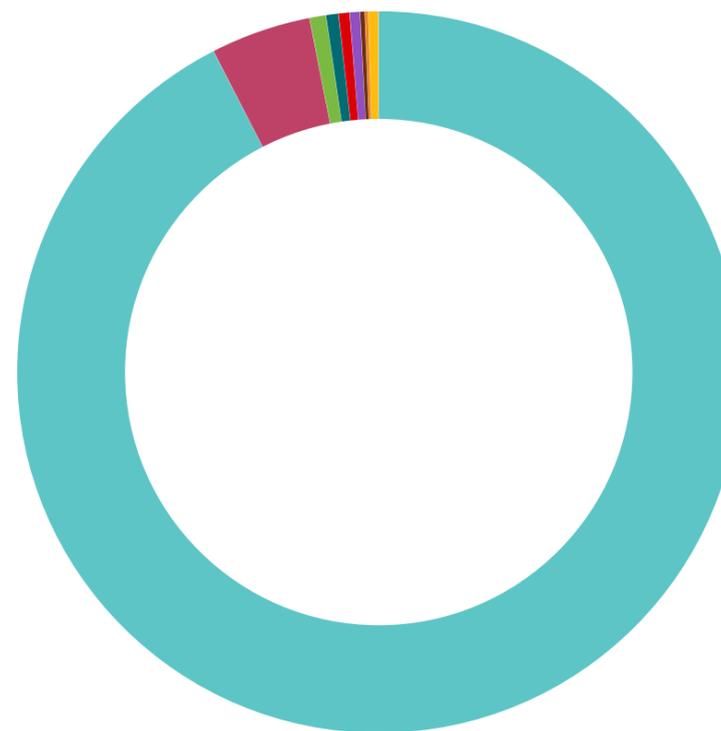
Seleccionamos 15 impactos que consideramos significativos para nuestro negocio. Luego, realizamos una encuesta de materialidad en la que más de 12.500 representantes de los grupos de interés calificaron los más significativos que debemos gestionar como prioridad. Como parte de la evaluación, también se les preguntó a los

encuestados si, en su opinión, algún otro tema o impacto significativo debería ser incluido en el listado.

El equipo de ESG evaluó y trabajó en las sugerencias de nuestros grupos de interés y la validación final de cada uno. Finalmente, los 15 impactos fueron incluidos como temas materiales del informe con una clasificación de acuerdo a su importancia y su efecto en la economía, el ambiente y las personas. Como parte de este proceso y en línea con los nuevos conceptos de impacto y grupo de interés de los Estándares Universales GRI 2021, incluimos "Experiencia digital responsable" como tema material.



DISTRIBUCIÓN POR GRUPO DE INTERÉS



11.565
Clientes

93
Comunidad

60
Entidades gubernamentales

27
Entidades financieras

57
Otros

560
Equipo de Arcos Dorados

70
Franquiciados

58
Proveedores o distribuidores

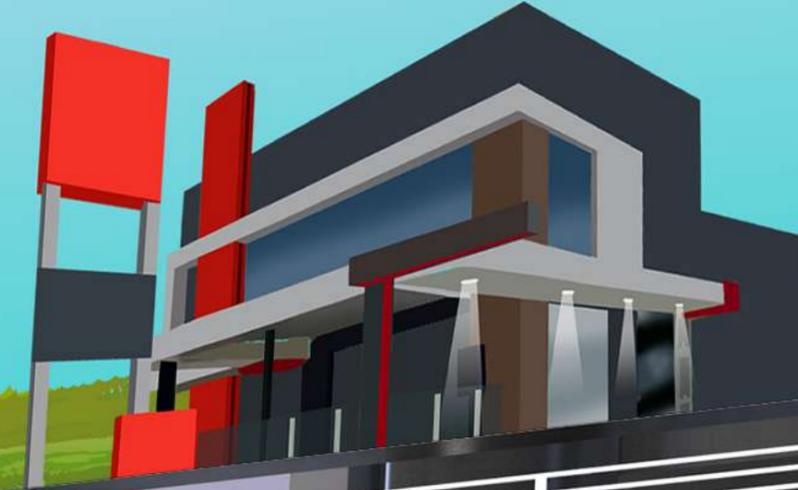
19
Accionistas

12.518
Total

Temas materiales

#	TEMA MATERIAL	PILAR RECETA DEL FUTURO
1	Empleo joven	Empleo joven
2	Empaques y reciclaje	Economía circular
3	Seguridad alimentaria	Familia y bienestar
4	Diversidad e inclusión	Diversidad e inclusión
5	Experiencia digital responsable	Familia y bienestar
6	Salud y seguridad de nuestra gente	Empleo joven
7	Cultura y ambiente laboral	Diversidad e inclusión
8	Nutrición y marketing responsable	Familia y bienestar
9	Derechos Humanos y prácticas laborales justas	Empleo joven
10	Gestión responsable de recursos	Cambio climático
11	Abastecimiento responsable	Abastecimiento sustentable
12	Apoyo a la comunidad local	Familia y bienestar
13	Cambio climático	Cambio climático
14	Ética, integridad y lucha contra la corrupción	Gobernanza
15	Ganadería sostenible y libre de deforestación	Abastecimiento sustentable

Somos Arcos Dorados



Juntos con la misma pasión desde hace más de 15 años

¿A quién no le gustan las celebraciones? En 2022 festejamos el 15 aniversario de la adquisición de los derechos de la franquicia para operar la marca McDonald's en nuestra región. En agosto de 2007, Woods Staton y un grupo de inversores accedieron al control de las operaciones de McDonald's en América Latina y el Caribe. Esta fecha marcó un nuevo comienzo para nosotros y para la marca. Desde entonces, nos convertimos en el franquiciado independiente de McDonald's más grande del mundo y en la cadena de restaurantes de servicio rápido más importante de la región.

¿Qué significa tener 15 años? En primer lugar, estar orgullosos del recorrido por el cual nos convertimos en una de las principales empresas de América Latina y el Caribe, con operaciones en 20 países o territorios, donde nuestras oficinas y más de 2.300 restaurantes emplean a más de 93.000 personas. Adicionalmente, en abril de 2011 ¡comenzamos a cotizar en la Bolsa de Nueva York (NYSE) bajo el símbolo ARCO!

Pero también significa tener el coraje de mirar hacia el futuro con compromiso y pasión por impactar en forma positiva a la sociedad y por cuidar el planeta que todos compartimos. Esto requiere un enfoque implacable en garantizar la calidad y seguridad de los alimentos que servimos, en generar oportunidades de empleo formal para jóvenes, en apoyar a las comunidades donde operamos,

en seguir prácticas sostenibles de abastecimiento, en promover la diversidad y la inclusión y en brindar experiencias innovadoras, modernas y divertidas para toda la familia.

Quince años de reunir a las familias para compartir una comida deliciosa y crear recuerdos que duran para siempre.

Divisiones operativas 

BRASIL

DIVISIÓN SUR DE AMÉRICA LATINA (SLAD)

Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Ecuador, Colombia, Venezuela, Trinidad y Tobago, Aruba y Curazao.

DIVISIÓN NORTE DE AMÉRICA LATINA (NOLAD)

Panamá, Costa Rica, México, Guayana Francesa, Puerto Rico, Martinica, Guadalupe, St. Croix y St. Thomas.



¿Qué hay en el menú?

Servimos mucho más que comida deliciosa. Nuestros restaurantes ofrecen un menú de productos icónicos, seguros y de alta calidad, que contribuyen a crear momentos de bienestar, felices y accesibles, para todas las personas en América Latina y el Caribe.

- Hamburguesas
- Pollo
- Cajita Feliz
- Bebidas
- Papas fritas y guarniciones
- Postres
- McCafé

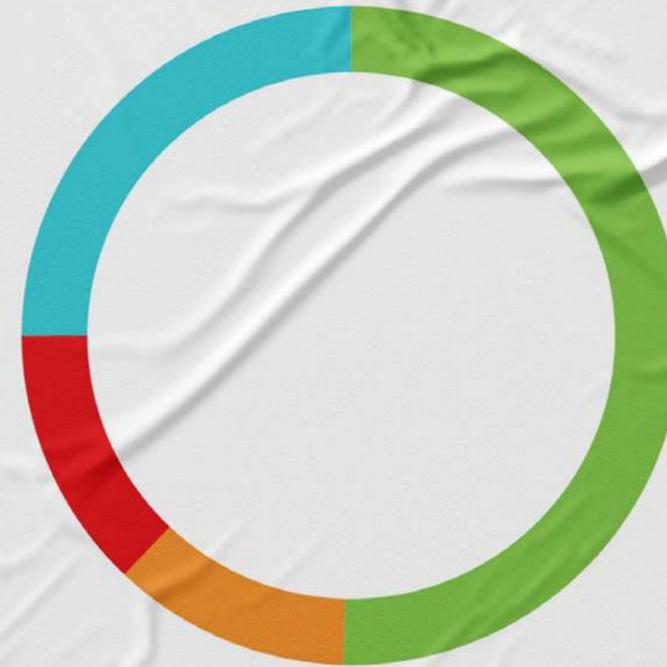


¿Para comer aquí o para llevar?

Nuestros visitantes tienen más opciones que nunca para elegir la experiencia McDonald's que mejor se adapta a cada uno de ellos. Más de la mitad de nuestros restaurantes están ubicados en lugares estratégicos y casi todos ofrecen servicio de entrega a domicilio y otros servicios, como la posibilidad de hacer pedidos a través del móvil y recogida en el mostrador y la opción de usar el Automac. Ya sea dentro de uno de nuestros restaurantes o desde la comodidad de sus propios hogares, las familias deciden cuándo, dónde y cómo disfrutar de sus productos favoritos del menú de McDonald's.



FORMATOS DE RESTAURANTES



50,4% | Free-standing (Restaurantes independientes)

Los restaurantes más grandes y completos con todos nuestros canales de venta y ofertas de menú, incluido el servicio drive-thru y estacionamiento en el lugar.

11,7% | InStore (Restaurantes en tiendas)

Ubicados en locaciones que dan a la calle como parte de un edificio más grande, no incluyen servicio drive-thru ni estacionamiento en el lugar.

12,9% | Restaurantes en centros comerciales

Ubicados en centros comerciales con sus propias áreas para sentarse.

25% | Patio de comidas

Ubicados en centros comerciales, consisten en un mostrador frontal y una cocina, generalmente frente a asientos compartidos con otros restaurantes.

Nuestros destacados 2022

al 31 de diciembre de 2022

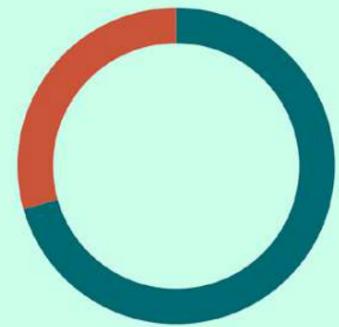
2.312
restaurantes

20
países

+66
apertura de
restaurantes

3.198
centros de postre

300
locaciones
de McCafé



70,6%
operados por la empresa

29,4%
franquicias



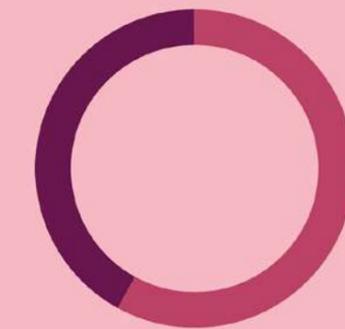
+4M
clientes
por día

USD
3.6 mil millones
de ingresos
+36,05% vs 2021



93.642
empleados
+15,2% vs 2021

50%
empleados
menores de 24 años



58%
mujeres

42%
hombres



Preparando la receta del futuro

Nuestra escala y liderazgo son acompañadas con responsabilidad. Por eso, diseñamos una receta para guiar nuestras acciones. Seis pilares de acción y 13 compromisos conforman nuestra plataforma de impacto Ambiental, Social y de Gobernanza denominada "Receta del Futuro", diseñada para aprovechar al máximo nuestras oportunidades y generar un impacto positivo, real y significativo.

Nos enfocamos en realizar cambios que equilibren las necesidades de las personas, la biodiversidad y el planeta. Somos responsables de garantizar el bienestar de nuestra comunidad a través de alimentos nutritivos y balanceados para las familias, de brindar oportunidades de capacitación y empleo para jóvenes, con una cadena de suministro sostenible y la reducción de nuestro impacto ambiental.

¡Y estamos en el camino correcto! En 2022, alcanzamos el 54% de los compromisos a largo plazo de nuestra receta y cumplimos el objetivo de brindar 2 millones de oportunidades de empleo y formación para jóvenes, tres años antes de lo previsto.

SITIO WEB DE RECETA DEL FUTURO

1 Vinculado a nuestros objetivos de abastecimiento responsable y de apoyo a cadenas de suministro libres de deforestación para las materias primas que compramos en mayor cantidad y con mayor impacto: carne vacuna, soja (para alimentación de pollo), aceite de palma, café y fibra (utilizada en el embalaje primario para clientes). "Apoyar cadenas de suministro libres de deforestación" se refiere a los productos que obtenemos de manera sostenible de regiones prioritarias en América Latina, según lo definido por McDonald's. "Regiones prioritarias" se definen como países y biomas, designados como áreas donde la deforestación ocurre o se proyecta que ocurra, según lo determinado a través de evaluaciones regulares que dependen de los últimos datos y tendencias de la cadena de suministro. McDonald's Corporación evalúa este riesgo anualmente con terceros.

2 Las fuentes certificadas se refieren a los proveedores de empaques de fibra primaria que cumplen con los requisitos de certificación de gestión forestal y cadena de custodia establecidos por uno de los siguientes esquemas: Forest Stewardship Council™ (FSC®); Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) o sistemas nacionales respaldados por PEFC, como Sustainable Forestry Initiative® (SFI®).

3 100% de nuestros proveedores cuentan con la certificación FSC o PEFC a nivel de sus instalaciones.

4 Alcance del objetivo: productos que se utilizan para envasar alimentos para clientes en los restaurantes de McDonald's, y el embalaje de juguetes/libros de la Cajita Feliz. Se excluyen los artículos preenvasados.

EMPLEO JOVEN

Ofrecemos a miles de jóvenes la oportunidad de formarse para sus futuras carreras y obtener su primera experiencia laboral formal.

Compromiso

Reducir las barreras de acceso al empleo formal de más de 2 millones de jóvenes para el año 2025.

 **CUMPLIDO**



FAMILIA Y BIENESTAR

Ofrecemos opciones de menú para satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de las familias.

Compromiso

Eliminar todos los saborizantes, colorantes y conservantes artificiales siempre que sea posible.

 **CUMPLIDO**

Mantener la transparencia al asegurarnos de que la información nutricional está fácilmente disponible para nuestros clientes.

 **CUMPLIDO**

Seguir prácticas de marketing responsable.

 **CUMPLIDO**



ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE

Promovemos el bienestar animal entre nuestros proveedores y adquirimos ingredientes producidos con prácticas que respeten el ambiente.

Compromiso

Transición al abastecimiento de huevos libres de jaula para el 2025.

 **EN PROGRESO**

Eliminar el uso de antibióticos clasificados como críticos para la salud humana (HPCIA) por la OMS de todo el pollo servido en Brasil.

 **CUMPLIDO**

Eliminar la deforestación de nuestra cadena de suministro para el 2030.¹

 **EN PROGRESO**



CAMBIO CLIMÁTICO

Implementamos iniciativas para reducir el impacto de nuestras operaciones en el ambiente.

Compromiso

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG, por sus siglas en inglés) en un 15% en todos nuestros restaurantes y oficinas para el 2025.

 **EN PROGRESO**

Reducir la intensidad de las emisiones de GHG en la cadena de suministro en un 10%, en colaboración y asociación con nuestros proveedores, para el 2030.

 **EN PROGRESO**



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Fomentamos un lugar de trabajo diverso donde predomine el respeto y la apertura para la participación de todas las personas.

Compromiso

Capacitar a todos los empleados de la empresa en diversidad sexual, con especial foco en nuestros equipos de restaurantes antes del 2021.

 **CUMPLIDO**



ECONOMÍA CIRCULAR

Buscamos soluciones para transicionar hacia materiales renovables, a la vez que cambiamos hábitos en nuestros restaurantes.

Compromiso

Garantizar que el 100% del embalaje basado en fibra provenga de fuentes recicladas o certificadas donde no se produzca deforestación para el año 2020.²

 **CUMPLIDO³**

Obtener el 100% de nuestros envases para clientes a partir de materiales renovables, reciclados o certificados para fines del 2025.⁴

 **88.3%³**

Reducir plásticos en los envases principales utilizados en nuestros restaurantes.⁶

 **33%⁷**



5 El avance en el cumplimiento de este compromiso sufrió una contingencia de vasos de plástico debido a la escasez de materias primas en Argentina y países de América del Norte. Se excluye el embalaje de juguetes/libros de la Cajita Feliz.

6 Alcance: se excluye el abastecimiento de artículos preenvasados.

7 Porcentaje de plástico de un solo uso removido en comparación con el año base 2017. En 2022 se observó un aumento de vasos de plástico como medida de contingencia debido a la escasez de materia prima en Argentina y países del norte de Latinoamérica (México, Costa Rica, Panamá, Puerto Rico y las islas).



LÍDERES DE LA INDUSTRIA

Los desafíos que enfrentamos como industria deben ser abordados como equipo. Por eso, creamos y lideramos espacios de encuentro donde compartimos nuestras historias de éxito, preocupaciones y posiciones con otros actores del sector. Somos firmantes y miembros activos de varias iniciativas, que incluyen:

- Mesa Redonda para la Carne Vacuna Sustentable Argentina (MACS), Argentina
- Mesa Redonda para la Ganadería Sustentable Brasileña (GTPS), Brasil
- Compromiso Empresarial por el Reciclaje (CEMPRE), Chile
- Compromiso Empresarial por el Reciclaje (CEMPRE), Uruguay
- Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Argentina
- Carbon Disclosure Project (CDP), América Latina y el Caribe
- Empresas para el Desarrollo Sostenible (DERES), Uruguay
- Responsabilidad Extendida del Productor (ANDI), Colombia
- Visión 30/30 (ANDI), Colombia

RATINGS ESG

Seguimos de cerca las evaluaciones de agencias de calificación ESG para comprender la evolución de las normas de la industria. Esto nos permite estudiar la relevancia de nuestros programas y establecer planes de mejora continua. Cada agencia indica el alcance de análisis de nuestras iniciativas y define el nivel de riesgo al que estamos expuestos, nuestra capacidad de respuesta y nuestra evolución hacia el desarrollo sostenible.



SUSTAINALYTICS

Mide la exposición de una empresa a riesgos ESG específicos de la industria y qué tan bien los gestionan.

Puntaje

24,3



CDP

Evalúa y califica las iniciativas en cuatro niveles consecutivos, que representan los pasos que una empresa atraviesa a medida que avanza hacia una gestión ambiental responsable.

Puntaje

A Proveedor

B Clima

B Bosques

C Agua



MSCI

Mide la gestión de una empresa de riesgos y oportunidades ESG financieramente relevantes.

Puntaje

B

Creemos en los buenos negocios

En abril de 2022, emitimos nuestro primer bono financiero vinculado a objetivos de desarrollo sostenible, lo que representó un paso significativo en nuestros compromisos ambientales con un impacto positivo en toda nuestra cadena de valor.

Con la emisión del Bono Vinculado a la Sustentabilidad (SLB, por sus siglas en inglés), nos convertimos en la primera empresa de nuestra industria en la región en vincular su estrategia de financiamiento a objetivos de desarrollo sostenible relacionados con la reducción de las emisiones de carbono en todas nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro.

Los SLBs son instrumentos de deuda diseñados para comprometer a los emisores a cumplir con objetivos ESG específicos medidos por indicadores clave de desempeño. El SLB de Arcos Dorados incluye dos objetivos de desempeño de sustentabilidad (SPT, por sus siglas en inglés): reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en un 15% en nuestras operaciones (alcances 1 y 2), y reducir la intensidad de emisiones GEI en un 10% en nuestra cadena de suministro (alcance 3) para 2025, ambos en comparación con el 2021 como año base.

Nuestro SLB fue evaluado por Sustainalytics y está sujeto a auditorías externas anuales que evaluarán el cumplimiento de los SPTs. La primera auditoría anual se realizó para el año calendario 2022 y podrás encontrar una actualización sobre el progreso en este documento.



“La sustentabilidad es parte de la cultura y estrategia de negocios de Arcos Dorados. La emisión de este bono demuestra nuestra convicción de que la sustentabilidad no solo es un deber para las empresas, sino que también puede ser parte de una buena estrategia financiera”.

MARCELO RABACH

CEO



Cambiando un poco, cambiamos mucho

¿Puedes imaginar el impacto si más de 2.300 restaurantes, 93.000 empleados y aproximadamente 4 millones de visitas diarias cambiaran un poco? Juntos, podemos cambiar mucho.

En Arcos Dorados sabemos que, por nuestra escala y alcance, cada pequeño paso positivo que damos tiene el potencial de hacer una gran diferencia. Y que, incluso cuando eres tan grande como nosotros, es muy difícil pensar en una idea mágica que pueda cambiar el mundo. Así que decidimos empezar por algo pequeño, porque la combinación de muchas acciones pequeñas y cotidianas, por simples o chicas que parezcan, pueden construir algo grande con el tiempo.

En 2022 comenzamos a implementar Cambiando un poco, cambiamos mucho, una plataforma de comunicación para acercar nuestra Receta del Futuro a los millones de clientes que nos visitan cada día. El propósito de la plataforma es cambiar el mundo a través de pequeñas acciones. Motiva a cada persona a hacer pequeños esfuerzos para proteger al planeta y mejorar la sociedad y así construir un futuro mejor.

Durante su primer año, nos enfocamos en generar conciencia sobre el reciclaje y la economía circular. En los próximos años, incluiremos diferentes temáticas relacionadas con los pilares de nuestra estrategia ESG.

Nuestras pequeñas victorias, pequeños cambios y pequeños pasos son los que realmente pueden cambiar el futuro.

[VER EL VIDEO](#) ↗



Gobernanza corporativa

No importa cuán pequeña sea, cada decisión que tomamos está alineada con nuestros valores. Esto asegura la integridad, transparencia y ética, y contribuye a hacer crecer nuestro negocio de manera responsable.

La gobernanza corporativa de Arcos Dorados es establecida por su Directorio y seguida por su Equipo de Liderazgo Senior. Ellos ejercen la autoridad delegada por votación en la Asamblea Anual de Accionistas de la compañía, para gestionar la empresa y establecer su dirección estratégica. Cumplimos con todas las regulaciones de la Comisión de Valores y Bolsa de los Estados Unidos como Emisor Privado Extranjero listado en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

El Directorio supervisa la dirección y gestión estratégica de Arcos Dorados. Es directamente responsable de la toma de decisiones económicas, ambientales y sociales y recibe orientación y asistencia de diferentes comités. Está compuesta por 10 miembros, 5 de los cuales son independientes¹. Sus integrantes representan diferentes disciplinas, sectores y antecedentes, y participan en iniciativas de la industria, como foros y eventos,

¹ El número de miembros difiere del comunicado en el 20-F porque la Junta Directiva sufrió modificaciones en 2023. Estas modificaciones se reflejarán en el siguiente informe.

donde amplían sus conocimientos sobre temas económicos, ambientales y sociales.

El Directorio se divide en tres clases. Los miembros de cada clase ocupan su posición en períodos escalonados de tres años. Al vencimiento de un período de clase, sus directores pueden ser nominados para la reelección de términos adicionales de tres años en la Asamblea Anual de Accionistas en el año de vencimiento de su mandato. Nuestros directores no tienen un requisito de edad de retiro en nuestra acta constitutiva y estatutos. Cualquier director puede ser removido, con o sin causa, por una resolución de accionistas o directores.

Nuestro Equipo de Liderazgo Senior es responsable de gestionar y representar a la compañía. Contamos con un sólido equipo de 16 miembros con amplia experiencia en desarrollo de productos, desarrollo inmobiliario, gestión de la cadena de suministro, operaciones, finanzas, ambiente, impacto social y gobernanza, marketing, asuntos legales, recursos humanos, comunicaciones, tecnología de la información y capacitación. La mayoría trabajó en la industria de alimentos durante varios años y muchos cuentan con una larga trayectoria en las operaciones de McDonald's en América Latina y el Caribe. La responsabilidad a nivel ejecutivo por temas ambientales y sociales recae en el Vicepresidente de Impacto Social y Desarrollo Sostenible, parte del Equipo de Liderazgo Senior.

[PERFIL DE LOS MIEMBROS](#)

Composición de la Junta Directiva¹

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



Composición Equipo de Liderazgo

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



Comités de Directorio

COMITÉ DE AUDITORÍA

Compuesto por tres directores independientes, este comité asiste al Directorio en temas de auditoría externa, control interno, información financiera y comunicaciones con terceros.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN Y NOMINACIÓN

Compuesto por tres directores, este comité evalúa y aprueba los objetivos y metas corporativas relacionadas con la compensación, el desempeño ejecutivo, los incentivos a largo plazo y la compensación de los ejecutivos. Además, el comité supervisa la evolución de las métricas del bono financiero ligado a objetivos de desarrollo sostenible, ya que todos los empleados elegibles tienen un componente ESG en su programa de compensación.

COMITÉ DE FINANZAS

Compuesto por tres directores, el comité asiste al Directorio en el cumplimiento de su responsabilidad ante los accionistas en cuanto a las mejores prácticas, políticas y estrategias relacionadas con los asuntos financieros de Arcos Dorados, entre otros.

Conducta empresarial responsable

Nos comprometemos a implementar prácticas empresariales honestas y justas para nuestros clientes, empleados, proveedores y los integrantes de la comunidad.

La guía principal para impulsar prácticas empresariales responsables entre todos los empleados de Arcos Dorados son nuestras Normas de Conducta Empresarial, aprobadas y adoptadas por el Directorio de Arcos Dorados Holdings Inc. y sus subsidiarias y afiliadas. Se aplica a todos los empleados, incluidos los que tienen contratos temporales y a los directores de la compañía. Estas normas guían las responsabilidades legales y compromisos éticos de nuestra empresa y constituyen principios esenciales de conducta que representan nuestras políticas. Ofrecen orientación y dirección para ayudarnos a tomar las decisiones correctas todos los días.

El Comité de Ética supervisa la implementación y el cumplimiento de estas normas, define las medidas disciplinarias y realiza un seguimiento de las quejas y posibles violaciones. Cuenta con el apoyo de los departamentos corporativos de Auditoría Interna y Legal, que asesoran sobre todos los asuntos vinculados a las normas. Los equipos de Auditoría Interna y Legal responden a preguntas sobre las Normas de Conducta Empresarial y/o analizan sus posibles violaciones.

Las Normas de Conducta Empresarial establecen pautas para nuestro comportamiento, compromisos y procesos de debida diligencia hacia nuestros grupos de interés. En cuanto a nuestros clientes, estamos comprometidos a brindar productos seguros y de calidad y a seguir prácticas de marketing responsables. Establecen una declaración de respeto a los derechos humanos, la diversidad y la inclusión, así como la garantía de un lugar de trabajo seguro. Por último, declaran nuestra responsabilidad de retribuir a nuestras comunidades.

Estos compromisos están acompañados de un conjunto sólido de políticas que involucran a cada uno de nuestros grupos de interés y demuestran nuestra conducta empresarial responsable.

Los programas e iniciativas para incorporar estos compromisos, los procesos para remediar los impactos negativos, y su desempeño y resultados se describen a lo largo de este informe.

Durante el período reportado, evaluamos nuestras operaciones en cuanto a riesgos relacionados con la corrupción. La compañía cuenta con controles auditados por Ernst & Young (EY), una firma de auditoría externa, como se informa en el formulario 20-F. En 2022, no se informaron incidentes de corrupción y no recibimos ninguna acción legal relacionada con comportamiento anticompetitivo, leyes antimonopolio o de competencia desleal.

MARCO DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

Normas de Conducta Empresarial 			
Proveedores	Empleados	Clientes	Comunidad
Política de adquisiciones ¹	Política de lugar de trabajo seguro y respetuoso	Política de seguridad de la información ¹	Política de donaciones ¹
Política de compras ¹	Declaración global de principios contra la discriminación, el acoso y las represalias	Política de redes sociales ¹	
Código de Conducta de Proveedores	Declaración global de principios sobre la prevención de la violencia en el lugar de trabajo		
Política de Adquisición de Carne Libre de Deforestación ¹	Política de seguridad y salud ¹		

Línea Ética

¹ Documento confidencial de uso interno.



CONFLICTOS DE INTERÉS

Actuamos para el beneficio a largo plazo de Arcos Dorados, nunca por ganancia personal o para favorecer a familiares o amigos. Los empleados deben abstenerse de aprovechar, para beneficio personal, las oportunidades que se les presenten al usar los activos corporativos o a través de sus posiciones en la compañía.

Deben abstenerse de negociar nuestros valores mobiliarios basados en información material no pública conocida por ellos como resultado de sus responsabilidades laborales. También deben abstenerse de competir con nuestra empresa y evitar incluso la apariencia de un conflicto de intereses que pueda hacer que otros duden de nuestra imparcialidad o integridad.

Todos en Arcos Dorados son responsables de informar cualquier situación actual o potencial de conflicto de intereses y de cumplir con las condiciones requeridas para controlar o eliminar el conflicto. Tales condiciones pueden incluir, por ejemplo, la eliminación de la toma de decisiones en nombre de Arcos Dorados o la disociación del interés externo que crea el conflicto.

CAPACITACIÓN DE CONDUCTA EMPRESARIAL

Cada año, los miembros de nuestro equipo deben completar el curso en línea sobre Normas de Conducta Empresarial. El curso está diseñado para garantizar que nuestro Staff esté actualizado acerca de las normas y valores que promovemos en Arcos Dorados.

El curso abarca nuestras Normas de Conducta, prácticas contra la corrupción y el lavado de dinero, para garantizar el entendimiento de las leyes obligatorias (FCPA/OFAC) como empresa cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y regulada por la SEC. Es obligatorio para todo el Staff, miembros del Equipo de Liderazgo y la Junta Directiva. Aunque el personal a cargo de la gestión local de cada división está incluido en el alcance. Se entrega un Certificado de Asistencia al finalizar.

¹ Excluye al Equipo de Liderazgo Senior.

Comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción



Derechos Humanos

Las Normas de Conducta Empresarial subrayan nuestro apoyo y respeto por los Derechos Humanos fundamentales de todas las personas. Utilizamos nuestras políticas e iniciativas para asegurar que este principio se cumpla en tres grupos clave: empleados, proveedores y comunidades.

Defender los Derechos Humanos y desarrollar lugares de trabajo respetuosos protege la integridad de nuestros empleados y nuestra marca. Estamos alineados con la Política de Derechos Humanos de McDonald's Corporation, informada por la Declaración Universal de Derechos Humanos y guiada por los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración Internacional de Derechos Humanos y las normas establecidas en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

También somos responsables de los bienes y servicios que compramos. Para asegurarnos de que nuestros proveedores estén alineados con nuestros valores y métodos de operación, deben firmar y cumplir con el Código de Conducta de Proveedores. Este documento incluye nuestros valores fundamentales y principios de conducta con respecto a los Derechos Humanos, como la libertad de asociación, las prácticas laborales, el trato justo y la no discriminación.

En línea con estos principios, evaluamos a todos nuestros proveedores de alimentos, envases, distribución y marketing con la auditoría de Responsabilidad Social en el Lugar de Trabajo (SWA, por sus siglas en inglés), que incluye un módulo de Derechos Humanos y Normas Laborales, y abarca el trabajo forzoso, involuntario e infantil.

En 2022, introdujimos una cláusula de Derechos Humanos en todos nuestros contratos con organizaciones no gubernamentales (ONG) involucradas en nuestros programas comunitarios. Incluye, entre otros elementos, el derecho a la libertad de asociación, la ausencia de trabajo infantil y forzado, y la ausencia de distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en género, raza, religión o edad.

100%
de los nuevos proveedores firmaron el Código de Conducta de Proveedores

100%
de los proveedores fueron auditados con SWA

100%
de los nuevos contratos con ONGs incluyen una cláusula de Derechos Humanos

CREAR UN LUGAR DE TRABAJO SEGURO Y RESPETUOSO

Un lugar de trabajo seguro y respetuoso en el que las personas se sientan cómodas y protegidas es fundamental para nuestro negocio. Diseñamos un programa de e-learning obligatorio para combatir el acoso, la discriminación y la violencia en nuestros restaurantes. El curso promueve una relación segura con nuestras visitas, basada en ejemplos de situaciones reales, herramientas para relacionarse con los clientes y técnicas para lidiar con la violencia en nuestros restaurantes y oficinas. Exigimos que todos los nuevos empleados completen este entrenamiento y, al final de cada curso, todos deben firmar un consentimiento de comprensión de los temas.

95.634
personas tomaron el curso de e-learning "Lugar de Trabajo Seguro y Respetuoso"

Línea Ética

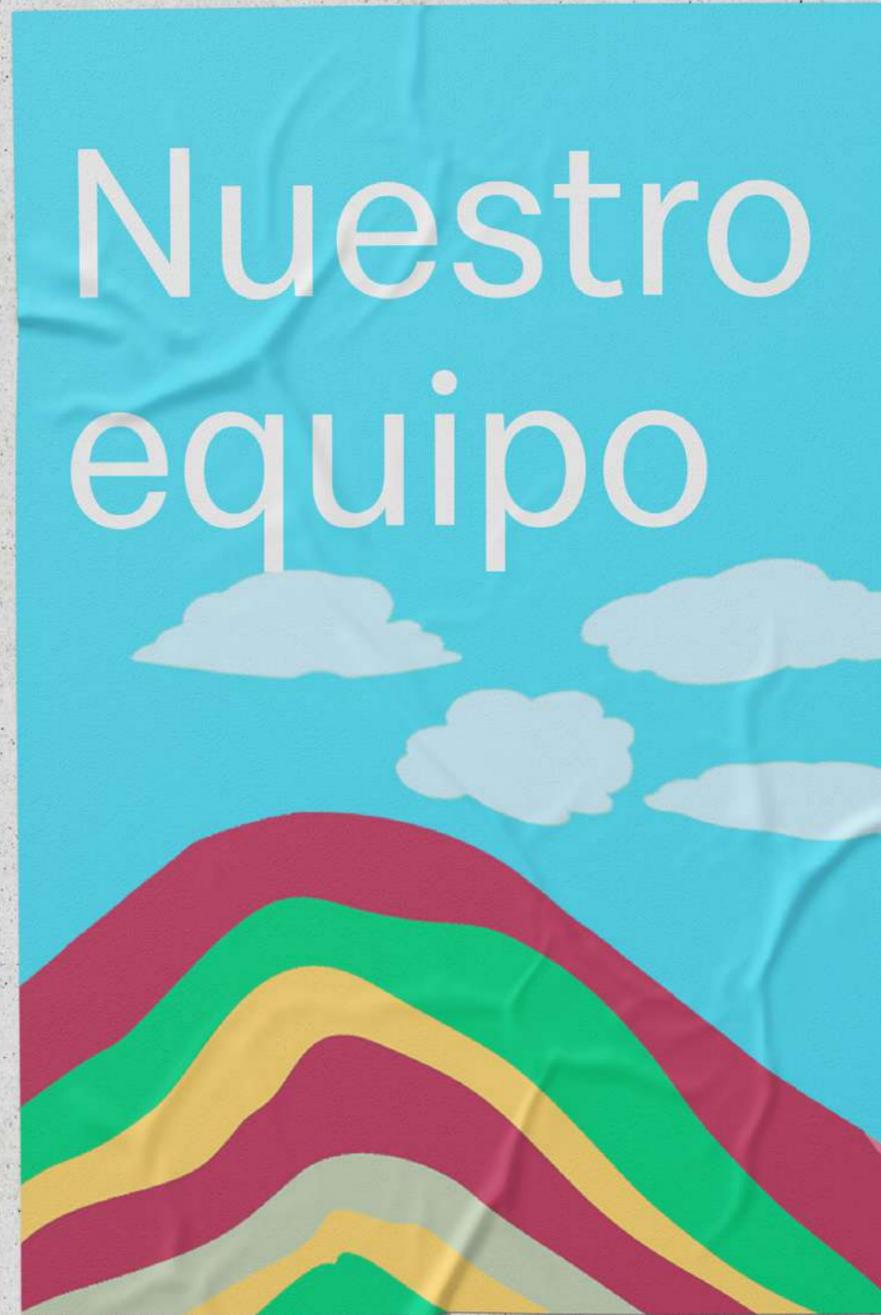
La Línea Ética es un canal de comunicación imparcial, simple y formal para reportar potenciales actos fraudulentos o corruptos. Su propósito es proporcionar un canal de comunicación sobre posibles irregularidades, asegurar la confidencialidad de la información y el anonimato del denunciante.

Resguarda, un proveedor externo, gestiona y administra el proceso de denuncia. Reciben y supervisan la carga de todas las denuncias a través del sitio web, que el departamento de Auditoría Interna utiliza para llevar a cabo investigaciones y asegurar la resolución adecuada de las denuncias. Cada potencial irregularidad se informa al Comité Ético.

 resguarda.com/arcosdorados

 0-800 gratuito por países

 @customizado por país



Momentos de bienestar para todas las personas

Somos un gran equipo de más de 93.000 personas haciendo pequeños cambios. Eso es mucho, ¿no lo creés?

En Arcos Dorados, nos consideramos un negocio centrado en las personas. Confiamos en el poder de empoderar a los seres humanos, sin importar su origen, para abrir puertas y crear oportunidades. Trabajamos por brindar una experiencia laboral de primer nivel donde las personas tengan la oportunidad de aprender y desarrollarse profesionalmente. Cada pequeño cambio que promovemos en nuestros equipos significa mucho para el negocio por su impacto directo en la experiencia de cada visita a nuestros restaurantes.

Nuestro compromiso es impulsar lugares de trabajo donde todas las personas se sientan bienvenidas, tengan igualdad de acceso a oportunidades y se encuentren empoderadas para alcanzar su máximo potencial. La experiencia de nuestros equipos se basa en la política de **Lugar de Trabajo Seguro y Respetuoso**, que promueve un espacio de trabajo saludable, diverso e inclusivo. Esta política describe nuestros valores y tiene como objetivo crear un ambiente laboral libre de cualquier forma de discriminación, acoso y represalia, y establece pautas para que las personas se sientan seguras, protegidas y respetadas.

La filosofía de "Cooltura" de servicio guía la forma en la que trabajan nuestros equipos. Esta cultura abarca a toda la compañía, desde los restaurantes hasta las oficinas, con un concepto de servicio redefinido y ampliado. La "Cooltura" de servicio se focaliza en lo que sucede en las experiencias de clientes y equipos de trabajo. Su propósito es generar momentos de bienestar, hacer las cosas más fáciles, generar sonrisas y oportunidades de interacción, y tratar de manera única a cada persona que nos visita.

¿Cómo evaluamos cada pequeño cambio positivo que impulsamos? Con una encuesta anual que mide el compromiso de nuestro equipo con nuestra cultura e identifica oportunidades de mejora. Cada país tiene objetivos y metas específicos con respecto al compromiso, y cada líder es responsable de construir espacios seguros y un ambiente de trabajo positivo.

92,3%

tasa de satisfacción

Encuesta de Satisfacción del Empleado 2022



Un gran equipo de creadores de pequeños cambios

84.177
empleados fijos



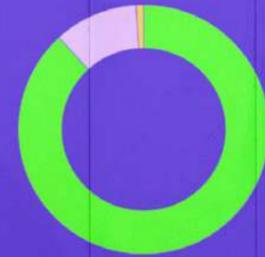
3.231
empleados temporales



6.234
empleados por horas no garantizadas



Distribución por grupo etario



88,2%
menos de 30 años

10,8%
entre 30 y 50 años

1%
más de 50 años

Distribución por categoría de trabajo



Distribución por región

38%
SLAD empleados

21%
NOLAD empleados

41%
BRASIL empleados

Distribución por contrato, región y género

36.013
empleados de SLAD



19.654
NOLAD empleados



37.975
empleados de BRASIL



Impulsar el bienestar de nuestros equipos

Nuestra propuesta de valor fue diseñada para contribuir al bienestar de nuestros equipos, mejorar su equilibrio entre el trabajo y la vida personal, cuidar de sus familias y generar momentos de felicidad. Nuestra cultura corporativa y los programas de capacitación y desarrollo de carrera, aseguran que nuestros equipos se sientan orgullosos de trabajar en Arcos Dorados.

Uno de los principales focos al desarrollar e implementar nuestra propuesta de valor es la retención del talento. La rotación es uno de los desafíos más significativos para las organizaciones a nivel mundial, especialmente en nuestra industria. Por eso, trabajamos para reducir esa cifra mediante la promoción de iniciativas como horarios flexibles, apoyo educativo y otras formas de participación.

Nuestra propuesta de beneficios se ajusta a las mejores prácticas regionales y se adapta al contexto local de cada operación.

BENEFICIOS PARA EL STAFF

- Seguro de vida
- Almuerzo: reembolso, vales para snacks, tarjeta de descuento.
- Medio día libre los viernes de verano
- Bienestar: gimnasio en la oficina, descuentos en gimnasios y más.
- Capacitación: convenios, becas, acuerdos con instituciones educativas.
- Reconocimiento: fechas especiales, cumpleaños, nacimientos, matrimonios, etc.

BENEFICIOS PARA COLABORADORES EN RESTAURANTES

- Comidas gratuitas
- Uniformes gratuitos
- Horarios flexibles de trabajo
- Capacitación en habilidades generales y técnicas
- Programas de motivación y reconocimiento como el Empleado del Mes y el Premio Ray Kroc.

¡Les damos la bienvenida a Arcos Dorados!

Creamos una experiencia única para quienes se suman a nuestros equipos durante su proceso de inducción, llena de la magia de nuestros restaurantes e inspirada en nuestra “Cooltura” de servicio. Contamos con dos centros modelo para promover esta experiencia y llenar de entusiasmo y alegría al nuevo equipo. Allí, les enseñamos conocimientos y protocolos básicos para recibir a nuestros clientes con una gran sonrisa.

En el Centro de Entrenamiento Simulado (CES), inaugurado en 2012 en Panamá, el programa de capacitación dura tres días. El primer día compartimos nuestra filosofía de “Cooltura” de servicio, propósito y estándares operativos. El segundo día, las personas reciben una sesión de dos horas sobre seguridad, limpieza, sanitización, calidad, seguridad alimentaria y trabajo en equipo. Luego, ¡es hora de ir al restaurante! Cada nueva persona recibe una capacitación en una estación específica de acuerdo con su perfil: servicio,

cocina o AutoMac. Simulamos cada tarea, para asegurar calidad, servicio y limpieza.

En 2014, inauguramos el Centro de Oportunidades Laborales (COL) en Chile con un equipo y una locación dedicados exclusivamente a atraer, seleccionar y reclutar talento. La ubicación en el centro neurálgico de Santiago de Chile, con fácil acceso al transporte, contribuyó a aumentar la visibilidad y comodidad para cualquier persona que busca una oportunidad laboral y que reconozca nuestra fortaleza como empleador.

Quienes recién ingresan son recibidos por un equipo multidisciplinario que desempeña un rol clave desde el inicio del viaje del empleado. El COL se enfoca principalmente en (i) establecer alianzas con fundaciones, instituciones académicas, municipios, instituciones educativas y otros y (ii) participar activamente en ferias de empleo para generar presencia de marca y oportunidades de empleo en la comunidad.



LICENCIA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Ofrecemos licencia por maternidad y paternidad de acuerdo con la legislación local, así como una extensión remunerada adicional en algunas de nuestras operaciones.

Empleados con derecho a licencia por maternidad/paternidad

3.840 Empleados SLAD	2.664 Empleados NOLAD	1.422 Empleados BRASIL
-----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

Empleados que tomaron licencia por maternidad/paternidad

551 Empleados SLAD	313 Empleados NOLAD	1.422 Empleados BRASIL
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Empleados que regresaron al trabajo en el periodo informado tras finalizada la licencia por maternidad/paternidad

491 Empleados SLAD	278 Empleados NOLAD	1.275 Empleados BRASIL
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

Empleados que regresaron al trabajo tras la licencia por maternidad/paternidad y continuaban empleados 12 meses luego de su regreso.

386 Empleados SLAD	245 Empleados NOLAD	735 Empleados BRASIL
---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Tasas de reincorporación al trabajo y retención de empleados que tomaron licencia por maternidad/paternidad

SLAD	NOLAD	BRASIL
37%	36%	83%
36%	35%	51%
Hombres	Mujeres	

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En Arcos Dorados, se evalúa el desempeño individual según la capacidad de la persona de asumir la responsabilidad de su propio desarrollo, cultivar su propio talento y ser responsable de construir su propia carrera dentro de la empresa.

Evaluamos el desempeño de nuestros equipos con el Programa de Gestión del Desempeño (PGD), que alcanzó al 100% de nuestro equipo en 2022. Esta herramienta simple, rápida y fácil de utilizar nos ayuda a evaluar las competencias laborales, habilidades, vocación, desempeño, comportamiento ético y compromiso con los intereses de la empresa de manera transparente e imparcial.

RELACIONES LABORALES

Cumplimos con todos los requisitos legales aplicables relacionados a la negociación colectiva con organizaciones de representación de trabajadores (sindicatos) en cada país donde operamos. Los acuerdos de negociación colectiva, que determinan condiciones de trabajo específicas, se negocian en cada país y varían según la legislación local aplicable.

Nuestros procesos operativos son confidenciales por razones competitivas, pero notificamos cambios laborales con suficiente anticipación para cubrir necesidades de capacitación y adaptación al entorno laboral.

En los países con acuerdos de negociación colectiva, gestionamos localmente el período de preaviso y las disposiciones para consulta y negociación de acuerdo a las normas y regulaciones locales. En Arcos Dorados, nos adaptamos continuamente para cumplir con cada requisito y acuerdo.



Aprender para crecer

Tenemos el compromiso de proporcionar capacitación, educación y desarrollo profesional para empoderar a nuestros equipos.

Sabemos que las personas permanecen en una empresa si sienten que es una inversión en sus carreras. Por eso nos enfocamos en crear un ambiente de aprendizaje y desarrollo continuo para atraer y retener a los mejores talentos. Nos dedicamos a brindar estas oportunidades a personas en todas las etapas de su camino, independientemente de si deciden construir una carrera a largo plazo en Arcos Dorados o buscar nuevos horizontes. Los programas de capacitación, educación y desarrollo de liderazgo pueden llevar a las personas a los niveles más altos de nuestra organización, indistintamente de dónde comiencen. Muchos de los líderes de la compañía comenzaron sus carreras en los restaurantes, incluidos varios de nuestro Equipo de Liderazgo.

Permanentemente introducimos nuevos programas y herramientas digitales que ayudan a abordar desafíos clave y contribuyen a que todas las personas tengan éxito en el trabajo y crezcan en roles de liderazgo. En 2022, impartimos más de 566.000 horas de formación registradas, además de las miles de horas de formación en el puesto de trabajo que recibe cada empleado.



Pequeños cambios durante un cuarto de siglo, una persona a la vez



En 2022, Arcos Dorados celebró 25 años de la llegada de la Hamburger University (HU) a San Pablo, Brasil. La universidad corporativa de McDonald's, nacida en Estados Unidos en 1961, cuenta únicamente con ocho sedes en el mundo y es única en la región.

Durante todos estos años, HU se dedicó a ofrecer experiencias de aprendizaje únicas, ya sea presenciales, virtuales o a través del aprendizaje a distancia. Con el apoyo de los Centros de Formación Académica, estamos constantemente innovando y evolucionando para satisfacer las necesidades del mercado, las personas y el negocio.

Su amplia oferta educativa abarca el desarrollo profesional y personal. Los resultados son muy alentadores: más de 208.000 inscripciones en programas abiertos, certificación de líderes de restaurantes en toda América Latina y el Caribe, alianzas educativas con

instituciones y empresas líderes, ¡y mucho más! Los beneficios alcanzan a la empresa, la sociedad y los profesionales capacitados en liderazgo y gestión.

HU ha sido reconocida con premios internacionales en educación corporativa durante toda su historia. La escuela se acerca aún más a nuestra gente y brinda experiencias de aprendizaje todavía más valiosas. Las principales iniciativas de 2022 incluyeron:



SESIONES HU

Expertos se acercan para discutir temas de actualidad y relevancia en un formato de aprendizaje rápido y fluido. Los temas de este año incluyeron discusiones sobre Diversidad e Inclusión en colaboración con Women's Network y Pride Arches, Ciberseguridad y Plan de Calidad para Operaciones.



PROGRAMA DE DESARROLLO PARA LÍDERES DE NEGOCIOS(PDLN)

Este programa de capacitación estratégica para el equipo de liderazgo regional, corporativo y de mercado de Arcos Dorados fue diseñado e implementado por los miembros más experimentados del Departamento de Desarrollo de la compañía. Utiliza casos de estudio de la vida real para transmitir una comprensión estratégica del proceso de desarrollo, "inyectando" la historia y experiencia del Departamento de Desarrollo en inversiones y toma de decisiones.



APRENDIZAJE ÁGIL

Este programa brinda soporte al autodesarrollo de habilidades y competencias relacionadas con temas estratégicos a través de cursos intensivos sobre tecnología, negociación e influencia, gestión empresarial y agilidad. ¡Aprendizaje enfocado en la dosis justa!

INFLUENCERS DIGITALES

Nuestros influencers in-house utilizan una plataforma de e-learning nueva, rápida y divertida para jugar y, al mismo tiempo, aprender todo acerca de nuestra app y cómo mejorar las relaciones con los clientes a través de los canales digitales.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

Brindamos soporte a las operaciones a través de la capacitación a consultores y gerentes de operaciones en PACE, un proceso de consultoría flexible, centrado en el cliente y basado en datos. Este programa permite a los restaurantes operados por la compañía y franquiciados hacer crecer su negocio y proteger los estándares de marca a través de la excelencia en calidad, servicio, limpieza y valor.

ADVANCING SHIFT LEADERSHIP (ALT)

Implementamos un nuevo curso virtual para el desarrollo de la gerencia de turno en Brasil. Está diseñado para mejorar sus conocimientos y ayudarles a adquirir habilidades para liderar turnos de manera más efectiva, enfocándose en ofrecer una gran experiencia al cliente, aumentar las ventas, controlar los costos y generar excelentes resultados comerciales.

LEADING GREAT RESTAURANTS (LGR)

Este nuevo curso para la gerencia de restaurantes aporta una visión 360° de liderazgo. Busca mejorar la capacidad de dirección, cambiar formas de pensar, desarrollar capacidades en otras personas y liderar estratégicamente un restaurante, convirtiéndolo en un lugar donde la "Cooltura" de servicio sea una realidad para las visitas y el personal.

SESIONES DE DESARROLLO DE LIDERAZGO

Estas sesiones virtuales ayudan a quienes participan, a acceder a recursos y herramientas para desempeñar un papel activo en su proceso de desarrollo. Este año abordamos la inteligencia emocional desde dos perspectivas: el autoconocimiento y los momentos difíciles.

COURSERA

Firmamos una alianza con la plataforma de aprendizaje global más grande para acceder a universidades de todo el mundo.

Seguridad y salud de nuestra gente

Asumimos la responsabilidad de proteger la salud y seguridad de nuestros equipos y de cualquiera que visite nuestros restaurantes. Guiados por nuestra misión y valores, trabajamos por crear entornos de trabajo seguros para todos nuestros empleados, y experiencias que generen confianza en nuestras visitas.

El objetivo de nuestra “Cooltura” de servicio es garantizar una excelente experiencia en el restaurante, con foco en el bienestar y la satisfacción de nuestros equipos. Esta visión es respaldada por la gerencia y dirección de todas las áreas de la compañía.

Evaluamos continuamente la efectividad de todos los programas de salud y seguridad, estableciendo objetivos de mejora de desempeño para controlar peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Trabajamos en la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales en nuestras operaciones al promover y estimular una cultura de seguridad dentro de cada proceso de la compañía, para todas las personas involucradas.

Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional cumple con la legislación local de los países donde operamos, respaldado por una matriz de riesgos, que nos ayuda a identificar peligros, evaluar riesgos e investigar incidentes.

Los equipos de Recursos Humanos y Seguridad Laboral gestionan programas para anticipar tareas y riesgos, que monitorean permanentemente a través de auditorías on-site. Durante el período de reporte, identificamos las ocurrencias más comunes entre los empleados, relacionadas con caídas, impactos con objetos y contacto con superficies calientes.

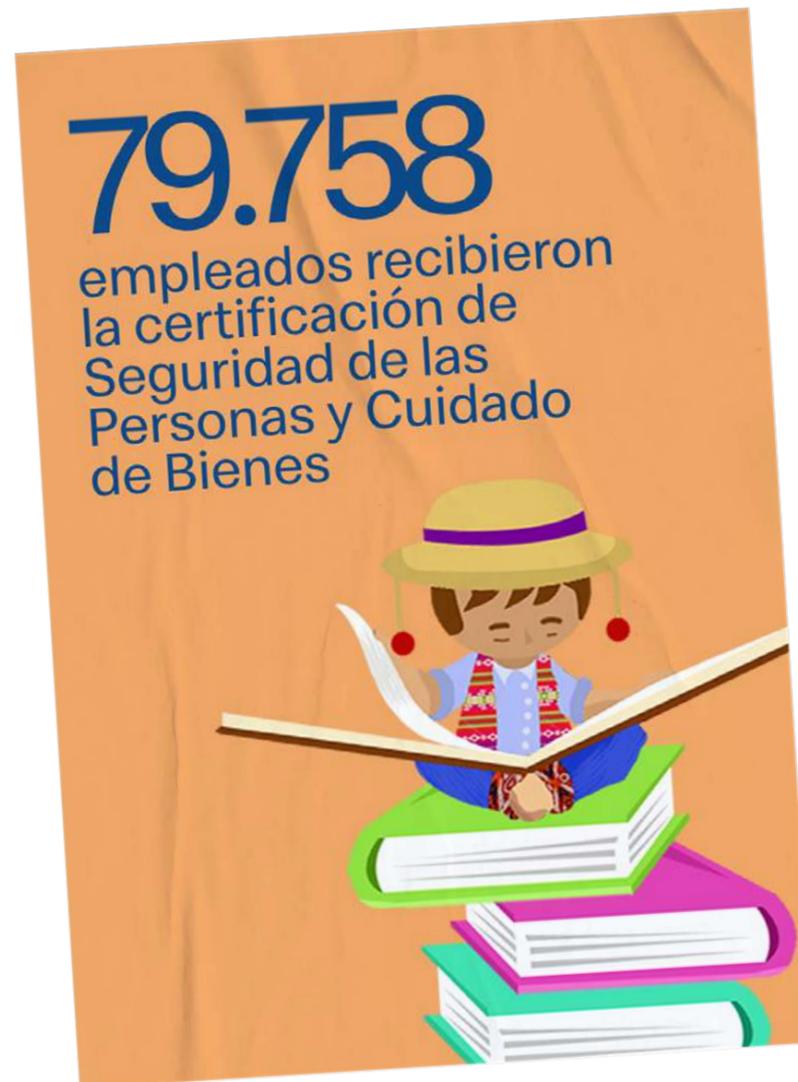
Una vez identificados, evaluamos alternativas para mitigar o reducir estos peligros y riesgos. Realizamos revisiones y controles administrativos y de ingeniería, que concluyen con una evaluación de la necesidad de equipos de protección personal. Las herramientas de monitoreo de peligros y riesgos, como AGravO en Brasil y la Risk Table en Colombia, nos permiten evaluar la situación de manera constante. Ya sea para difundir una solución o abordar un problema persistente, el equipo técnico siempre hace seguimiento con las áreas correspondientes.

Sanos y salvos

Nuestro compromiso con la seguridad de clientes y equipos de trabajo es prioridad en toda nuestra operación. Promovemos medidas sólidas de salud y seguridad en nuestros restaurantes y ayudamos a las personas de nuestros equipos a tomar decisiones seguras para promover su bienestar. Para hacerlo, cada persona recibe la Política de Salud y Seguridad y se les instruye sobre sus responsabilidades.

La capacitación en salud y seguridad para nuestro equipo está presente en todo su viaje en la compañía. Comienza antes del inicio de la relación laboral, cuando a las personas candidatas se les presentan conceptos básicos de salud y seguridad y se les informa sobre las regulaciones y leyes que deben cumplir. Una vez que comienzan a trabajar en Arcos Dorados, el ciclo de capacitación incluye la certificación de M-Campus en Seguridad de la Personas y Cuidado de Bienes. En 2022, 79.758 personas obtuvieron esta certificación. Además, todas las Guías de Capacitación Operativa incluyen elementos de salud y seguridad para reforzar el conocimiento en nuestros equipos. 

Contamos con comités de Salud y Seguridad compuestos por personas de nuestros equipos en cada subsidiaria, y evaluamos la percepción sobre la salud y la seguridad en la encuesta anual del clima laboral. ¿El desafío? Involucrar a nuestros equipos en la formulación de estándares de seguridad, definir objetivos y metas, y gestionar programas relacionados con este tema estratégico.



Equipos fuertes y saludables

Cuidamos del bienestar y la salud de todas las personas que trabajan para Arcos Dorados. Brindamos acceso a beneficios de salud para crew y staff, garantizando que todas las personas estén cubiertas en servicios de salud no ocupacionales.

Cada persona del equipo accede a controles regulares de salud desde el inicio de su empleo. Además, nuestra Red de Bienestar implementó iniciativas orientadas a mejorar el bienestar de nuestros equipos, con el desarrollo de actividades en cada mercado en los que estamos presentes.

Activamos los tres pilares de la Red (exámenes preventivos, actividad física y hábitos saludables) con diferentes iniciativas e instancias de comunicación interna, a través de correos electrónicos, webinars y talleres relacionados con temas de bienestar.

¡También innovamos! Nos inspiraron las respuestas de los equipos a nuestros programas y tomamos medidas adicionales para promover nuevos roles y espacios de trabajo: 

- Nombramos embajadores de bienestar en la región para multiplicar nuestro propósito.
- Agregamos la salud mental como eje de trabajo de la Red, especialmente relevante para nuestra gente y su bienestar en tiempos post pandémicos.
- Expandimos la cobertura médica tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, con atención en línea y nuestra primera app de bienestar.



Diversidad e inclusión

¡Celebremos la diversidad! Animamos a todas las personas en Arcos Dorados a contribuir, por más pequeño que sea, con su expresión única y singular. Creemos firmemente que este es uno de los valores fundamentales que nos convierte en un gran equipo.

Sabemos que una cultura de inclusión crea una fuerza laboral más fuerte y creativa.

Arcos Dorados opera en 20 países y territorios con una amplia variedad de costumbres, razas e idiomas. Celebrar esta riqueza natural de culturas no es solo algo deseable, sino una necesidad real para la sostenibilidad a largo plazo de nuestro negocio.

El Comité de Diversidad e Inclusión, compuesto por un grupo diverso de personas de diferentes países, áreas y niveles jerárquicos, es el encargado de desarrollar e implementar la estrategia de Diversidad e Inclusión (D&I) de la compañía. El Comité es patrocinado por Woods Staton, Presidente Ejecutivo de Arcos Dorados, y Marlene Fernández, Vicepresidenta de Relaciones Gubernamentales, lidera el comité.

Se enfoca en cuatro áreas clave de D&I: Género, Diversidad sexual, Generaciones y Discapacidades. Asignamos una persona líder y creamos un comité especial para cada pilar, compuesto por una red de personas de todos los niveles de la compañía.

Cada persona del equipo de Arcos Dorados es responsable de respetar y fomentar la diversidad dentro de nuestra empresa. Creemos que la diversidad y la inclusión son esenciales para el éxito de nuestra organización, por lo que todos los programas relacionados con D&I en Arcos Dorados superan con creces el cumplimiento legalmente requerido.

En 2022, logramos avances significativos en los pilares de Generaciones y Discapacidades. Otras empresas y entidades gubernamentales en América Latina nos invitaron a participar en eventos para enseñar e inspirar a más personas a seguir nuestras prácticas.

GÉNERO

48%
Staff¹
Masculino

46%
Gerente de Operaciones
Negocios / Restaurant y
equipo de gestión staff
masculino

41%
Crew
Masculino

52%
Staff¹
Femenino

54%
Gerente de Operaciones
Negocios / Restaurant y
equipo de gestión staff
femenino

59%
Crew
Femenino

EDAD

25%
Staff¹
Menos de
30 años

65%
Gerente de Operaciones
Negocios / Restaurant y
equipo de gestión staff
menos de 30 años

93%
Crew
Menos de
30 años

66%
Staff¹
Entre 31 y 50
años

33%
Gerente de Operaciones
Negocios / Restaurant y
equipo de gestión staff
entre 31 y 50 año

6%
Entre 31 y
50 años

9%
Staff¹
Más de
50 años

2%
Gerente de Operaciones
Negocios / Restaurant y
equipo de gestión staff
más de 50 años

1%
Crew
Más de
50 años

¹No incluye al Equipo de Liderazgo en cada país.

Género

Nos llena de orgullo la gran participación de mujeres en nuestra fuerza laboral; el 58% de nuestras empleadas se identifica con este género.

En 2022, el 20% de los miembros del Equipo de Liderazgo eran mujeres.

Trabajamos para asegurar que el crecimiento profesional en Arcos Dorados esté impulsado por nuestros valores meritocráticos fundacionales. En los últimos años, el número de mujeres promovidas a roles de liderazgo de nivel de Dirección creció en la mayoría de nuestros 20 mercados. En 2022, identificamos a 40 potenciales líderes femeninas que formamos, de la mano de expertos profesionales externos, a través de cursos y capacitaciones especiales en reforzar sus habilidades de liderazgo.

Además, en 2022 expandimos nuestra red de mujeres, una iniciativa dedicada a apoyar a las mujeres en su desarrollo profesional. La red ahora llega hasta nuestros restaurantes, para asegurar que los procesos de mentoría comiencen en el momento en el que las mujeres se unen a nuestra fuerza laboral.

Diversidad sexual

Promovemos y fomentamos un lugar de trabajo libre y seguro para la comunidad LGBTIQ+. Nuestro objetivo es brindar un entorno que permita a todas las personas alcanzar su máximo potencial profesional, independientemente de su identidad sexual.

Sabemos que hay una diferencia entre ser una comunidad y formar parte de ella.

En 2022, actualizamos la Guía de Diversidad Sexual de Arcos Dorados en los cuatro idiomas de la compañía: español, portugués, inglés y francés. Esta guía alienta a nuestros equipos de trabajo a valorar la diversidad en todas las áreas de la vida y a desarrollar relaciones saludables y respetuosas.

¡Tuvimos una agenda llena de orgullo! Todos nuestros equipos recibieron comunicaciones para conmemorar el Día Internacional de la Visibilidad Trans y el Día Internacional de los Derechos Humanos. Celebramos el Mes del Orgullo con un evento liderado por el Presidente Ejecutivo de Arcos Dorados, que reconoció la destacada contribución de la comunidad LGBTIQ+ a nuestra empresa y a la sociedad. Además, actualizamos el contenido de Diversidad Sexual en nuestra página Receta del Futuro para involucrar a nuestra comunidad en el apoyo a la diversidad sexual más allá de nuestras operaciones.

En 2022, introdujimos nuevos uniformes de género neutro en algunos de nuestros mercados. Esto se logró mediante un trabajo colaborativo con los equipos de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas. Además, establecimos una política de baños de género neutro en conjunto con las áreas de Desarrollo y Recursos Humanos, para garantizar que todas las personas, tanto clientes como personas del equipo, se sientan bienvenidas en nuestras oficinas y restaurantes.

Estas iniciativas fueron posibles gracias a nuestras alianzas con organizaciones expertas en toda la región: Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ en Brasil; Pride Connection Chile, Argentina y Uruguay, y The Human Rights Campaign en México y Chile.



Generaciones

Apoyar la diversidad etaria implica cuidar y capacitar a las diferentes generaciones de nuestro equipo. Esto comienza con la comprensión de las personas más jóvenes, ya que la mitad de nuestro equipo tiene entre 18 y 24 años. Al entender sus expectativas y aspiraciones, podemos encontrar nuevas formas de establecer una mejor conexión entre esta generación y la población de gerentes más senior, lo cual debería beneficiar las vidas de ambos grupos etarios.

Para cerrar la brecha entre generaciones creamos la iniciativa ADdenials, un estudio demográfico regional de nuestra fuerza laboral. Sus resultados fueron de gran valor para desarrollar propuestas que estimulen la integración generacional.

Uno de los hallazgos fue que las personas jóvenes creen que podrían ayudar a las generaciones mayores a desarrollar nuevas perspectivas sobre temas importantes para la compañía. Esto llevó a la implementación de un programa de mentoría inversa, que se probó con éxito en la división SLAD en 2022. Vamos a analizar las opiniones sobre la prueba piloto para ajustar el programa antes de implementarlo en el resto de la compañía en 2023.

Ser consciente de los propios prejuicios es otro paso importante en la transformación de actitudes y culturas. Durante 2022, llevamos adelante diferentes ejercicios para crear conciencia en toda la compañía. La iniciativa más amplia fue un seminario web sobre relaciones intergeneracionales que realizamos con el apoyo de HU. Allí, participaron parte de la gerencia y personal de diferentes países que compartieron sus historias personales de éxito relacionadas con la diversidad generacional. En Brasil, presentamos la iniciativa Zapatos de Empatía, en la que utilizamos la técnica de cambio de roles para ayudar a las personas a comprender mejor las distintas realidades y valorar el trabajo de otras generaciones.

Personas con discapacidad

Un lugar de trabajo inclusivo valora las contribuciones de todas las personas y brinda igualdad de oportunidades para que puedan tener éxito, aprender y crecer. Lideramos esfuerzos en América Latina para incluir a personas con discapacidad en nuestros equipos de trabajo. En 2022, casi 1.900 personas con discapacidad trabajaron en Arcos Dorados en toda la región, lo que representa un aumento del 10% en comparación al año anterior.

Nuestro equipo de Diversidad e Inclusión lidera este trabajo a través de patrocinios de ONGs y alianzas con los gobiernos locales. Comenzamos el año con la identificación de la población de personas con discapacidad en todos nuestros mercados, para establecer lineamientos que nos permitieran evaluar las oportunidades laborales que podíamos ofrecerles.

Nuestra visión estratégica se implementa a nivel local. En Brasil, desarrollamos materiales y procedimientos de capacitación para personas con discapacidad auditiva traducidos al lenguaje de señas. Ese país también comenzó a ofrecer un programa de atención médica y dental a personas con discapacidad poco después de que comenzaran a trabajar en Arcos Dorados. En Panamá, nuestro equipo recibió una capacitación en lenguaje de señas para dar la bienvenida y atender a nuestras visitas. Y en Puerto Rico, el equipo trabajó con la comunidad de personas con discapacidad auditiva para ofrecerles oportunidades de trabajo.

Celebramos el Día Internacional de las Personas con Discapacidad reconociendo el valor de todas las personas de esta comunidad en América Latina que nos acompañan, nos enseñan y demuestran su compromiso de trabajo todos los días.



Espacio Azul

Espacio Azul es una iniciativa de inclusión social para dar la bienvenida a personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA) y sus familias en nuestros restaurantes. Este programa, que adapta los espacios y procesos de atención al cliente, nació en Argentina y se implementó en 11 de los países donde operamos.

Diseñamos una estrategia con cuatro pilares de acción: Espacios, Menú, Capacitación y Atención, para asegurar que la implementación de Espacio Azul sea organizada y segura, y cumpla con todos los estándares reconocidos.

Establecimos un grupo interdisciplinario para asistir en la implementación del programa. Las responsabilidades del proyecto fueron gestionadas por equipos de las áreas de Entrenamiento, Comunicaciones, Atención al Cliente, Mantenimiento, Marketing, Recursos Humanos, Operaciones y Legal. A nivel local, una persona Líder de Experiencia del Cliente actúa como consultora para atender a personas con TEA y sus familias.

Arcos Dorados fue la primera cadena de restaurantes de comida rápida en la región en implementar un programa de esta magnitud. La iniciativa ganó el premio EIKON en Argentina, en la categoría “Sustentabilidad de diversidad, inclusión y género”, y recibió el reconocimiento del gobierno de Chile como una buena práctica para niños y niñas con autismo. También fuimos reconocidos por McKinsey como líderes en el sector privado por nuestras prácticas de inclusión de personas con discapacidades.

Pilares de acción y estrategias

ESPACIOS

Designamos áreas especiales dentro de nuestros comedores con estímulos sensoriales minimizados, como música, luces, equipamiento de cocina y otras que afectan a las personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA).

MENÚ

Proporcionamos un menú con pictogramas para mejorar la legibilidad para las personas con TEA, que pueden obtener en el mostrador o a través de la persona Líder de Experiencia.

CAPACITACIÓN

Capacitamos a todos los equipos y franquiciados de Arcos Dorados, incluso si no tienen contacto directo con las visitas en los restaurantes.

ATENCIÓN

Priorizamos a las personas con TEA, tanto en las líneas de pago como en las áreas de comedor.



Cadena de valor



Del campo a la mesa

Esta es la historia acerca de cómo nos abastecemos de los ingredientes que utilizamos para preparar las deliciosas comidas que ofrecemos en nuestros restaurantes y la forma en que los llevamos a nuestros clientes.

Nos aseguramos que todos los procesos involucrados en nuestra cadena de valor estén alineados con nuestros valores y cumplan o superen las mejores prácticas internacionales. Nuestro Sistema Integral de Gestión de la cadena de suministro nos permite alcanzar los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria, mientras nos ayuda a aprovechar las estrategias de abastecimiento local y regional para obtener ventajas competitivas.

Contribuimos al desarrollo socioeconómico de la región promoviendo las cadenas de suministro locales siempre que sea posible. El desarrollo de estos proveedores crea empleo local, impulsa la innovación y mejora las buenas prácticas agrícolas y de producción. Las economías, industrias y estándares locales se elevan y ayudan a promover el potencial de los proveedores locales.

Nuestros proveedores estratégicos -aquellos con el potencial de impactar positivamente en el ambiente y las comunidades locales- se agrupan en tres categorías: alimentos, papel y empaques, y centros de distribución. Supply Chain es el área funcional que supervisa las responsabilidades ambientales y sociales de nuestros proveedores.



Nuestra propuesta de valor evoluciona junto con las expectativas y preferencias de nuestros clientes. Estamos comprometidos a ofrecer un menú nutritivo que favorezca el bienestar de las familias, con experiencias responsables, agradables y auténticas.

Nuestra plataforma digital de última generación ofrece acceso rápido y fácil a nuestro menú, y garantiza que, ya sea en un restaurante o en casa, nuestras comidas provoquen sonrisas en cada uno de nuestros clientes. Y para nosotros, ¡eso es mucho!

1 Proveedores: representan a todas las entidades que forman parte de nuestra cadena de valor. Un proveedor puede tener varias instalaciones.
 2 Instalaciones: representan a cada una de las locaciones involucradas en nuestra cadena de valor. Diversas instalaciones pueden corresponder a un único proveedor.
 3 Del mismo país.

Descubre nuestra cadena de valor

1 SUMINISTRO

283
proveedores locales que operan **302 instalaciones**

Proveedores



Compra local³



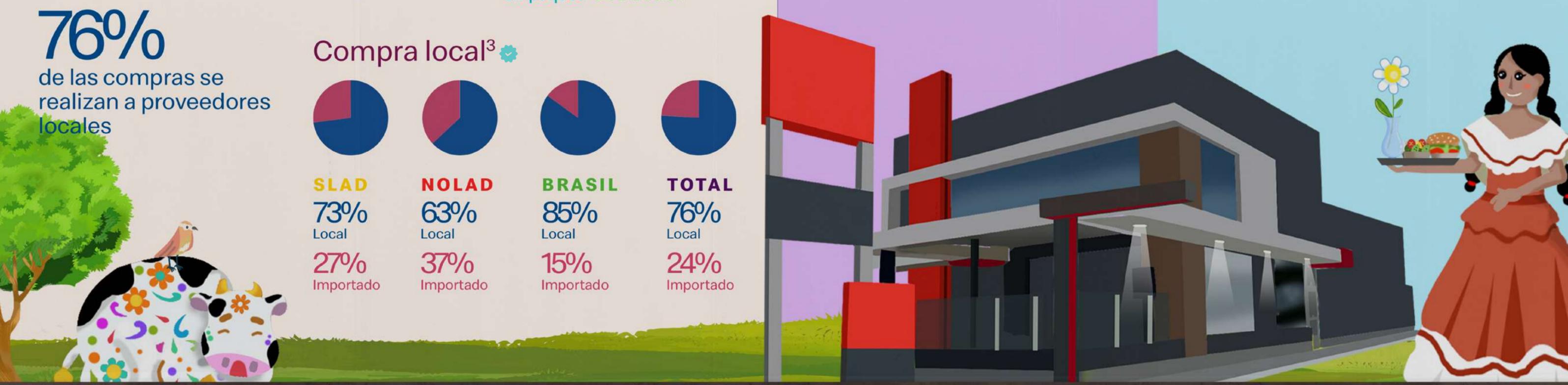
76%
de las compras se realizan a proveedores locales

2 RESTAURANTES

+2.300
restaurantes

3 USUARIOS

+4M
de clientes diarios



Cumplimiento en la cadena de suministro

Nos involucramos y monitoreamos nuestra cadena de suministro para asegurar buenas prácticas en toda nuestra producción y gestión de servicios.

Para garantizar que nuestros proveedores estén alineados a nuestros valores y estándares operativos, les solicitamos aceptar y firmar el Código de Conducta del Proveedor (CoC, por sus siglas en inglés), un compromiso diseñado por y compartido con McDonald's Corporation. Todos los años, los proveedores firman el CoC en una plataforma que

DERECHOS HUMANOS

Pautas basadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, como la libertad de asociación, prácticas de empleo justas, anti-discriminación, entre otras.

AMBIENTE LABORAL

Establece que los proveedores deben asegurarse que todos los trabajadores reciban comunicación y capacitación sobre planificación de emergencias y prácticas de trabajo seguro.

GESTIÓN AMBIENTAL

Especifica que los proveedores son responsables de administrar, medir y minimizar el impacto ambiental de sus instalaciones.

INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Declaración sobre evaluaciones, anti-soborno, confidencialidad, entre otros.

Operamos en cumplimiento de todas las políticas y compromisos establecidos por McDonald's Corporation y contribuimos al desarrollo de los proveedores para que puedan cumplir con los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. Esto incluye a la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés),

los estándares del Consorcio Minorista Británico (BRC, por sus siglas en inglés) y otros, en pos del cumplimiento o superación de todas las regulaciones locales de alimentos. Además, como miembros de la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI, por sus siglas en inglés), alentamos a nuestros proveedores a adoptar cualquier estándar dentro del alcance de la GFSI, reconocidos globalmente.

Los proveedores están sujetos a auditorías de terceros para garantizar el cumplimiento de nuestros valores y estándares. Su desempeño en estas auditorías, nos permite hacer un seguimiento y reforzar los compromisos ambientales y sociales para asegurar la continuidad de la relación comercial. Al hacerlo, apoyamos el desarrollo y la mejora continua de nuestros proveedores.

Auditorías requeridas a nuestros proveedores

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO (SWA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Abarca a los proveedores de alimentos, empaques, distribución, marketing y uniformes. La autoevaluación online es anual y obligatoria. La frecuencia de la auditoría de terceros es definida por McDonald's Corporation, según el resultado del año anterior (esta frecuencia puede ser revisada y modificada solo por McDonald's Corporation). La auditoría cubre cuatro temas principales: integridad empresarial; derechos humanos y normas laborales, que incluye trabajo infantil, involuntario, y forzoso; ambiente laboral; y gestión ambiental. Desde 2012 no hemos registrado ningún incidente crítico relacionado con los Derechos Humanos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES (SQMS, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Define las expectativas de McDonald's para el cumplimiento de sistemas de seguridad alimentaria y calidad. Esta auditoría evalúa los sistemas de gestión de seguridad alimentaria de los proveedores para entregar productos alimenticios de alta calidad, con documentación adecuada. Incluye a todos los proveedores de alimentos y se realiza anualmente.

BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (GMP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Esta auditoría complementa las expectativas de SQMS para las buenas prácticas de fabricación en nuestros proveedores de alimentos. Evalúa las prácticas de preparación, procesamiento y almacenamiento de los materiales alimentarios para garantizar que sean seguros y se hayan preparado, envasado y almacenado en condiciones adecuadas. La auditoría de GMP sin previo aviso es un requisito para los proveedores de alto riesgo, como los proveedores de carne vacuna, pollo y cerdo, y se realiza anualmente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES DE EMBALAJE (PQMS, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Identifica las expectativas de McDonald's para los sistemas de gestión de calidad de los proveedores de empaques, incluida la seguridad alimentaria, en base al estándar BRC (British Retail Consortium). El programa cubre todas las áreas de calidad y seguridad del producto, ya que abarca las instalaciones y su personal, y evalúa cómo los proveedores gestionan el sistema de calidad con una auditoría anual.



En 2022, las auditorías de SWA encontraron 30 oportunidades en las que podían trabajar nuestros proveedores. Los casos se resolvieron mediante la ejecución de un plan de acción. Volvimos a auditar a esos proveedores y todos ellos superaron el proceso.

AUDITORÍAS E INSTALACIONES

	AUDITORÍAS	NUEVAS AUDITORÍAS	IMPACTO NEGATIVO ENCONTRADO	MEJORAS ACORDADAS	RELACIONES TERMINADAS					
SWA Autoevaluación	374	100%	26	100%	30	8%	28	93%	0	0%
Auditorías	367	100%	30	100%	30	8%	28	93%	0	0%
SQMS	212	100%	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%
PQMS	50	100%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
GMP	84	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

“Ser proveedor de Arcos Dorados es un proceso de aprendizaje continuo. Hemos podido crecer y desarrollar nuestros sistemas de calidad, seguridad y responsabilidad social gracias a las pautas que Arcos Dorados nos exige. Ahora somos una empresa certificada en Seguridad Alimentaria Global, y gran parte de esto ha sido gracias al impulso que nos han dado”.



MAURICIO RAMIREZ GARCÍA

Gerente General de Vegetales Fresquita Costa Rica



[VER TESTIMONIO COMPLETO](#)

COMPROMISO CON NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Sabemos que incorporar principios de resiliencia climática en nuestra cadena de valor crea un modelo de negocio sostenible. Seguimos este camino mediante la realización de una reunión de compromiso con nuestra cadena de suministro.

En noviembre de 2022, organizamos una reunión virtual con nuestra comunidad regional de proveedores, llamada Receta para el Futuro Cambio Climático, donde compartimos las prioridades climáticas de Arcos Dorados.

Woods Staton (Chairman Ejecutivo), Gabriel Serber (VP de Impacto Social y Desarrollo Sostenible) y Karina Montiel (VP de Supply Chain) participaron de la reunión. Durante el evento, reconocimos las mejoras ambientales significativas realizadas por tres de nuestros proveedores y alentamos a todos ellos a seguir trabajando en pos de la acción climática. "Fue un honor ser reconocidos en el evento Receta del Futuro Cambio Climático. Estamos comprometidos a sostener nuestras contribuciones positivas para reducir el impacto ambiental de la operación logística. Creemos que la sinergia y la alianza estratégica que hemos desarrollado con Arcos Dorados nos pone en el camino correcto para encontrar oportunidades de mejora y desarrollar iniciativas enfocadas en reducir la huella de carbono de la cadena de valor”.

ÁLVARO CARRETERO

Director de Cadena de Suministro Global Axionlog

276

participantes se unieron a nuestra reunión virtual Receta del Futuro-Cambio Climático

Por quinto año consecutivo, participamos en el Programa de Supply Chain del Carbon Disclosure Project (CDP) y logramos la mayor tasa de respuesta de nuestros proveedores en la divulgación de sus impactos ambientales. Invitamos a 76 organizaciones, que representan el 79% de nuestra inversión en alimentos, empaques y logística, a informar a través de cuestionarios del CDP. Por haber logrado una tasa de respuesta del 100% en los tres cuestionarios en 2022, fuimos reconocidos como líderes con las tasas de respuesta más altas de América Latina.

100%

de los invitados a participar del programa reportaron su desempeño ambiental a través de la plataforma CDP SC

	2022
Respuestas de proveedores a CDP Clima	100%
Respuestas de proveedores a CDP Bosques	100%
Respuestas de proveedores a CDP Agua	100%



Materias primas prioritarias

Trabajamos para garantizar que nuestras materias primas prioritarias sean obtenidas de forma sustentable. Cada vez que es posible, aplicamos certificaciones internacionales específicas que garantizan la trazabilidad, producción responsable y gestión socioambiental para cada una de ellas.

Nuestros proveedores directos son responsables de monitorear el desempeño de sus proveedores de materias primas en áreas como el abastecimiento sustentable y cumplimientos específicos. Nuestros proveedores de pollo y carne vacuna firman una declaración jurada sobre el origen de su materia prima y actúan de acuerdo con nuestros compromisos, si están dentro del alcance.

También pedimos que cada categoría de proveedor firme una declaración jurada para revelar si usan aceite de palma como ingrediente directo.

1 Carne vacuna: los países con regiones actualmente identificadas como prioritarias por riesgo en deforestación para la carne vacuna incluyen Argentina (bioma Gran Chaco), Brasil (biomas Amazonas y Cerrado) y Paraguay (bioma Gran Chaco).

2 Soja: los países con regiones actualmente identificadas como prioritarias por riesgo en deforestación para la soja incluyen Argentina (bioma Gran Chaco), Brasil (biomas Amazonas y Cerrado) y Paraguay (bioma Gran Chaco).

3 Exclusiones: aceite de palma y aceite de palmiste o su derivado utilizado como ingrediente secundario en los productos de McDonald's.

4 Excluye a Venezuela.

5 Café: incluye el café molido, en grano, y descafeinado.

6 Fibra: El embalaje primario de fibra se refiere a los productos que se utilizan para envasar la comida de los clientes en los restaurantes de McDonald's. La fibra obtenida en Argentina debe contar con la certificación del Consejo de Administración Forestal (FSC) o provenir de fuentes controladas por el FSC con certificación de cadena de custodia completa.

MATERIAS PRIMAS SOSTENIBLES



CARNE VACUNA¹

Si los proveedores obtienen materias primas de Argentina, Paraguay o Brasil, deben cumplir con los criterios de la Política de abastecimiento de carne libre de deforestación (DFBPP) y el Compromiso de McDonald's con los Bosques.

100% del origen de la carne vacuna es monitoreado por satélite en Brasil y Argentina.

99.92% de la carne vacuna comprada en Argentina y Brasil a proveedores directos cumple con la DFBPP.

7 Argentina, Camboya, China, Indonesia, Laos, Malasia, Rusia y Vietnam.



POLLO²

América Latina y el Caribe
La soja, en algunos casos, es un ingrediente en la alimentación de los pollos. Por eso, Arcos Dorados está comprometido con la producción de soja sustentable según los criterios de la RTRS.

100% de la soja contenida en el alimento para pollos, cuyo origen declarado es Argentina, Brasil y Paraguay, se encuentra dentro del alcance de este requisito.



ACEITE DE PALMA³

América Latina y el Caribe

No utilizamos aceite de palma en nuestros restaurantes para procesos de fritura⁴. Trabajamos con nuestros proveedores directos para garantizar que, si utilizan aceite de palma (declarado como ingrediente principal en productos CORE), esté certificado según las normas de la Mesa Redonda del Aceite de Palma Sustentable (RSPO).

100% del aceite de palma utilizado por nuestros proveedores está certificado bajo los estándares de la RSPO.



CAFE⁵

América Latina y el Caribe
Debe estar certificado por la Rainforest Alliance, Fair Trade USA o la Certificación de la Organización Internacional de Comercio Justo Fair Trade.

100% café de fuentes sostenibles certificadas

96% con la certificación de la Rainforest Alliance



PESCADO

Nos abastecemos de fuentes de pesca sustentables, si se ofrece pescado en nuestros restaurantes.

100% de las fuentes de peces son sustentable



EMPAQUES⁶

Para fines de 2025, nuestro empaque principal para clientes provendrá de materiales renovables, reciclados o certificados. Desde 2020, nuestro empaque a base de fibra está certificado. Cuando la fibra virgen proviene de países con un alto riesgo de deforestación⁷ debe estar certificada exclusivamente por el Consejo de Administración Forestal (FSC, por sus siglas en inglés).

100% de nuestros proveedores de fibra cumplieron con nuestra meta de certificación.

100% de nuestros proveedores cuentan con la certificación FSC o PEFC a nivel de sus instalaciones.

INTEGRANTES DE LA RTRS

Arcos Dorados es miembro de la Mesa Redonda de la Soja Responsable (RTRS, por sus siglas en inglés). Esta organización es responsable de implementar prácticas responsables entre los productores de soja en cuanto a relaciones comunitarias, derechos laborales, cumplimiento legal, negocios, agricultura y ambiente.

Arcos Dorados se involucra con los proveedores de pollo y el origen de la soja, como ingrediente de su alimentación y apoya la producción responsable de soja a través de la compra de créditos RTRS.



“La participación de Arcos Dorados en la RTRS, junto con su estrategia para fomentar la producción de soja responsable mediante la adopción de materiales certificados, demuestra cómo los compromisos de los actores relevantes de la industria pueden producir cambios concretos en la cadena de valor. Estos primeros pasos que tomó Arcos Dorados en los últimos años, trabajando con la RTRS, son muy alentadores, y confiamos en que continuaremos trabajando juntos para enfrentar los desafíos presentados por la transición a cadenas de suministro sustentable”.

MARCELO VISCONTI

Director Ejecutivo de RTRS

McCafé

¿Eres de los que beben café para despertarse o te despiertas solo para tomar café? ¡De cualquier manera, a todos nos encanta el café!

En Arcos Dorados nos esforzamos todos los días para ofrecerte el café de mejor calidad, obtenido de manera responsable. Por eso contamos con un comité interdisciplinario encargado de supervisar los aspectos técnicos con proveedores y marketing para brindarte el mejor producto y experiencia en nuestras tiendas.

Nuestros McCafés ofrecen más de 15 variedades entre las que puedes elegir café filtrado, americano, macchiatos, capuchinos, espressos, lattes, ristrettos, frappés, ¡y más! Además de ser deliciosos y accesibles, son obtenidos y preparados de manera responsable.

Los granos de café provienen de productores certificados en nuestra región y el 96% está certificado por la Rainforest Alliance. Este programa de certificación está diseñado para proteger la biodiversidad y mejorar la vida de los agricultores y las comunidades forestales.

El sello de certificación de la Rainforest Alliance significa que el grano de café se cultivó utilizando métodos que apoyan a las comunidades, el ambiente y el desarrollo económico justo.

Los auditores externos e independientes verifican que los productores y los actores de la cadena de suministro cumplan con los requisitos en estas tres áreas antes de otorgar o renovar la certificación. Cerramos el círculo mediante el ofrecimiento de la borra de café para que nuestros clientes la usen en compostaje.

“Durante casi 8 años he trabajado con los estándares de certificación de Rainforest Alliance, en la mejora continua de calidad y cantidad de café en mi finca. Poco a poco me di cuenta de los beneficios de la certificación: desde registrar los costos de producción hasta proteger el ambiente, la flora y la fauna de mi región. Sigo buenas prácticas agrícolas y sociales gracias a los talleres y capacitaciones proporcionados por los técnicos. Continuaré trabajando cada día para producir café de calidad que respete el ambiente y mi salud, la de mi familia y mis trabajadores”.

JAVIER REYES HERNÁNDEZ

Productor de café de Ixhuatlán, Veracruz, México



300
McCafés en América Latina

15
Variedades de café todas certificadas

96%
de volumen de café en grano certificado por Rainforest Alliance



Incorporar la salud y el bienestar animal en nuestra cadena de suministro

La salud y el bienestar de los animales en toda la cadena de suministro es nuestra prioridad. Asumimos la responsabilidad al asociarnos con nuestra cadena de valor, nuestros proveedores y productores, para avanzar hacia una producción impulsada por la sustentabilidad y la ciencia.

Asegurar la salud y el bienestar animal en toda nuestra cadena de suministro nos permite ofrecer alimentos seguros y de calidad a nuestros clientes.

A lo largo de los años, aplicamos prácticas, políticas y procedimientos líderes para evolucionar hacia el bienestar y el cuidado adecuado de los animales. En cuanto a los productos lácteos, nos enorgullece compartir que el queso que servimos en Panamá, México, Costa Rica, Puerto Rico, Colombia, Aruba, Curazao, USVI y Trinidad y Tobago está hecho con ingredientes que provienen de granjas estadounidenses certificadas por el Programa de Gestión Responsable de los Agricultores (FARM). Este programa asegura que los ingredientes lácteos sean producidos por proveedores con los más altos estándares de cuidado animal.

Arcos Dorados adopta un enfoque holístico basado en resultados para la sustentabilidad del abastecimiento de pollo, que prioriza la salud y el bienestar animal, al mismo tiempo que equilibra consideraciones adicionales como los impactos ambientales. En Brasil, nuestro mercado más grande en términos de ingresos, todo nuestro pollo proviene de BRF, uno de los mayores proveedores de proteínas del mundo. Todos los productos de BRF se producen bajo su programa global **Animal Welfare Made in BRF**.

Trabajamos con nuestros proveedores de huevos hacia la transición de huevos libres de jaula, con un equipo de implementación que trabaja para alcanzar nuestro objetivo a 2025. Además, nos enorgullece estar clasificados en el nivel Bronce por segundo año consecutivo en el Monitor de Iniciativas Corporativas para Animales de **Mercy for Animals (MICA)**.

A finales del 2022, Costa Rica fue el primer país en comenzar la transición hacia huevos libres de jaula, alcanzando el 100% de sus operaciones.

Aunque el cerdo es un ingrediente menor en nuestros menús, trabajamos con proveedores y productores para desarrollar planes de reducción del uso de jaulas de gestación para las cerdas y promover la vivienda grupal alternativa. Auditamos al 100% de los proveedores de proteínas con nuestro programa de Salud y Bienestar Animal (AHW, por sus siglas en inglés) para garantizar buenas prácticas de crianza, altos estándares de calidad y el uso responsable de antibióticos. Se garantiza el trato humano de los animales, de acuerdo con las directrices de la Organización de Certificación de Auditores Profesionales de Animales. A través de auditorías anuales de terceros a los proveedores de proteínas directos, evaluamos, identificamos y abordamos posibles problemas, y nos aseguramos que las políticas de bienestar animal se lleven a cabo adecuadamente. Todas las auditorías se completaron satisfactoriamente en 2022.

Los estándares de nuestro programa de Salud y Bienestar Animal (AHW)

PROTOCOLOS	CARNE VACUNA	POLLO	CERDO
Estándares de auditoría de Salud y Bienestar Animal	✓	✓	✓
Buenas prácticas de manufactura	✓	✓	✓
Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)	✓	✓	✓
Requisitos de trazabilidad	✓	✓	✓
Barreras de protección contra la Encefalopatía Espongiforme Bovina (BSE)	✓	✓	✓

85
proveedores auditados

100%
completadas con éxito

USO RESPONSABLE DE ANTIBIÓTICOS

Arcos Dorados está alineado con el compromiso de McDonald's en el uso responsable de antibióticos de acuerdo con las pautas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Mundial de Sanidad Animal (anteriormente la OIE) y otros organismos reconocidos de salud pública y animal. Nuestros esfuerzos para abordar la resistencia antimicrobiana dentro de nuestra cadena de suministro se destacan en la Visión para la Administración de Antibióticos (VAS, por sus siglas en inglés) de McDonald's (revisada en 2017). Este documento describe nuestro enfoque para el uso responsable de antibióticos y el compromiso de implementar políticas específicas para cada especie, como pollo, carne vacuna y cerdo, cuando corresponda. Arcos Dorados solicita a nuestros proveedores de pollo, carne vacuna y cerdo que firmen esta VAS anualmente.

En Brasil, que hasta la fecha es el único mercado en el alcance de este compromiso global, eliminamos el uso de antibióticos definidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como aquellos de importancia crítica y máxima prioridad (HPCIA, por sus siglas en inglés) para la medicina humana, de nuestra cadena de suministro de pollo desde 2018. También participamos en el desarrollo de la Política de Antibióticos de McDonald's para nuestra cadena de suministro de carne vacuna. Esta política identifica las expectativas de McDonald's con respecto al uso de antibióticos en nuestra cadena de suministro de carne vacuna en Brasil, cumpliendo con las leyes y regulaciones locales.

Inspirados por los bosques

La carne vacuna es uno de los ingredientes principales de nuestros menús. Y sabemos de los desafíos de su propia cadena de valor. Por esta razón, nos comprometemos a transformar la industria y a apoyar cadenas de suministro libres de deforestación.

McDonald's es la única empresa de comida rápida (QSR, por sus siglas en inglés) que desarrolla y cumple con su propia Política de abastecimiento de carne libre de deforestación (DFBPP, por sus siglas en inglés). La política está alineada a nuestro rol central en la conservación del ambiente, y exigimos que los proveedores directos de carne, en Brasil y Argentina, implementen este requisito en sus cadenas de suministro para garantizar que cumplan con la política.

Monitoreamos el 100% del origen de la carne vacuna en Brasil y Argentina, evolucionamos cada año y demostramos nuestra responsabilidad social y ambiental, siempre de acuerdo con la DFBPP de McDonald's y con el apoyo de la ONG ambiental internacional Proforest, el proveedor de servicios geoespaciales Agrotools y otros grupos de interés. Además del enfoque en la deforestación, el monitoreo incluye otros aspectos, como los derechos humanos y el cumplimiento ético.

El trabajo de Arcos Dorados está orientado a garantizar el origen de la carne vacuna. Somos pioneros en el sector al utilizar monitoreo remoto y/o satelital en las áreas de origen de la carne vacuna. En 2022, evaluamos el 100% de las granjas de suministro directo, que lograron un 99,92% de cumplimiento con la DFBPP de McDonald's. Esta política se aplica en Argentina, Brasil y Paraguay, identificados como países prioritarios de alta deforestación. La implementación de la política se adapta a cada país y bioma según las condiciones y el contexto local.

Los criterios de evaluación de la política incluyen la deforestación, la protección de las tierras indígenas y de las unidades de conservación, los embargos ambientales y el respeto de los Derechos Humanos.

Además, lideramos conversaciones con grupos de interés, como las mesas redondas nacionales de carne sustentable en Argentina y Brasil. Promovemos activamente el desarrollo continuo para apoyar prácticas más sustentables y la producción basada en la ciencia que proteja el ambiente y apoye a la salud humana y animal en la cadena de suministro de carne vacuna. En Argentina, formamos parte del Comité Directivo de la **Mesa Argentina de Carne Sustentable (MACS)** y en Brasil estamos en la Junta Directiva

de la **Mesa Redonda Brasileña sobre Ganadería Sustentable (GTPS)**. Ambas mesas forman parte de la Mesa Redonda Global sobre la Carne Vacuna Sustentable (GRSB).

“Desde 2017, Proforest trabaja en asociación con Arcos Dorados para implementar la DFBPP de McDonald's. La implementación de esta política en Brasil y Argentina es importante para los compromisos de sustentabilidad asumidos por la organización. Arcos Dorados siempre ha estado dispuesto a alinear estrategias para combatir la deforestación y la conversión de ecosistemas naturales, así como para abordar los problemas sociales.”

ISABELLA FREIRE
Co-directora de Proforest

EL PAPEL DE NUESTROS SOCIOS

 **agrotools**

Gobernanza de gestión de datos en cumplimiento de la cadena de datos y asesoramiento técnico.

 **proforest**

Apoyo en la actualización constante de la política y en la alineación con los mercados locales.

[ACCESO AL ANEXO DEL COMPROMISO DE MCDONALD'S SOBRE BOSQUES ↗](#)

¡Nuestra política en acción!

13.7M
hectáreas monitoreadas

99,92%
carne de res procedente de Argentina y Brasil cumplir con mcdonalds Política de Carne Libre de Deforestación

16.7
miles de granjas monitoreadas

+6.1M
de animales monitoreados



BRASIL

99,94%
cumplen la política



9.648.028,32
hectáreas monitoreadas

ARGENTINA

99,81%
cumplen la política



4.078.855,65
hectáreas monitoreadas

COMPROMETIDOS CON CERRADO, LA SABANA BRASILEÑA

El bioma del Cerrado es la sabana con mayor biodiversidad del mundo, hogar del 5% de todas las especies animales y vegetales de la Tierra y la principal región de Brasil de la cual obtenemos nuestra carne vacuna. Nos comprometimos con la preservación de este ecosistema al ser miembros activos del Protocolo de Monitoreo Voluntario para Proveedores de Ganado en el Cerrado. El objetivo es contribuir a la estandarización y mejora de las prácticas de monitoreo socioambiental para la compra de carnes. Las organizaciones Proforest, Imaflora y NWF forman parte del **Grupo de Coordinación del Protocolo**.

Alimentos seguros en nuestros restaurantes

Más de 2.300 restaurantes se comprometen todos los días a ofrecer comidas seguras, deliciosas y de alta calidad.

En Arcos Dorados, la seguridad alimentaria es nuestra prioridad máxima. Tenemos la responsabilidad de mantener los más altos estándares, desde el campo hasta la mesa, mediante la aplicación de las mejores prácticas de calidad alimentaria y la entrega de productos seguros a nuestros clientes, para proteger y asegurar la confianza en nuestra marca.

La seguridad alimentaria es un esfuerzo de equipo. Arcos Dorados forma parte del Equipo de Gestión de Riesgos de Seguridad Alimentaria, liderado por McDonald's Corporation, donde revisamos continuamente la evaluación de riesgos y definimos estrategias para mitigarlos. El personal y los proveedores participan de encuestas para determinar los principales riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro y puntos de entrega.

Realizamos reuniones periódicas con líderes globales de seguridad alimentaria y calidad, donde recibimos información aplicable y comunicamos el desempeño de nuestra operación. Además, recibimos comunicaciones regulares de McDonald's Corporation sobre temas relevantes relacionados con la seguridad alimentaria, así como la estrategia para sus mercados.

Obtuvimos la puntuación más alta en la auditoría de Seguridad Alimentaria de McDonald's Corporation 2022, una demostración de nuestro compromiso y altos estándares de control de calidad.

Los estrictos controles en nuestros restaurantes son fundamentales. Monitoreamos las temperaturas de recepción de ingredientes, las temperaturas de los refrigeradores y congeladores, las temperaturas de cocción de los alimentos y el control de vida útil secundario, entre otros aspectos. Además, cada año los restaurantes reciben una Auditoría de Seguridad Alimentaria del Restaurante (RFSA, por sus siglas en inglés), realizada por una empresa de auditoría externa. En nuestro plan de trabajo anual detallamos los principales cambios en los programas de auditoría, las pautas básicas y el marco para nuestras operaciones. Complementamos este enfoque con capacitación a proveedores y empresas de auditoría sobre temas relacionados con la seguridad alimentaria. Cada mercado es responsable de garantizar el cumplimiento de estos requisitos, y monitoreamos el desempeño de los programas de auditoría de forma mensual.

2.495
Auditorías de Seguridad Alimentaria del Restaurante

0
incidentes críticos detectados por un organismo de vigilancia de seguridad alimentaria

100%
de nuestros restaurantes

0
incidentes de brotes de enfermedades transmitidas por alimentos asociados a nuestros restaurantes

Puertas abiertas

¡Es genial verte de vuelta! En septiembre, después de dos años de pandemia, relanzamos el programa presencial Puertas Abiertas en todos nuestros restaurantes. Esta iniciativa invita a los clientes a visitar las cocinas de McDonald's para descubrir cómo se elaboran nuestros deliciosos menús, desde los valores y compromisos que guían lo que hacemos, hasta los procesos y productos que garantizan los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria.

Es una oportunidad única para descubrir aspectos exclusivos del menú más icónico del mundo y mostrar a nuestros clientes cómo utilizamos ingredientes de la más alta calidad, bajo los mejores estándares de seguridad alimentaria, guiados por nuestra Receta del Futuro. Esto incluye los procesos de limpieza, el origen y almacenamiento de los ingredientes, la cocción, la preparación de los pedidos, la capacitación de los equipos y muchos otros datos interesantes.

+10.000
clientes visitaron nuestras cocinas en América Latina en 2022

81%
de los clientes reportaron haber mejorado su valoración de la marca luego de la visita

Nutrición y marketing responsable

Somos apasionados por la comida. Por eso trabajamos todos los días para ofrecer un menú delicioso y seguro de opciones alimenticias accesibles, de calidad y producidas de manera responsable. Conocemos el poder de la comida para reunir a familias y amigos, especialmente en una región como América Latina y el Caribe. Esto impulsa cada decisión que tomamos, por más pequeña que sea.

Nuestro tamaño e influencia nos obliga a actuar de manera consciente y consideramos al marketing responsable dirigido a los niños como una oportunidad para apoyar a las familias y contribuir con la satisfacción de sus necesidades. Por eso comunicamos las opciones de comida de manera consistente con las pautas nutricionales aplicables y en cumplimiento con los compromisos publicitarios locales o regionales.

100%

de nuestras opciones de comida son consistentes con las directrices alimentarias nacionales aplicables.

CALCULADORA NUTRICIONAL

La calculadora nutricional es una herramienta interactiva, que permite a nuestros clientes revisar todos los menús ofrecidos localmente, comprender los valores nutricionales de sus comidas y en qué medida cubren sus necesidades diarias según lo determinado por la OMS. La herramienta indica las calorías, los carbohidratos y la información nutricional de cada comida.

Nuestros objetivos de Cajita Feliz

Trabajamos con las familias y aprendemos de ellas para identificar oportunidades de cambios positivos y significativos. Establecemos objetivos relacionados con la nutrición de nuestra Cajita Feliz, ya que creemos que enfocarnos en los niños y las familias es la manera de lograr un mayor impacto.

Desde 2011, trabajamos en la creación de opciones de Cajita Feliz más nutritivas y equilibradas. Primero, incorporamos frutas y verduras y, progresivamente, implementamos cambios como reducciones en sodio y grasas saturadas. También eliminamos el azúcar añadido y, en 2021, los colores y sabores artificiales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos cambios fueron respaldados por entidades médicas reconocidas y se alinean con los requisitos nutricionales revisados para niños.

Pequeñas decisiones para llegar a más de 4 millones de visitas al día. Eso podría generar un gran cambio, ¿verdad?

Estos cambios están relacionados con las cinco ambiciones establecidas en 2018 por McDonald's en todos los mercados para incrementar el acceso de las familias a frutas, verduras y lácteos bajos en grasa y ayudarlas a tomar decisiones informadas. En este sentido, trabajamos con la Alianza para una Generación más Saludable y un tercero independiente para medir y reportar el progreso cada dos años en nuestros tres mercados clave: Argentina, Brasil y México. La tabla a continuación muestra nuestro estado hasta junio de 2022 en relación a cada objetivo. Se espera que el informe final se presente a finales de 2023.

Progreso del objetivo global de Happy Meal

Goals	1 OFRECER MENÚS BALANCEADOS	2 SIMPLIFICAR INGREDIENTES	3 SER TRANSPARENTE CON LA INFORMACIÓN NUTRICIONAL DE LA CAJITA FELIZ	4 COMERCIALIZAR CON RESPONSABILIDAD	5 AUMENTAR LA VENTA DE PRODUCTOS QUE CONTIENEN GRUPOS ALIMENTARIOS RECOMENDADOS
	Asegurar que el 50% o más de la oferta de productos de Cajita Feliz cumpla con los criterios globales de nutrición de Happy Meal de McDonald's.	Eliminar los sabores artificiales y los colorantes agregados procedentes de fuentes artificiales de toda la oferta de Cajita Feliz, sin renunciar a la seguridad, el sabor, la calidad o el valor de los alimentos.	Hacer que la información nutricional esté disponible para toda la oferta de la Cajita Feliz en los sitios web y aplicaciones móviles propiedad de McDonald's.	Todos los paquetes de Cajita Feliz anunciados para niños cumplirán con los Criterios Globales de Nutrición de McDonald's y con los compromisos publicitarios locales aplicables existentes con respecto al marketing para niños.	Aprovechar el marketing innovador para contribuir a aumentar la venta de alimentos y bebidas que contienen grupos alimentarios recomendados en la Cajita Feliz.
Reporte	ENE-DIC 2021	DIC 2021	Q1 2022	ENE-DIC 2021	2018-2021
ARG	ALCANZADO	ALCANZADO	EN PROGRESO	ALCANZADO	EN PROGRESO
BRA	ALCANZADO	ALCANZADO	EN PROGRESO	ALCANZADO	ALCANZADO
MEX	ALCANZADO	ALCANZADO	EN PROGRESO	ALCANZADO	ALCANZADO



Nuestra fábrica digital

Vivimos en un mundo en constante evolución. Ser una empresa líder en nuestra industria significa trabajar en la vanguardia de la transformación digital, y ofrecer a nuestros clientes grandes momentos con opciones cada vez más prácticas, eficientes y personalizadas. Todo con el propósito de mejorar las relaciones con nuestros clientes a través de la innovación tecnológica y un mayor conocimiento de sus necesidades, para brindarles experiencias deliciosas que comienzan en el mundo digital.

En 2020 creamos ADvance, una nueva unidad de negocio dentro de Arcos Dorados, con el objetivo de implementar una nueva mentalidad y forma de trabajar, y acelerar la relación y experiencia digital de nuestros clientes, así como acompañar la evolución de nuestros procesos internos y sistemas para convertirnos en una empresa basada en datos.

ADvance pone a nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos. Identificamos una necesidad o un problema y le encontramos una solución digital. Para ello, desarrollamos la tecnología necesaria, aseguramos el impacto necesario, activamos la campaña o comunicación a los clientes con big data y medimos los resultados, siempre en la búsqueda de ir un paso más allá con transparencia, autonomía, creatividad e innovación. Nuestro equipo ADvance, compuesto por 300 personas, se desempeña con metodologías ágiles y trabajo en equipo y se enfoca en tres funciones principales:



TECNOLOGÍA (IT)

Proporciona las herramientas e innovaciones tecnológicas que nos permiten mejorar nuestros servicios. Esto incluye IT Negocios, a cargo de los procesos de digitalización de los restaurantes, e IT Fundacional, responsable de la infraestructura en la nube y la ciberseguridad.

DIGITAL

Los equipos de Marketing, Experiencia Digital, Operaciones y Logística que trabajan para proveer experiencias extraordinarias y cada vez más convenientes a todas las personas.

DATOS & ANÁLISIS

A través de análisis de información, entendemos a los millones de visitas que nos eligen todos los días y les ofrecemos opciones personalizadas.

Nuestros equipos aprenden y se adaptan constantemente a las nuevas condiciones del mercado para desarrollar continuamente ventajas competitivas. En un contexto donde las necesidades de los clientes cambian rápidamente, la agilidad es esencial para adaptarse y centrarse en lo que realmente es importante para los consumidores de hoy.



La plataforma de comercio electrónico está integrada con la logística de nuestros restaurantes para poder brindar una experiencia superior, eficiente y fluida para el usuario.



Ciberseguridad y privacidad de datos

La confianza es la base de nuestra relación con los clientes. Toda la información que nos brindan se gestiona de manera responsable, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y ayudarnos a mejorar nuestra propuesta de valor. Solo recopilamos información de identificación personal, como nombres y apellidos, direcciones de correo electrónico y domicilios, cuando es proporcionada voluntariamente por los usuarios individuales. Esta información es utilizada exclusivamente por Arcos Dorados. Todos los usos de los datos personales se describen en los Términos y Condiciones disponibles en todos nuestros sitios web y aplicaciones. Además, todos los usuarios tienen derecho a acceder, rectificar y eliminar sus datos. En 2022, recibimos 244 solicitudes de titulares. Nuestros equipos están capacitados en la gestión responsable de la información a través de webinars, cursos online y comunicaciones permanentes sobre temas de privacidad de datos.

Ser responsables no solo implica tener una visión interna sobre el uso de la información, sino también protegerla de posibles amenazas externas. Trabajamos para salvaguardar todas nuestras plataformas digitales con los más altos estándares y protocolos de seguridad. Para nuestra aplicación, seguimos las pautas necesarias para cumplir con SOC 2. Este estándar define los criterios para gestionar los datos del cliente basados en cinco principios confiables de servicio: seguridad, disponibilidad, integridad del procesamiento, confidencialidad y privacidad.



Con un poco de ayuda de mis amistades



Imagina por un momento que cada persona que visita uno de nuestros restaurantes recibe una pequeña ayuda. Esto significa poder ayudar a cualquier persona, desde una familia con niños y niñas que viene a disfrutar de sus platos favoritos del menú de McDonald's, hasta una persona joven que busca su primera oportunidad laboral formal ¿no sería increíble?

Sabemos que un pequeño cambio puede hacer una gran diferencia. Por eso, asumimos el compromiso de empoderar a nuestras comunidades, brindándoles oportunidades, atención y apoyo, y acelerando la equidad y la inclusión en todo el negocio.

Nuestros programas de impacto social son una de las varias formas en las que contribuimos al desarrollo socioeconómico de la región, porque sabemos que una comunidad fuerte y resiliente es la base para el éxito de cualquier negocio. Nos enfocamos en las personas jóvenes, contribuyendo a su desarrollo personal y profesional a través de oportunidades de empleo y formación. También apoyamos el bienestar de las familias, ofreciendo opciones de menú nutritivas y ayudándolas a tomar decisiones más balanceadas que al mismo tiempo sean deliciosas, convenientes y accesibles.

Impacto positivo en la comunidad

100%

de nuestras operaciones alcanzadas por programas de impacto social



+2.000.000

de oportunidades para jóvenes desde 2017

454.088

oportunidades de formación y primeros puestos de trabajo generados en 2022

50%

de nuestro equipo de trabajo tiene menos de 24 años

+65.000

personas alcanzadas por M-Campus Comunidad

28%

del Equipo de Liderazgo Senior comenzó su carrera en nuestros restaurantes



Gran Día
+\$7,6 MM

de dólares donados a RMHC y ONGs que trabajan en inclusión laboral

+2,3M
de Big Macs vendidos con fines solidarios

29
ONGs beneficiadas.



+890.000
libros distribuidos con Cajitas Felices



Oportunidades para jóvenes

Una oportunidad de trabajo o de capacitación tiene un impacto significativo en una persona. Ahora, imaginen brindar 2.000.000 de oportunidades en seis años.

Tres años antes de lo previsto, nuestra Receta del Futuro cumplió uno de sus objetivos: crear 2 millones de oportunidades para jóvenes en América Latina y el Caribe. ¿De qué tipo de oportunidades estamos hablando? Nos referimos a jóvenes que obtuvieron un empleo formal en nuestros restaurantes, personas del equipo que recibieron capacitaciones en habilidades blandas, o miembros de la comunidad que participaron en alguno de los muchos programas educativos que patrocinamos con nuestras ONGs socias y aliadas.

Esto es especialmente relevante en una región caracterizada por altas tasas de desempleo entre la juventud. Crear más y mejores empleos para los jóvenes de la región es un gran desafío. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹, la tasa de desempleo entre los jóvenes de América Latina y el Caribe es del 20%, aproximadamente tres veces la tasa de los adultos y más del doble de la tasa de desempleo promedio en la región. Esto significa que más de 10 millones de jóvenes no pueden encontrar trabajo. Además, 6 de cada 10 personas jóvenes que pueden encontrar trabajo lo hacen en la economía informal, que generalmente implica malas condiciones laborales, sin derechos ni protecciones.

Arcos Dorados está ayudando a las economías locales a abordar esta problemática. Creemos firmemente en el potencial de los

jóvenes, su entusiasmo y energía. promovemos la movilidad social al ofrecer oportunidades de empleo formal y el desarrollo de competencias que pueden aplicar en cualquier carrera profesional que elijan en el largo plazo.

Nos llena de orgullo compartir que más del 50% de nuestra fuerza laboral en 2022 estaba conformada por adultos jóvenes menores de 24 años, muchos de los cuales obtuvieron su primera oportunidad laboral formal con Arcos Dorados.

Conscientes de que la educación es la principal barrera para el empleo formal y la movilidad social, estamos preparando a las personas jóvenes para el futuro laboral mediante la capacitación y el fortalecimiento de las habilidades y competencias que nutrirán sus carreras profesionales. Para ello, trabajamos con organizaciones no gubernamentales en toda América Latina y abrimos las puertas de nuestro centro de capacitación, la Hamburger University, a toda la comunidad.



¹ <https://www.ilo.org/americas/temas/empleo-juvenil/lang--es/index.htm>

MCampus Comunidad

MCampus Comunidad tiene como objetivo ayudar a las personas jóvenes a potenciar su conocimiento ofreciendo capacitaciones en aptitudes que los prepararán para el mundo laboral. En 2022, más de 48.000 personas de 87 países se beneficiaron de los cursos gratuitos de la plataforma, que se enfocan en habilidades demandadas por el mercado del trabajo.

Actualmente, la plataforma ofrece 14 cursos sobre temas como salud y bienestar, marketing digital, negociación e influencia, finanzas personales, servicio al cliente, emprendedorismo, inteligencia emocional, introducción a la informática, Linux básico NDG, fundamentos de programación en Python, fundamentos de ciberseguridad, introducción a la Ciberseguridad y el programa Get Connected.

En 2022, ampliamos nuestra oferta incorporando un programa vocacional completo. Incluye cuatro módulos con una exploración detallada de habilidades profesionales y objetivos que ayudan a quienes participan a construir sus currículums y prepararse para entrevistas de trabajo. También incluye un test vocacional desarrollado en colaboración con PDA, una empresa de tecnología de recursos humanos cuyas soluciones optimizan la identificación y el desarrollo del talento. La prueba ayuda a las personas a identificar sus fortalezas, intereses y valores, y los guía hacia una carrera u orientación educativa que se alinee con sus objetivos y aspiraciones. Además, a través de MCampus Comunidad, más de 2.500 personas de 20 organizaciones e instituciones sin fines de lucro se registraron en nuestros cursos de capacitación.

+69.000
jóvenes se registraron
en la plataforma
+48.000 en 2022

57%
mujeres

87
países

14
cursos y módulos de formación

2.521
personas se registraron
a través de alianzas y ONGs

“Mi experiencia en mcampus comunidad fue productiva y enriquecedora. A través de los cursos, aprendí a no renunciar a mis sueños y a ordenar mis metas. Estoy muy agradecida por la oportunidad. Sé que muchos más jóvenes como yo se beneficiarán en el futuro, y poco a poco, podremos construir una sociedad mejor.”

CRISTEL JIMENA LEITÓN RODRÍGUEZ
Escuela Técnica Profesional La Tigra,
Costa Rica

MCAMPUS COMUNIDAD ↗

Más conocimiento a través de alianzas

Queremos ampliar nuestra difusión y alcance, al ofrecer oportunidades de formación y educación a cada vez más jóvenes de América Latina, sin importar en qué etapa de la vida se encuentren. En colaboración con ONGs experimentadas, apoyamos iniciativas diseñadas para formar en habilidades laborales y construir un sentido de ciudadanía responsable entre miles de jóvenes de 16 a 24 años. Brindamos soporte a estas organizaciones mediante donaciones recibidas a través de nuestra iniciativa Gran Día e invirtiendo en proyectos sociales específicos.

Somos mentores activos en los programas de Junior Achievement Americas (JAA), como La Compañía y Socios por un día, donde ayudamos a sus participantes a desarrollar las aptitudes diarias que necesitarán en su lugar de trabajo.

A través de la plataforma Passport To Success PTS Explorer, desarrollada en colaboración con la International Youth Foundation (IYF) y McDonald's Corp., generamos un espacio para el conocimiento, la práctica y la reflexión. A través de un modelo dinámico y accesible que aprovecha la tecnología, la plataforma alcanza a jóvenes de México, Panamá y Costa Rica.



Junior Achievement

Argentina, Brasil, Costa Rica, Colombia, México, Panamá y Uruguay



Fundación Apoyo a la Juventud

México



Aldeas Infantiles SOS

Costa Rica, México y Peru

¡NUEVAS ALIANZAS!



Mi Sangre

Colombia



Fundación Si

Argentina



Instituto Ayrton Senna

Brasil



Voces Vitales

Panamá

ALIANZA CON JUNIOR ACHIEVEMENT AMERICAS

En 2022, formamos una alianza regional con Junior Achievement Americas (JAA), que incluye a Argentina, Uruguay, Brasil, Colombia, Panamá, Costa Rica y México. Esto nos permitió llegar a más jóvenes y también estandarizar nuestros programas en toda la región, unificar criterios para medir el impacto e incorporar los cursos de MCampus Comunidad en los programas de JAA.

Con esta asociación regional alcanzamos a miles de jóvenes entre 15 y 17 años. A través de programas presenciales y virtuales, los ayudamos a desarrollar competencias socioemocionales necesarias para su futuro laboral, como el pensamiento crítico, la creatividad, la comunicación, la colaboración, la iniciativa y el liderazgo.

También brindamos soporte al JAA Nau Fest, su primer foro regional desarrollado para inspirar y conectar a jóvenes con el futuro del trabajo en 26 países. Fue un evento 100% virtual con actividades sincrónicas y asincrónicas enfocadas en el desarrollo de habilidades y relacionamiento. Arcos Dorados fue el patrocinador principal de la iniciativa y su feria virtual de empleo.



Honramos nuestra tradición de retribuir

Las personas, familias, niños y niñas que visitan nuestros restaurantes son el corazón de nuestro negocio y nuestra marca. Nos visitan todos los días para disfrutar de nuestro delicioso menú. Pero no hay nada más gratificante que ver a nuestra comunidad feliz y comprometida. Todo lo que nos dan, sin importar cuánto sea, significa muchísimo para Arcos Dorados.

Cultivamos ese vínculo haciendo lo que mejor sabemos hacer: brindar alimentos deliciosos y nutritivos con impacto social positivo. En 2022, apoyamos e impactamos positivamente en familias y comunidades de América Latina y el Caribe a través de programas cuyos elementos clave fueron la educación, la salud y el bienestar de las familias.

¡Qué Gran Día!

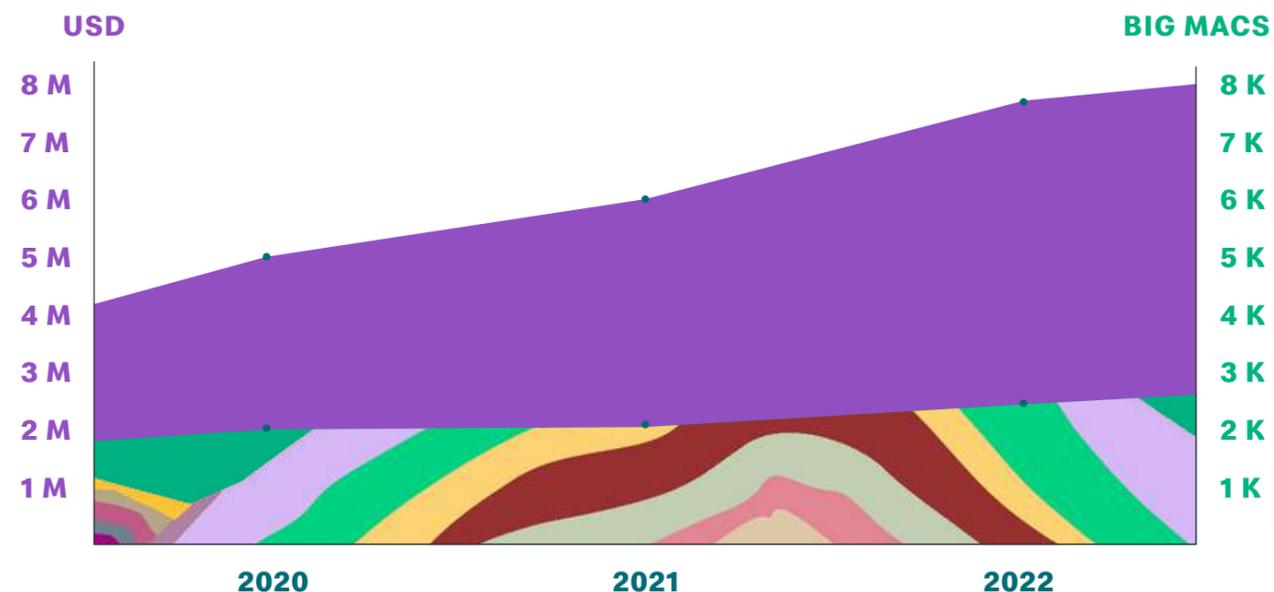
¿No ha sido un gran día? Comiste una deliciosa Big Mac mientras ayudabas a jóvenes a crecer y prosperar, y cuidabas de familias alrededor de América Latina.

¡Lograste tanto con tan poco!

Entre septiembre y diciembre de 2022, cada mercado de McDonald's en la región tuvo un Gran Día. McDía Feliz en Brasil, Gracias de Corazón en Venezuela y Gran Día en el resto de América Latina son celebraciones que unen

a millones de personas con un objetivo común: la solidaridad.

En ese día, el famoso Big Mac se convierte en un "producto con propósito". Nuestros clientes compran Big Macs a través de canales físicos y digitales, y todas las ganancias se donan a organizaciones que promueven programas de inclusión laboral y a las Casas Ronald McDonald de cada país. La cantidad recaudada en Trinidad y Tobago, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Guadalupe, Guayana Francesa, Martinica y Aruba se destina en su totalidad a ONGs dedicadas a programas que impactan directamente en sus comunidades.



“Para que Brasil tenga éxito, la educación debe estar en el centro de nuestra agenda de desarrollo. Se estima que, como consecuencia de la pandemia, la educación brasileña ha retrocedido una década, amplificando aún más nuestro déficit histórico. El desafío que enfrentamos en la educación es enorme y requiere la unión del gobierno, la sociedad civil y las empresas para crear soluciones que garanticen el poder y la escala que este problema demanda. Arcos Dorados entiende su papel en esta transformación social y comparte nuestra creencia en la educación como la principal herramienta para combatir la desigualdad. Perseguimos nuestro objetivo común durante cinco años, a través de la campaña McDía Feliz, que nos ha permitido proporcionar educación de calidad a millones de jóvenes estudiantes brasileños, brindándoles mejores oportunidades para el futuro”.

VIVIANE SENNA

Presidenta del Instituto Ayrton Senna



LAS CASAS RONALD MCDONALD

Un lugar lejos de casa cuando más lo necesitas. Las Casas Ronald McDonald brindan soporte y atención a las familias cuando se ven obligadas a pasar largos períodos de tiempo lejos de su hogar mientras sus hijos reciben tratamiento médico.

Arcos Dorados brinda apoyo y soporte al trabajo e iniciativas de las Casas Ronald McDonald en muchos países, ayudando a las familias a permanecer cerca de las instituciones médicas donde sus hijos están siendo tratados.



1 CERLALC, II Catálogo Cerlalc-IBBY de Libros Infantiles para el Desarrollo Sostenible, 2021.

2 Grupo Banco Mundial junto a UNICEF y UNESCO, “Dos años después, salvando a una generación”, 2022.

Una historia que empodera

Cuatro de cada cinco estudiantes de sexto grado de la región no poseen el nivel mínimo de comprensión de lectura, según el Centro Regional para el Desarrollo del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC)¹. Además, según los datos del Grupo del Banco Mundial, UNICEF y UNESCO, el 50% de los jóvenes no tienen habilidades mínimas de lectura². Arcos Dorados está colaborando en el abordaje de esta situación. ¿De qué manera? Democratizando el acceso a la lectura para los niños y niñas de América Latina.

Relanzamos la iniciativa Libros Cajita Feliz, que permite a las familias elegir un libro en lugar de un juguete con nuestro menú infantil. Este clásico regresó en 2022 con una nueva colección de títulos infantiles titulada “Yo puedo”, que motiva a nuestros clientes más jóvenes a cumplir sus sueños con historias entretenidas en torno a personalidades atractivas.

“Yo puedo” incluye 12 libros focalizados en las historias de las infancias de personas célebres que se atrevieron a soñar en grande y cambiar el mundo.

La iniciativa de libros infantiles “Personas pequeñas, sueños grandes” creó una serie exclusiva para Arcos Dorados con el objetivo de fomentar la lectura infantil para contribuir en el desarrollo intelectual y creativo de los niños y niñas, al tiempo que genera momentos de unión familiar. La serie incluye actividades divertidas y atractivas, con códigos QR para acceder a contenido digital exclusivo como soporte de las historias. En línea con el compromiso de McDonald’s de evolucionar hacia juguetes sustentables, esta nueva colección fue producida con papel certificado por el Forest Stewardship Council (FSC).

+890.000
libros producidos en 2022

Voluntariado corporativo

Siempre impulsamos actividades de voluntariado corporativo entre nuestros equipos. En septiembre de 2022, McDonald’s Corp promovió el primer Mes Global del Voluntariado en todo el mundo, hito en el que participó Arcos Dorados. Aproximadamente 8.500 personas voluntarias participaron en 120 eventos de 33 mercados de todo el mundo, dedicando más de 16.500 horas para retribuir a las comunidades locales. Esta es una gran oportunidad para apoyar a personas y organizaciones en los lugares donde operamos y motivar a nuestros equipos.

+60
voluntarios
en toda la región

PAÍS	VOLUNTARIOS	PROYECTO	ORGANIZACIÓN
Argentina	24	Residencias Universitarias	Fundación Sí
	5	La Compañía	JAA
Brasil	14	Empresario en la sombra por un día	JAA
México	12	Habilidades para la Vida	JAA
Panamá	6	Programa de Mentoreo Juvenil	JAA
Uruguay	2	La Compañía	JAA



Ambiente



Poco a poco, cambiamos mucho



Poco a poco, estamos construyendo resiliencia para un futuro sustentable y trabajando para reducir el impacto ambiental de nuestros restaurantes y oficinas siempre que sea posible. Nuestro trabajo incluye medir y reducir las emisiones de carbono, mejorar la eficiencia operativa de nuestros restaurantes y utilizar materiales más sustentables en nuestros empaques, al tiempo que facilitamos a los clientes la posibilidad de reciclar y reducir los residuos.

Todos los pequeños cambios que realizamos reflejan nuestro compromiso con la acción climática, una prioridad para cumplir nuestro propósito de apoyar a las comunidades hoy y en el futuro.

Esto también implica una matriz energética más limpia e iniciativas de sustentabilidad en nuestra cadena de suministro.

Sabemos que tomar medidas sobre el cambio climático es un desafío y requiere de una inversión significativa. Pero también creemos que impulsa la creación de valor comercial a largo plazo al asegurarnos de gestionar los costos operativos del suministro de energía y reducir nuestra exposición a los crecientes riesgos y regulaciones ambientales.



Nuestra huella de carbono

El primer paso para alcanzar nuestros objetivos ambientales es medir, evaluar e informar sobre el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones. Nuestros compromisos son reducir las emisiones de GEI de todos los restaurantes y oficinas en un 15% y en la intensidad de emisiones de nuestra cadena de suministros en un 10%. Para el 2025, tomando 2021 como año base.

Reforzamos nuestro compromiso de reducir las emisiones a 2025, al incluir nuestras metas en el primer bono financiero vinculado a objetivos de desarrollo sostenible de la industria de servicio de comida rápida.

En 2022, medimos la huella de carbono de todas nuestras operaciones por segunda vez y abarcamos los 20 países que conforman la operación de Arcos Dorados. El procedimiento de informe de emisiones GEI se basa en el "Estándar de Contabilidad e Informe Corporativo - Edición Revisada" y el complementario "Estándar de Contabilidad e Informe de la Cadena de Valor (Alcance 3)" del Protocolo GEI, desarrollados en colaboración entre el Instituto de Recursos Mundiales (WRI, por sus siglas en inglés) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sustentable (WBCSD, por sus siglas en inglés). Una firma consultora internacional desarrolló el proceso de cálculo basado en la información recopilada por nuestros equipos.

Extrapolaciones y estimaciones complementaron cualquier brecha de datos de menor impacto.

Nuestra huella de carbono comprende tres alcances. El alcance 1 incluye las emisiones de la combustión fija, la combustión móvil y las emisiones fugitivas. El alcance 2 incluye las emisiones asociadas al uso de electricidad en el año. Por último, el alcance 3 incluye todas las emisiones derivadas de los productos y servicios comprados, bienes de capital, actividades de combustibles y energía, transporte y distribución aguas arriba, residuos generados en la operación, viajes de negocios, desplazamiento de empleados, transporte y distribución aguas abajo, tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos y operaciones de franquicia. En nuestra categoría "fuera de alcance" se incluyen las emisiones que están fuera del Protocolo de Kioto.

En 2022, logramos reducir las emisiones del Alcance 2 gracias al incremento en el abastecimiento de energía renovable de nuestras operaciones, que representó el 29% de la matriz energética de Arcos Dorados al cierre de este informe, en comparación con el 12% en 2021. El crecimiento de las emisiones del Alcance 1 en comparación con 2021 se debe al aumento en el consumo de gases refrigerantes. Para abordar este desafío, tenemos un plan de estandarización de procedimientos para su reemplazo, de modo que puedan ser recuperados y reciclados.

EMISIONES GEI 2022

175.037
Alcance 1 (tCO₂e) 

103.310
Alcance 2 (tCO₂e) 

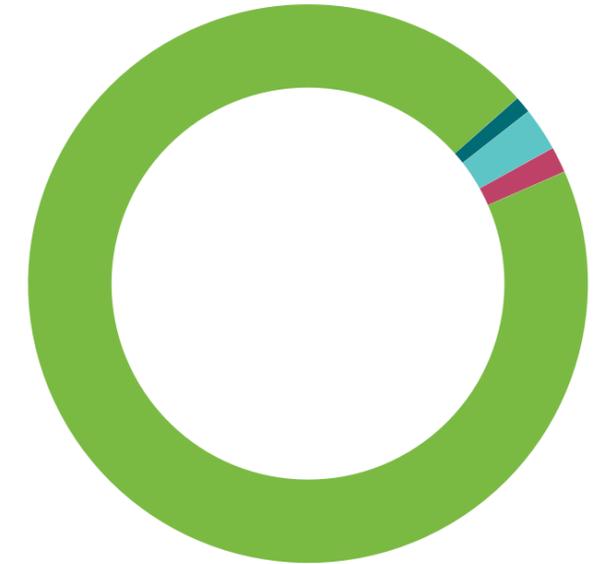
5.334.664
Alcance 3 (tCO₂e) 

75.634
Fuera de alcance (tCO₂e)

5.688.645
tCO₂e
total

1,58
Intensidad
tCO₂e/miles de UD

9,30
Intensidad
tCO₂e/toneladas
de Alimentos y Envases en
las operaciones de
ArcosDorados (Alcance 3)



3,1%
Alcance 1

1,8%
Alcance 2

93,8%
Alcance 3

1,3%
Fuera de
alcance



UNA EXPERIENCIA DIGITAL QUE AHORRA

Alojamos nuestras plataformas digitales en servicios de nube externos como Amazon Web Services (AWS) y Azure de Microsoft. Estos servicios son mucho más eficientes y tienen una huella de carbono de carga de trabajo que es una fracción de lo que las empresas suelen producir en sus centros de datos internos o propios.

Los proveedores de estos servicios hacen que toda la organización técnica funcione en sincronía para lograr eficiencia en su infraestructura. Una gran parte de la reducción de carbono se debe a un mayor y más eficiente uso de los servidores, en comparación con los centros de datos internos, seguido de una reducción en el consumo de electricidad y el uso de energía renovable.

-99,5%

emisiones de carbono promedio generadas al alojar nuestras soluciones en un servidor externo.

Ahorrar un poco, cambia mucho

Cada persona que trabaja en nuestros restaurantes u oficinas se compromete a hacer pequeños cambios para lograr grandes resultados. Impulsamos la innovación para utilizar la energía de manera más eficiente, con inversiones en iniciativas de energía renovable, iluminación LED y equipos de cocina eficientes en el consumo energético. También, creemos que nuestro tamaño y alcance nos permiten tener un impacto positivo en el manejo correcto del agua, relacionado a su conservación, reutilización, gestión responsable, contaminación, calidad y uso general.

Cada año incorporamos nuevos indicadores de desempeño que nos ayudan a medir nuestras acciones y enfocarnos en aquellos aspectos que tienen oportunidades de mejora. Mediante la implementación de múltiples iniciativas que reducen el impacto de nuestras operaciones en el ambiente, buscamos alentar a otros actores a seguir nuestro ejemplo y elevar el estándar en conjunto.

100%

de las aperturas y modernizaciones incorporaron el Programa de Desarrollo Sustentable y Construcción el cual cuenta con iniciativas de eficiencia energética, hídrica y de gestión de residuos.

Introducimos el Programa de Desarrollo y Construcción Sustentable, que consta de 25 iniciativas, algunas obligatorias y otras sugeridas, para ser incorporadas en nuestras aperturas y modernizaciones. Estas incluyen proyectos de ahorro energético y de agua, propuestas de economía circular y acciones positivas para la comunidad. En 2022, el 100% de las nuevas aperturas y modernizaciones incluyeron las iniciativas obligatorias, superando nuestro objetivo por 10 puntos.

El poder de la naturaleza

Innovamos a favor del uso eficiente de la energía. Nuestro Programa de Desarrollo y Construcción Sustentable incluye, entre sus iniciativas energéticas, la incorporación de aires acondicionados de alta eficiencia, equipos de extracción variable, calentador solar de agua, iluminación LED e iluminación solar, filtro UV en vidrios, medidor de consumo en el tablero eléctrico e iluminación automática de letreros y exterior.

El programa también prioriza el uso de fuentes de energía renovable para nuevos restaurantes y renovaciones. En nuestra nueva apertura en Guadalupe, instalamos un sistema de paneles solares de 220 m² en el techo del restaurante.

Esta iniciativa fue financiada por Esco a través de un contrato de 20 años, con un sistema de 45 KWp de tamaño.

En Colombia, en las ciudades de Santa Marta, Barranquilla y Cartagena, instalamos paneles solares en los techos de los restaurantes y en estacionamientos. Cuatro sistemas generaron 17.143 KWh de energía solar en 2022.

En Brasil, en colaboración con la compañía eléctrica EDP, inauguramos tres granjas de paneles solares: una en Cotia, San Pablo, y dos en Rio Paranaíba, Minas Gerais. Estos sistemas tienen una capacidad anual de generación de energía de 11.726 MWh, y proporcionarán el 100% de la demanda de energía de 28 restaurantes y siete centros de postres a través de un contrato de 12 años. Ocupan un área de 18,5 hectáreas.

En 2022, como parte de nuestra estrategia energética, evolucionamos nuestra matriz energética y casi triplicamos el uso de fuentes de energía renovable, con un aumento del 12% al 29% de la energía utilizada en nuestras operaciones. Estamos orgullosos de este resultado, que refleja el arduo trabajo de nuestros equipos en toda la región.

29%

de energía renovable en todas nuestras operaciones

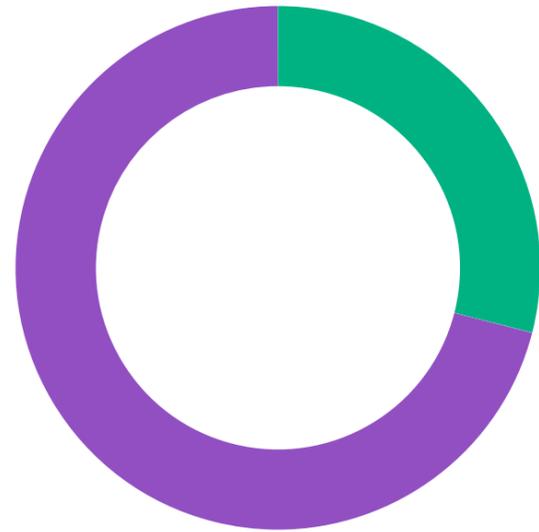


ENERGÍA

Consumo energético dentro de la organización (kWh)

512.488.289 ⚙️
2022

Consumo de energías renovables (MWh)



29%
Energía renovable

71%
Energía no renovable

Consumo de energías renovables (%)

29%
2022

Intensidad (kWh/miles de USD)

0,14 ⚙️
2022

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

Diesel

473.019 l
2022 ⚙️

Gasolina

1.452.673 l
2022 ⚙️

LGP/propano

7.353.766 l
2022 ⚙️

Gas natural

2.536,456 m³
2022 ⚙️

Uso del agua

En cada uno de nuestros restaurantes hacemos un uso consciente y eficiente del agua, tanto en su consumo diario como en su disposición final. Nuestro Programa de Desarrollo y Construcción Sustentable incluye iniciativas relacionadas con el uso del agua, como la siembra de especies nativas de baja necesidad de riego, grifos con aireadores para reducir el caudal de agua y temporizador automático, uso de agua de lluvia para riego, limpieza y descarga de inodoros y la recolección de agua procedente de la condensación de aires acondicionados para tareas de limpieza.

Gestión de residuos

El Programa de Desarrollo y Construcción Sustentable incluye iniciativas para nuevas aperturas o mejoras de restaurantes relacionadas con la separación de residuos en origen, como contenedores especiales de basura en el comedor y la sala de personal, cuartos de basura con separación de residuos y una instalación específica para la recolección de aceite usado. También incluye iniciativas para el uso de materiales provenientes de fuentes renovables, como contenedores de basura y muebles fabricados con madera certificada por FSC. Realizamos la recolección diferenciada de materiales reciclables en los países donde contamos con el apoyo de cooperativas locales o empresas de reciclaje.

Brindamos capacitación continua a toda la empresa sobre la generación, manipulación, control y disposición responsable de los residuos. Además, nuestra Auditoría de Seguridad Alimentaria en los Restaurantes (RFSA, por sus siglas en inglés) supervisa, entre otros aspectos, la correcta disposición de los residuos en los restaurantes. Por último, contamos con iniciativas específicas para reducir los residuos y evitar la contaminación que producen a lo largo de nuestra cadena de valor y en cada sitio en particular.





MEJORES PRÁCTICAS EN BRASIL

Contamos con iniciativas de “cero residuos a los vertederos” en Brasil. 155 restaurantes de San Pablo implementaron una estrategia de separación de residuos que combina clasificación manual y mecánica para evitar su envío a rellenos sanitarios. Los materiales reciclables separados, se someten a los procesos necesarios como prensado, para cumplir con las especificaciones establecidas por la industria de reciclaje, mientras que los residuos no reciclables restantes, se envían para co-procesamiento y se utilizan como combustible en hornos de cemento y materia orgánica para compostaje.

Avanzamos con nuestra estrategia de recuperación de residuos orgánicos para compostaje. En agosto de 2022, comenzamos con la iniciativa que promueve el destino final de residuos orgánicos para compostaje en seis restaurantes en Brasilia. En cinco meses de operación, logramos compostar más de cinco toneladas de residuos orgánicos.

En uno de nuestros restaurantes franquiciados en Brasilia, operado por Nadim Haddad, construimos el Espacio de Sustentabilidad Méqui, área de compostaje y un huerto. Dentro de este espacio, logramos compostar residuos orgánicos y utilizar el compost en nuestro jardín.

Todo comienza con los contenedores de basura en el comedor y la cocina de nuestros restaurantes, donde separamos los alimentos y los diferentes tipos de envases. Luego llevamos todos los residuos orgánicos al centro de compostaje que genera fertilizantes y biofertilizantes. Estos productos se utilizan en nuestro jardín, lo cual crea un ciclo en el que los restos de comida se convierten en compost para nutrir los alimentos del futuro.

Además, en colaboración con el Instituto Arapoti, utilizamos el Espacio de Sustentabilidad Méqui para trabajar en la conciencia y educación ambiental: invitamos a niños y niñas de escuelas públicas a aprender sobre el proceso y transformación de los residuos orgánicos en alimentos.

En todas nuestras relaciones a lo largo de la cadena de valor, nos esforzamos por asegurar que nuestros socios cumplan con las siguientes iniciativas de gestión responsable de residuos:

- Reducción de la generación de residuos mediante buenas prácticas operativas y objetivos o principios de economía circular.
- Clasificación y desecho adecuado de residuos, de acuerdo con las leyes aplicables, y desarrollo de alternativas de reducción, reutilización o reciclaje para minimizar los impactos ambientales y evitar los vertederos.
- Promoción de acciones y comportamientos ambientales entre los empleados, clientes y proveedores.
- Fomento del desarrollo de la innovación para la economía circular. Gestión de los recursos para mantener el mayor valor posible de los productos y materiales a lo largo de su ciclo de vida.
- Consideración de soluciones de economía circular como un compromiso y una norma y no como una excepción, para generar beneficios a gran escala.
- Fomento y participación en programas de logística inversa, con el objetivo de reciclar, recuperar o reutilizar los productos insertados en el mercado.
- Esfuerzo por reducir continuamente el uso de energía, materias primas y agua.
- Cumplimiento de todas las leyes y regulaciones nacionales aplicables en materia de gestión ambiental y de recursos naturales, así como el reconocimiento de los cambios en las mismas.



Economía circular

Creemos que el futuro de los materiales debe ser circular siempre que sea posible. Trabajamos para prolongar la vida útil de los materiales que adquirimos, en búsqueda constante de soluciones circulares en nuestras operaciones. Fomentamos el reciclaje y la reutilización posterior de los residuos en beneficio de la sociedad y el ambiente. Nuestras estrategias para cumplir con esta misión apoyan la resiliencia de la compañía a largo plazo, ayudan a mantener nuestras comunidades limpias y tienen como meta prioritaria proteger el planeta para las futuras generaciones.

¡NO USAMOS GLOBOS!

Diseñamos una guía de decoración para evitar el uso de elementos de plástico y globos en las celebraciones de nuestros restaurantes. Recomendamos elegir materiales alternativos al plástico, como cartón, papel, bambú, madera, hilo sisal o algodón, y cinta de papel. La guía también ofrece ideas creativas para utilizar materiales con bajo impacto ambiental. Por ejemplo, el uso de cajas vacías de hamburguesas para hacer guirnaldas y aprovechar el logotipo de la marca.



BANDEJAS UBQ

¡Incluso las bandejas son recicladas! En 2022, adquirimos 112.140 bandejas fabricadas por UBQ, con un termoplástico de base biológica producido a partir de residuos orgánicos. Nuestro objetivo es eventualmente cambiar todas las bandejas a material reciclado.



Hacia una experiencia plástico cero

Nuestro empaque desempeña un papel esencial en la reducción del desperdicio de alimentos y nos ayuda a servir comida caliente y recién preparada de manera rápida y segura a nuestros clientes. Y queremos que esa experiencia sea libre de plástico. Estamos comprometidos a implementar soluciones globales y locales en nuestro negocio para ampliar la reducción, reutilización o reciclaje de empaques y ayudar a crear demanda de materiales reciclados.

Reducir los plásticos de un solo uso es clave para cuidar el ambiente y asegurar un futuro sustentable para todos. En los últimos años, dejamos de proporcionar sorbetes en nuestros restaurantes, eliminando grandes cantidades de plástico del ecosistema. También eliminamos las tapas de las bebidas para consumo en el local y utilizamos empaques reciclables para los recipientes de ensalada.

Con estas acciones, desde 2017 hemos logrado reducir más de 1.700 toneladas de plásticos de un solo uso. Los factores externos que afectaron nuestra cadena de suministro nos obligaron a aumentar el abastecimiento de este material en 2022 en comparación con el año anterior, debido a la falta de fibra para producir empaques que nos permitieran mantener nuestros estándares de calidad y seguridad al ofrecer nuestros menús.

RECICLAJE DETRÁS DEL MOSTRADOR

Reciclamos el aceite de cocina usado en nuestros restaurantes, que luego se reutiliza de acuerdo con las regulaciones locales. En 2022, reciclamos el 100% del aceite de cocina utilizado para su posterior uso, incluyendo biodiesel, productos de limpieza y alimento animal. Lo hacemos a través de alianzas locales y regionales que utilizan la logística inversa. También introdujimos un proceso de recuperación de aceite en más de 250 restaurantes en San Pablo, Brasil. Esta solución innovadora evalúa y filtra el material recolectado con el objetivo de mejorar su calidad y, por lo tanto, aumentar su valor agregado.

Hacemos uso de nuestra red de proveedores logísticos para recuperar cartón de nuestros restaurantes, reciclarlo y reutilizarlo en la generación de nuevos empaques. La solución se está probando en varios países. En 2022, recuperamos más de 260 toneladas de cartón que fueron reincorporadas a nuestra cadena de valor, lo cual nos brindó oportunidades para reciclar y reducir residuos.

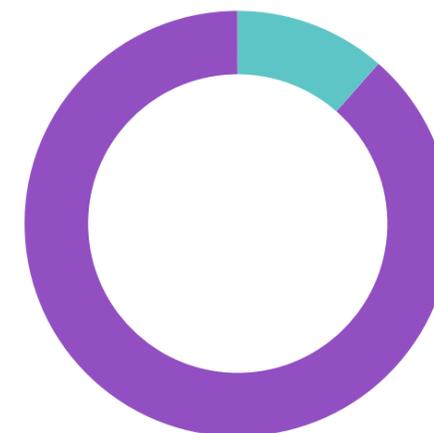
100%
de aceite reciclado
266
toneladas de cartón
recuperado

2.969.000
litros de aceite usado de
cocina reciclado



INICIATIVAS	ITEMS	REDUCCIÓN DE RESIDUOS PLÁSTICOS VS. 2017 EN TONELADAS	REDUCCIÓN DE RESIDUOS DESDE 2017 EN TONELADAS
Reducción de sorbetes plásticos	Sorbete a demanda	297	-
	Tapas sin sorbete		
	Sorbetes de papel		
Reducción de tapas plásticas	Tapas a demanda	374	-
	Tapas de sello de papel Delivery		
Eliminación de envases de desayuno hechos a base de espuma y plástico	Empaque para el desayuno con forma de caparazón de almeja	194	-
Eliminación del empaque plástico para ensaladas	Caja de cartón de desayuno	281	-
Reducción de residuos por cambio en clamshells de productos no core tipo clamshell para sándwich	De cajas de cartulina a wraps de papel	-	1.099
Eliminación de palillos plásticos para revolver	Palillos para revolver de madera	13	
Reducción de vasos de plástico para frappes y jugo	Vasos de papel/PE para frappes /jugo	481	-
Reducción de vasos plásticos para helado Sundae	Vasos de papel/PE para helado Sundae	142	-
Eliminación de tapa de plástico para McFlurry y helado Sundae	Tapas de cartón para McFlurry y helado Sundae	337	-
Reducción de vasos plásticos de cortesía	Vasos de cortesía de papel/PE	12	-
Reducción de cucharas de plástico	Cucharas reducidas en plástico	224	-
	Cucharas de madera		
	Cucharas de cartón		
Reducción de tenedores y cuchillos de plástico	Tenedores y cuchillos de madera	77	-

MATERIALES USADOS PARA PRODUCIR Y ENVASAR PRODUCTOS PRIMARIOS FB-RN-150A.2 (1)



4.733
Materiales no renovables 2022
11,5%
(1) Toneladas de plástico

36.500
Materiales renovables 2022
88,5%
(2) Total - no renovables

Si todos realizamos pequeñas acciones por el ambiente, juntos podemos hacer una gran diferencia



Tablas GRI y SASB



ÍNDICE GRI

Declaración de uso Arcos Dorados ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. **GRI**

1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares Sectoriales GRI aplicables: No aplica.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Nuestra sede central se encuentra ubicada en Dr. Luis Bonavita 1294, Oficina 501, Montevideo, Uruguay, 11300 Zona Franca WTC. 6, 10		
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	Adcon S.A., Administrative Development Company, Aduy S.A., Alimentos Arcos Dorados de Venezuela C.A., Alimentos Latinoamericanos Venezuela ALV, C.A., Arcgold del Ecuador, S.A., Arcos del Sur, S.R.L., Arcos Dorados Argentina S.A., Arcos Dorados Aruba N.V., Arcos Dorados B.V., Arcos Dorados Caribbean Development Corp., Arcos Dorados Colombia S.A.S, Arcos Dorados Costa Rica ADCR, S.A., ADCR Inmobiliaria, S.A., Arcos Dorados Curacao, N.V., Arcos Dorados Development B.V., Arcos Dorados French Guiana, Arcos Dorados Group B.V., Arcos Dorados Guadeloupe, Arcos Dorados Martinique, Arcos Dorados Panama, S.A., Arcos Dorados Puerto Rico, LLC, Arcos Dorados Restaurantes de Chile, Ltda., Arcos de Valparaiso SpA, Arcos Dorados Trinidad Limited Trinidad and Tobago, Arcos Dorados USVI, Inc.(St. Croix), Arcos Dourados Comercio de Alimentos S.A., Arcos Dourados Restaurantes Ltda., Arcos SerCal Inmobiliaria, S. de R.L. de C.V., Restaurantes ADMX, S. de R.L. de C.V., Arcos Dorados BraPa S.A., Compañía de Inversiones Inmobiliarias S.A., Complejo Agropecuario Carnico (Carnicos), C.A., Arcos Dorados Uruguay S.A., Gerencia Operativa ARC, C.A., Compañía Operativa de Alimentos COR, C.A., Golden Arch Development LLC, LatAm, LLC, Logistics and Manufacturing LOMA Co., Management Operations Company, Operaciones Arcos Dorados de Perú, S.A., Sistemas Central America, S.A., Sistemas McOpCo Panama, S.A., Arcos Dorados Latam LLC, Arcos SEM Panama SA, Arcos Mendocinos S.A.		
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto			
	2-4 Reexpresiones de información		6	
	2-5 Verificación externa		6, 7	
			6	
Actividades y equipos de trabajo				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		10-12, 35-36	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA							PÁGINA	AUDITADO
		SLAD		NOLAD		Brasil		Total		
		Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino			
	2-7 Empleo								22	
		Fijos	11.609	17.184	9.174	10.125	14.484	21.601	84.177	
		Temporales	518	489	152	182	791	1.099	3.231	
		Horas no garantizadas	2.541	3.672	11	10	0	0	6.234	
		Total	14.668	21.345	9.337	10.317	15.275	22.700	93.642	
		Tiempo completo	3.398	4.062	6.013	6.035	13.770	19.837	53.115	
		Tiempo parcial	11.270	17.283	3.324	4.282	1.505	2.863	40.527	
		Total	14.668	21.345	9.337	10.317	15.275	22.700	93.642	
		Hay una pequeña diferencia en la información presentada en este informe y la que se encuentra en el 20-F anual debido a la falta de un sistema de recuento centralizado y a las diferentes áreas que facilitaron datos.								
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas	Durante el período del informe, no medimos este indicador.								
Gobernanza										
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza								16-17	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno								16	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno								16	
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos								16	
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos								16	
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad								16	
	2-15 Conflictos de interés								18	
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Durante el período reportado, no se registró el número de preocupaciones críticas reportadas formalmente al máximo órgano de gobierno de la compañía.								
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno								16	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno								16	
	2-19 Políticas de remuneración								17	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	El ratio anual de compensación es información competitiva y confidencial que no divulgamos.								
	2-21 Ratio de compensación total anual								17	
Estrategia, políticas y prácticas										
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible								3-4	
	2-23 Compromisos de política								17-18, 37	
	2-24 Incorporación de compromisos								17-19	
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos								17, 19	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		17-19, 37	
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	El cumplimiento de leyes y regulaciones es información competitiva que no divulgamos.		
	2-28 Asociaciones de miembros		14	
Participación de los grupos de interés				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas		6	
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	24	
		Argentina 95%		
		Brasil 99,9%		
		Chile 0,6%		
		Colombia 92%		
		Ecuador 0%		
		México 89,8%		
		Panamá 84%		
		Perú 0%		
		Puerto Rico 0%		
		Uruguay 95%		
		Costa Rica 0%		
		Venezuela 64%		
TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1. Proceso para determinar temas materiales		7	
	3-2 Lista de temas materiales		8	
TEMA MATERIAL: APOYO A LA COMUNIDAD LOCAL				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		54-55	
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		49-55	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	Durante el período del reporte, no evaluamos este tipo de impactos en la comunidad.	55	
TEMA MATERIAL: NUTRICIÓN Y MARKETING RESPONSABLE				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		45	
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	La Calculadora Nutricional está disponible en las páginas web del 25% de los McDonald's de nuestro mercado.	45	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Los incidentes de incumplimiento relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios son información competitiva que no divulgamos.		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Los incidentes de incumplimiento relativos a las comunicaciones de marketing son información competitiva que no divulgamos.		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: EMPLEO JOVEN				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		51-53	
TEMA MATERIAL: DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		18, 37	
GRI 402 Relaciones trabajador/empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		24	
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2022, registramos 112 incidentes relacionados con discriminación y diversidad, lo que representa un 0,001 de incidentes por empleado. Si bien 40 de esos reclamos no se verificaron como genuinos, 38 fueron comprobados/parcialmente comprobados. Al final del período, 34 casos aún estaban en proceso de investigación.	-	
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		24, 37	
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		37	
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		37	
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		30-33	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Este ratio tiene un carácter competitivo y, por ende, confidencial.	16, 30	
TEMA MATERIAL: APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		35, 37-39, 41-42	
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		36	
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		37 37	
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		37 37	
TEMA MATERIAL: CULTURA Y CLIMA LABORAL				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		21	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO	
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuevos empleados			
			SLAD	NOLAD	Brasil
		Menos de 30 años	32.053	17.310	28.972
		Entre 31 y 50 años	1.290	979	784
		Más de 51 años	117	123	42
		Total	33.460	18.412	29.798
		Masculino	16.406	9.344	11.274
		Femenino	17.054	9.068	18.524
		Total	33.460	18.412	29.798
		Tasa de rotación			
			SLAD	NOLAD	Brasil
		Menos de 30 años	64%	75%	87.2%
		Entre 31 y 50 años	9%	8%	21%
		Más de 51 años	5%	1%	13.7%
Masculino	40%	48%	17%		
Femenino	60%	52%	83%		
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		23		
	401-3 Permiso parental		24		
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	5,97 horas promedio de capacitación por empleado	25		
		8,62 horas promedio de capacitación de Staff (no incluye al Equipo de Liderazgo en cada país)			
		8,48 horas promedio de capacitación de Gerentes de Operaciones-Negocios/Restaurant y equipo de gestión			
		5,51 horas promedio de capacitación de Operaciones-Equipo			
		Durante el período del informe, no contamos con información suficiente para divulgar el número promedio de horas de capacitación por género.			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		25		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		24		
TEMA MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTRA GENTE					
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		28-29		
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		28		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		28		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		29		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		28		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO																																										
	403-5 Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		28																																											
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		29																																											
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		28-29																																											
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		28																																											
	403-9 Lesiones por accidente laboral	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">SLAD</th> <th colspan="2">NOLAD</th> <th colspan="2">Brasil</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Número</th> <th>Tasa</th> <th>Número</th> <th>Tasa</th> <th>Número</th> <th>Tasa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fatalidades como resultado de lesiones</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0,02</td> </tr> <tr> <td>Lesiones laborales de alto riesgo (excluyendo las fatalidades)</td> <td>65</td> <td>1,3</td> <td>3</td> <td>1,6</td> <td>64</td> <td>1,29</td> </tr> <tr> <td>Lesiones laborales registrables</td> <td>2.703</td> <td>73,4</td> <td>561</td> <td>123,4</td> <td>797</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Número de horas trabajadas</td> <td colspan="2">28.460.614</td> <td colspan="2">1.240.044</td> <td colspan="2">49.824.731</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*Las tasas han sido calculadas con base a 1.000.000 de horas trabajadas (BR). Ninguno de los trabajadores ha sido excluido de esta divulgación. **No se ha registrado el número de horas trabajadas para algunos países en SLAD (Aruba, Chile y Venezuela) y NOLAD (Puerto Rico, México y USVI). Las tasas sólo se han calculado con las lesiones registradas de los países que tienen datos de sus horas trabajadas. ***Las metodologías y estándares siguen normas técnicas y referencias a procedimientos internos.</small></p>		SLAD		NOLAD		Brasil			Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa	Fatalidades como resultado de lesiones	0	0	0	0	1	0,02	Lesiones laborales de alto riesgo (excluyendo las fatalidades)	65	1,3	3	1,6	64	1,29	Lesiones laborales registrables	2.703	73,4	561	123,4	797	16	Número de horas trabajadas	28.460.614		1.240.044		49.824.731		29	
	SLAD		NOLAD		Brasil																																									
	Número	Tasa	Número	Tasa	Número	Tasa																																								
Fatalidades como resultado de lesiones	0	0	0	0	1	0,02																																								
Lesiones laborales de alto riesgo (excluyendo las fatalidades)	65	1,3	3	1,6	64	1,29																																								
Lesiones laborales registrables	2.703	73,4	561	123,4	797	16																																								
Número de horas trabajadas	28.460.614		1.240.044		49.824.731																																									
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	En el periodo del reporte se registraron 0 casos de enfermedades profesionales.	29																																											
TEMA MATERIAL: ÉTICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN																																														
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		17																																											
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		17																																											
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ASISTENTES</th> <th>CORPORATIVO</th> <th>SLAD</th> <th>NOLAD</th> <th>BRASIL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Junta Directiva</td> <td>10</td> <td>0,4%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Equipo de liderazgo</td> <td>16</td> <td>0,7%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td>363</td> <td>16,0%</td> <td>715</td> <td>31,4%</td> <td>494</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>389</td> <td>17,1%</td> <td>715</td> <td>31,4%</td> <td>494</td> </tr> </tbody> </table>		ASISTENTES	CORPORATIVO	SLAD	NOLAD	BRASIL	Junta Directiva	10	0,4%				Equipo de liderazgo	16	0,7%				Personal	363	16,0%	715	31,4%	494	Total	389	17,1%	715	31,4%	494	17-18													
	ASISTENTES	CORPORATIVO	SLAD	NOLAD	BRASIL																																									
Junta Directiva	10	0,4%																																												
Equipo de liderazgo	16	0,7%																																												
Personal	363	16,0%	715	31,4%	494																																									
Total	389	17,1%	715	31,4%	494																																									
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		17																																											
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		17																																											
TEMA MATERIAL: CAMBIO CLIMÁTICO																																														
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		57																																											
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		58																																											
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		58																																											
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		58																																											
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		58																																											
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Debido a nuestro tipo de operación, no producimos esta categoría de emisiones.	58																																											
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		58																																											
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		58																																											

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		59-60	
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		59	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	En el período de informe, no consumimos energía fuera de la operación.		
	302-3 Intensidad energética		59	
	302-4 Reducción del consumo energético		59	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		59	
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		60	
	303-2 Gestión de impactos relacionados con los vertidos de agua		60	
	303-3 Extracción de agua	Durante el periodo cubierto por el informe no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	303-4 Vertido de agua	Durante el periodo cubierto por el informe no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	303-5 Consumo de agua	Durante el periodo cubierto por el informe no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
TEMA MATERIAL: GANADERÍA SUSTENTABLE Y LIBRE DE DEFORESTACIÓN				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		42	
TEMA MATERIAL: EMPAQUES Y RECICLAJE (ECONOMÍA CIRCULAR)				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		60, 62-63	
GRI 301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		62-63	
	301-2 Insumos reciclados		62-63	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		62-63	
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		60	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		60	
	306-3 Residuos generados	Durante el período de informe, no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	306-4 Residuos desviados de disposición	Durante el período de informe, no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	306-5 Residuos dirigidos a disposición	Durante el período de informe, no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
TEMA MATERIAL: SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		37, 44	
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios		44	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		44	
MATERIAL TOPIC: RESPONSABLE DIGITAL EXPERIENCE				
GRI 3: Temas material 2021	3-3 Gestión del tema material		46-47, 59	
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente		47	



ÍNDICE SASB

ESTANDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
Gestión de la energía			
FB-RN-130a.1	1) Energía total consumida (2) porcentaje de electricidad de red (3) porcentaje renovable		59
Gestión del agua			
FB-RN-140a.1	(1) Agua total extraída (2) Agua total consumida, porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de base alto o extremadamente alto	Durante el periodo cubierto por el informe no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.	
Gestión de residuos de alimentos y empaques			
FB-RN-150a.1	(1) Cantidad total de residuos, (2) porcentaje de residuos de alimentos, (3) porcentaje desviado de disposición	Durante el período de informe, no tuvimos información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.	
FB-RN-150a.2	(1) Peso total de empaques, (2) el porcentaje hecho de materiales reciclados y/o renovables, (3) el porcentaje que es reciclable, reutilizable y/o compostable		62-63
Seguridad de los alimentos			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentaje de restaurantes inspeccionados por un organismo de supervisión de seguridad alimentaria, (2) porcentaje que ha recibido infracciones críticas		44
FB-RN-250a.2	(1) Número de retiradas de productos, (2) cantidad total de productos alimenticios retirados	En 2022, tuvimos 23 recuperaciones de stock.	44
FB-RN-250a.3	Número de brotes confirmados de enfermedades transmitidas por los alimentos, porcentaje que resultó en una investigación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de EE. UU.		44
Contenido nutricional			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentaje de opciones de comidas consistentes con las pautas dietéticas nacionales, (2) ingresos provenientes de estas opciones	La información sobre los ingresos de diferentes ofertas de menú es información competitiva que no divulgamos.	
FB-RN-260a.2	(1) Porcentaje de opciones de comidas para niños consistentes con las pautas dietéticas nacionales para niños, (2) ingresos provenientes de estas opciones	La información sobre los ingresos de diferentes ofertas de menú es información competitiva que no divulgamos.	
FB-RN-260a.3	Número de impresiones publicitarias realizadas en niños, porcentaje que promociona productos que cumplen con las pautas dietéticas nacionales para niños	La información sobre las impresiones publicitarias totales realizadas en los niños es información competitiva que no divulgamos.	



ESTANDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
Prácticas laborales			
FB-RN-310a.1	(1) Tasa de rotación voluntaria de empleados de restaurantes, (2) tasa de rotación involuntaria de empleados de restaurantes		22
FB-RN-310a.2	(1) Salario promedio por hora, por región, (2) porcentaje de empleados de restaurantes que ganan el salario mínimo, por región	Cumplimos con todas las regulaciones y requerimientos legales relacionados con las condiciones laborales y la compensación en cada país donde operamos.	
FB-RN-310a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con (1) violaciones de la ley laboral y (2) discriminación laboral	En este reporte, divulgamos la información completa sobre casos de discriminación. La información financiera asociada es confidencial por su carácter competitivo.	
Gestión de la cadena de suministro y abastecimiento de alimentos			37, 41
FB-RN-430a.1	Porcentaje de alimentos comprados que (1) cumplen con los estándares ambientales y sociales de abastecimiento y (2) están certificados según estándares ambientales y/o sociales de terceros		
	(1) Porcentaje de huevos que se originaron en un ambiente sin jaulas y		41
FB-RN-430a.2	(2) porcentaje de carne de cerdo que se produjo sin el uso de jaulas de gestación		
FB-RN-430a.3	Discusión de la estrategia para gestionar los riesgos ambientales y sociales dentro de la cadena de suministro, incluido el bienestar animal		37, 39, 41-42





PricewaterhouseCoopers
Pricelli, Henry Martín y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002A8H
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1000/4311-6044
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE

(Traducción al español del informe originalmente emitido en inglés)

A los señores Directores de
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1- Objeto del encargo

Hemos sido contratados por Arcos Dorados Holdings Inc. ("la Compañía") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre ciertos indicadores contenidos en el Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable 2022 ("el Reporte"), señalizados con la referencia "⊕" y correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, que la Dirección ha considerado como de mayor relevancia atendiendo las inquietudes de sus grupos de interés y siguiendo los lineamientos establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) en sus Estándares GRI.

2- Responsabilidad de la Dirección de la Compañía

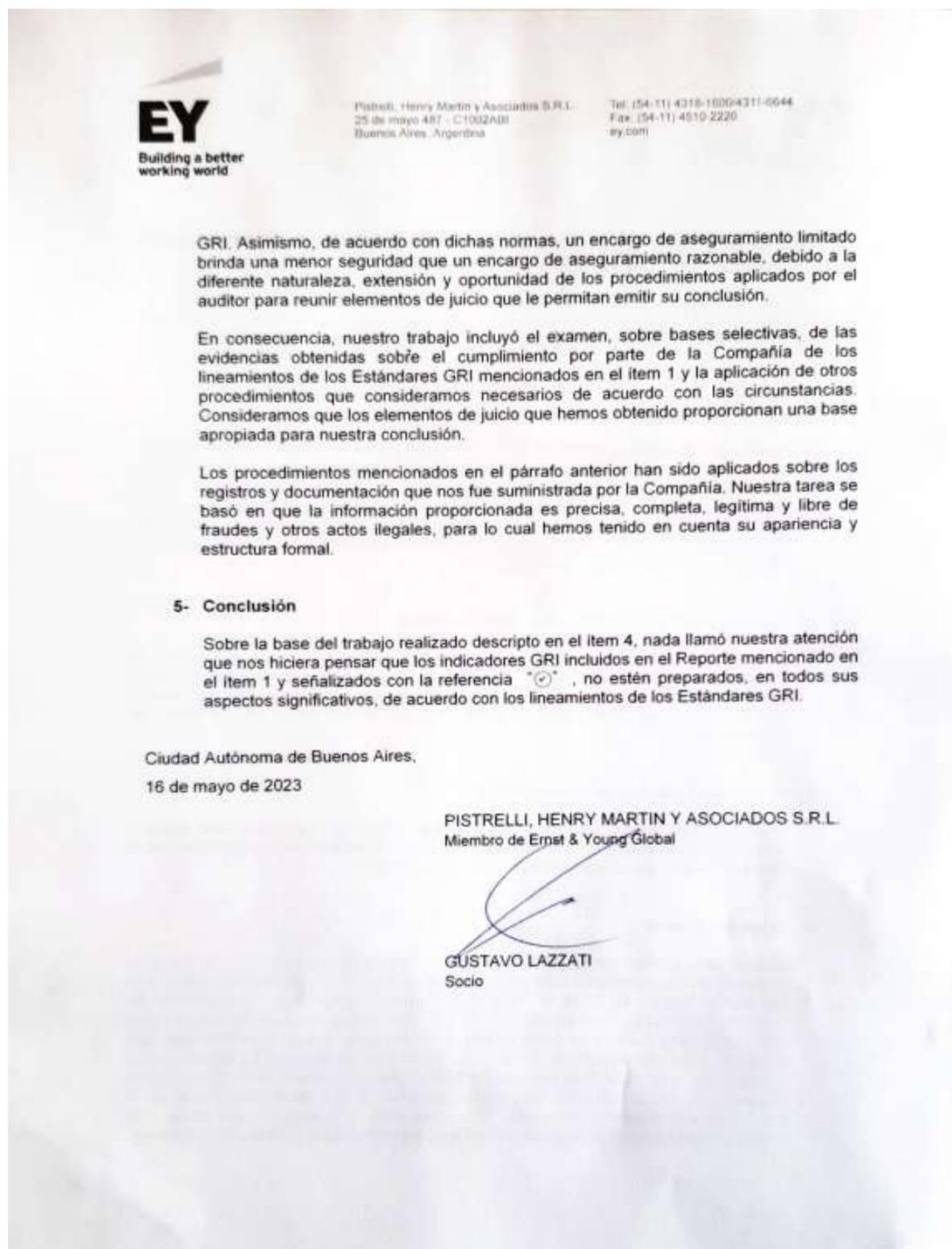
La Dirección de la Compañía es responsable de preparar y presentar el Reporte de acuerdo con lo requerido por los Estándares GRI. Dicha responsabilidad incluye establecer las bases y criterios para la preparación del Reporte como así también definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

3- Responsabilidad del contador público

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre los indicadores de los Estándares GRI mencionados en el ítem 1 e incluidos en el Reporte, basada en nuestro encargo de aseguramiento.

4- Tarea profesional

Nuestra tarea profesional fue desarrollada de conformidad con las normas sobre otros encargos de aseguramiento establecidas en la sección V.A. de la segunda parte de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, "RT 37"), la cual se basa en la norma internacional ISAE 3000 de la Federación Internacional de Contadores. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de obtener una seguridad limitada, en lo que es materia de nuestra competencia, acerca de si los indicadores incluidos en el Reporte identificado en el ítem 1 y señalizados con la referencia "⊕" han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los Estándares





**Building a better
working world**

Pistrelli, Henry Martín y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABE
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE SOBRE LA DECLARACION DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) 2022 DE ARCOS DORADOS

A los señores Directores de
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1. Objeto del Encargo

Hemos sido contratados por Arcos Dorados Holdings Inc. ("la Compañía") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre el cálculo del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero 2022 (alcances 1, 2 y 3), para ser incluido en el Informe de Impacto Social y Desarrollo Sostenible 2022, de acuerdo con la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y las pautas de metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) ("los Criterios").

2. Responsabilidad de la Dirección de la Sociedad

La Dirección de la Sociedad es responsable de seleccionar los Criterios y de presentar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero 2022 de acuerdo con los Criterios, en todos sus aspectos materiales. Esta responsabilidad incluye establecer y mantener controles internos, mantener registros adecuados y hacer estimaciones que sean relevantes para la preparación del informe de gases de efecto invernadero, de manera que esté libre de errores materiales, ya sean debido a fraudes o errores.

3. Responsabilidad del Contador Público

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información incluida en el cálculo de huella de carbono mencionado en el ítem 1, basada en nuestro encargo de aseguramiento.

4. Tarea Profesional

Nuestra tarea profesional fue desarrollada de conformidad con las normas sobre otros encargos de aseguramiento establecidas en la sección V.A., segunda parte de la Resolución Técnica N° 37 emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas ("RT 37"), la cual se basa en la norma internacional ISAE 3000 establecida por la Federación Internacional de Contadores. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestro encargo con el fin de obtener una seguridad limitada, en lo que es materia de nuestra competencia, acerca de si la información incluida en el inventario de gases de efecto invernadero indicado en el ítem 1 ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los lineamientos del GHG Protocol y GRI. Asimismo, de acuerdo con dichas normas, un encargo de aseguramiento limitado brinda una menor seguridad que un encargo de aseguramiento razonable, debido a la diferente naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos aplicados por el auditor para reunir elementos de juicio que le permitan emitir su conclusión.

La cuantificación de GEI está sujeta a incertidumbre inherente debido al conocimiento científico incompleto utilizado para determinar los factores de emisiones y los valores necesarios para combinar emisiones de diferentes gases.



**Building a better
working world**

Nuestro trabajo incluyó el examen, sobre bases selectivas, de las evidencias obtenidas sobre el cumplimiento por parte de la Compañía de los lineamientos de GHG Protocol y GRI y la aplicación de otros procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base apropiada para nuestra conclusión.

Los procedimientos mencionados en el párrafo anterior han sido aplicados sobre los registros y la documentación que nos fue suministrada por la Compañía. Nuestra tarea se basó en que la información proporcionada es precisa, completa, legítima y libre de fraudes y otros aspectos legales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal.

5. Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado y descrito en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el cálculo de huella de carbono mencionado en el ítem 1 no está preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con GRI y la metodología del Protocolo GHG.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
30 de Octubre de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Gustavo Lazzati', written over a light blue circular stamp or watermark.

Gustavo Lazzati
Socio



COORDINADO POR **Equipo de Impacto Social y Desarrollo Sostenible**

PRODUCIDO POR **done!**

