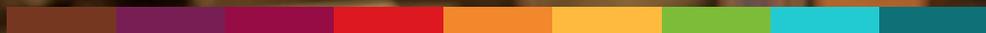




Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 2020



SUMARIO



Equipo McDonald's Panamá

MENSAJE DE NUESTRO EXECUTIVE CHAIRMAN	3	4 IMPACTO SOCIAL	33
MENSAJE DE NUESTRO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	4	4.1 NUESTRA GENTE	33
		4.2 DIVERSIDAD & INCLUSIÓN	42
		4.3 EMPLEO JOVEN	46
		4.4 COMUNIDAD	49
		4.5 NUTRICIÓN & MARKETING RESPONSABLE	53
1 SOMOS ARCOS DORADOS	6		
1.1 NUESTRA COMPAÑÍA	6	5 IMPACTO AMBIENTAL	59
1.2 PLAN ESTRATÉGICO	12	5.1 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO	59
1.3 AGENDA 2030	17	5.2 BIENESTAR ANIMAL	63
		5.3 ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE	64
		5.4 GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS	69
2 ARCOS DORADOS FRENTE AL COVID-19	19		
2.1 INICIATIVAS Y ACCIONES	20	6 ACERCA DE ESTE INFORME	78
2.2 ACUERDOS DE COLABORACIÓN – TRANSFERENCIA DE EMPLEADOS	21	6.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD	79
2.3 APOYO A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD	23		
		7 VERIFICACIÓN EXTERNA	84
3 GOBIERNO CORPORATIVO	26	8 ÍNDICES DE CONTENIDOS GRI Y SASB	87
3.1 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO	26		
3.2 ÉTICA E INTEGRIDAD	29		

MENSAJE DE NUESTRO EXECUTIVE CHAIRMAN

Contenidos GRI 102-14; 102-15



En Arcos Dorados, somos conscientes de nuestra responsabilidad en el desarrollo de la sociedad Latinoamérica. Como Chairman Ejecutivo de la compañía, me siento muy orgulloso de ver que estamos cumpliendo este rol a través de los aspectos ESG (Environmental, Social y Governance). Todo esto se traduce en un comportamiento que, más allá de estar alineado a nuestros valores corporativos, estoy absolutamente convencido que es lo correcto de hacer, incluso en el contexto inestable que estamos viviendo.

Los últimos meses nos han dado la oportunidad de evolucionar como compañía ciudadana, priorizando la salud de los empleados y clientes, además de llevar bienestar a las comunidades de nuestra región. La pandemia también nos permitió demostrar que Arcos Dorados es efectivamente un “buen vecino”. Nuestra geografía regional se compone de fuertes raíces locales en cada uno de los 20 países donde estamos presentes, contribuyendo directamente al desarrollo y actividad de proveedores nacionales, que nos abastecen de los ingredientes utilizados en nuestros productos. Además, personalmente me siento muy complacido en poder ofrecer oportunidades de empleo y capacitación formales a miles de jóvenes que suelen vivir cerca de los restaurantes y que buscan una primera experiencia para comenzar su formación profesional.

Mientras el planeta reducía su velocidad, incentivé a nuestro equipo a seguir acelerando esfuerzos en distintas frentes ambientales. Aprovechamos la gran escala de nuestra operación y la oportunidad de servir a millones de clientes todos los días, para fortalecer nuestra huella positiva. Junto con los proveedores y franquiciados, educamos a la sociedad sobre la importancia de los hábitos más sustentables, cumplimos varias metas de nuestra Receta del Futuro y establecimos otras, además de avanzar en políticas que garantizaran un impacto positivo en la cadena de abastecimiento.

Finalmente, destaco que uno de los valores espinales de la compañía y el cual sigo muy de cerca es tener un ambiente de trabajo sano, democrático y libre de perjuicios. En ese sentido, nuestro Comité de Diversidad & Inclusión tiene mi total apoyo para continuar trabajando en programas e iniciativas en los ejes de Géneros, Generaciones, Diversidad Sexual, Salud y Bienestar, generando resultados expresivos y alentadores.

Es un orgullo presentarles el 7° Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable para América Latina y el Caribe de Arcos Dorados. Les invito a leerlo para conocer en mayor detalle nuestras iniciativas que aportan a construir un mundo mejor para las generaciones actuales y futuras.

Woods Staton
Executive Chairman
Arcos Dorados

MENSAJE DE NUESTRO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)



La consistente evolución de Arcos Dorados en los últimos años hacia una empresa cada más comprometida con los temas sociales, ambientales y de gobernanza nos permitieron evolucionar en la manera como reportamos nuestros compromisos, iniciativas y resultados. Una vez más, nuestro Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable fue elaborado bajo los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y con base en los indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board), ambos referentes en el área. Además y por primera vez, el documento fue auditado por la firma Ernest & Young, garantizando formalmente la legitimidad y precisión de su contenido.

En este reporte, comunicamos de manera pública la manera en la que Arcos Dorados manejó el escenario pandémico que nos tocó vivir a partir del año pasado y que rápidamente nos hizo adaptar toda la compañía al nuevo panorama. Además de consolidar la transformación digital que iniciamos hace algunos años en los segmentos de Delivery, Drive-Thru y canales virtuales, durante el 2020 nos apoyamos en nuestra plataforma ESG (Environment, Social & Governance), Receta del Futuro, para proteger la salud y bienestar de nuestra gente, los clientes, las comunidades en donde operamos y al medioambiente.

Como parte de McProtegidos, el programa reconocido internacionalmente por adoptar medidas altamente eficaces de seguridad en toda nuestra operación para cuidar de la salud de los empleados y clientes, realizamos distintas acciones solidarias para llevar esperanza y tranquilidad a las personas en situación de vulnerabilidad y a los profesionales de la salud. De esta manera, y a través de iniciativas como “Big Gracias-McObrigado”, pudimos entregar más de 1.000 toneladas de alimentos y más de 14 mil combos en los países de la región.

Como uno de los mayores empleadores formales de jóvenes en América Latina y el Caribe, tomamos como asunto prioritario la preservación de las fuentes de trabajo pese al difícil contexto que nos tocó vivir. En línea con el pilar de desarrollo profesional de jóvenes de nuestra Receta del Futuro, y gracias a iniciativas de intercambio de empleados con otras empresas líderes, aseguramos el trabajo de centenas de personas.

En cuanto a nuestros compromisos y metas para la gestión de recursos naturales y el abastecimiento sustentable, nos entusiasma compartirles los avances registrados en 2020. Hemos realizado un gran trabajo con relación a proyectos de economía circular y, a fines de año, ya habíamos reducido en un 40% la cantidad de plástico de un solo uso de nuestra operación en toda la región.

Adicionalmente, en términos ambientales, nuestro compromiso de abastecimiento de carne libre de deforestación sigue siendo un pilar fundamental en nuestra plataforma ESG. Ocupamos posiciones estratégicas en organizaciones que buscan garantizar la ganadería sostenible y continuamos trabajando fuertemente con nuestra cadena de valor.

Por último, quiero agradecer y destacar a cada persona que integra Arcos Dorados por el esfuerzo, la responsabilidad y el compromiso adicional que fueron necesarios para atravesar el desafiante contexto de pandemia vivido en 2020. Buena lectura.

Marcelo Rabach
Chief Executive Officer
Arcos Dorados



Equipo McDonald's Martinica

1. | SOMOS
Arcos Dorados



Contenidos GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-16, 102-17
SASB: FB-RN-000.A, FB-RN-000.B

1.1 | NUESTRA COMPAÑÍA

Arcos Dorados Holdings Inc¹, el mayor franquiciado independiente de McDonald's en el mundo que opera la mayor cadena de restaurantes de servicio rápido en América Latina y el Caribe. Tiene el derecho exclusivo de poseer, operar y otorgar franquicias de restaurantes McDonald's en 20 países y territorios de América Latina y el Caribe con más de 2.200 restaurantes que en conjunto emplean a más de 70 mil personas.

Como Compañía estamos comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que operamos, con proporcionar a los jóvenes su primera oportunidad de trabajo formal y con utilizar nuestra escala para lograr un impacto positivo en el medioambiente. Todos estos pilares se encuadran dentro de nuestra estrategia **Receta del Futuro**.

PRESENTES EN 20 PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

- Brasil
- Argentina
- Chile
- Perú
- Ecuador
- Uruguay
- México
- Panamá
- Costa Rica
- Colombia
- Venezuela
- Puerto Rico
- St. Croix
- St. Thomas
- Aruba
- Curazao
- Trinidad y Tobago
- Martinica
- Guadalupe
- Guayana Francesa

¹Más información acerca de nuestra compañía, puede ser consultada en el Anual Report 20-F - ITEM 4. Information on the Company <https://www.arcosdorados.com/ir/financials-news-presentations-events/#sec-filings>

1.1 | NUESTRA COMPAÑÍA

EN 2011, ARCOS DORADOS SE CONVIRTIÓ EN UNA COMPAÑÍA PÚBLICA LISTADA EN EL NYSE (NEW YORK STOCK EXCHANGE), BAJO EL IDENTIFICADOR ARCO.

ARCO
LISTED
NYSE

MISIÓN

Servir comida de calidad generando momentos deliciosos y accesibles para todos.

VISIÓN

Ser reconocidos por brindar diariamente la mejor experiencia en cada uno de nuestros restaurantes generando valor para nuestra gente y accionistas.

NUESTROS VALORES

- Brindamos calidad, servicio y limpieza a nuestros clientes
- Somos una compañía con espíritu emprendedor y orientada al resultado
- Promovemos la meritocracia y el trabajo en equipo
- Valoramos las diferencias y fomentamos la inclusión
- Operamos con responsabilidad y ética
- Contribuimos al desarrollo de las comunidades en las que operamos

1.1 | NUESTRA COMPAÑÍA | ARCOS DORADOS EN NÚMEROS



²1.576 restaurantes propios y 660 franquiciados

1.1 | NUESTRA COMPAÑÍA | PRODUCTOS OFRECIDOS

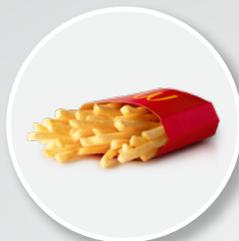
El objetivo clave es el desarrollo y la oferta de opciones de comida de calidad que atraigan a los clientes a nuestros restaurantes de forma regular. Los elementos que utilizamos para para lograr este objetivo son la oferta del menú principal, iniciativas de innovación de productos y atención a la seguridad alimentaria y al balance nutricional.

Nuestro menú principal incluye opciones de comida ampliamente reconocidas y pedidas por los clientes en América Latina.

NUESTRAS PROPUESTAS DE MENÚ:



BEBIDAS



PAPAS Y ACOMPAÑAMIENTOS



HAMBURGUESAS



LÍNEA POLLO



LÍNEA SIGNATURE



CAJITA FELIZ



POSTRES



McCAFÉ

INSTITUCIÓN ³	CARGO DIRECTIVO	APOORTE DE FONDOS	GRUPO DE TRABAJO
 Carbon Disclosure Project (CDP)	—	MEMBRESÍA	✓
 Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)	—	✓	✓
 Compromiso Empresarial para el Reciclaje (CEMPRE Chile)	✓	✓	✓
 Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS Brasil)	✓	MEMBRESÍA	✓
 Mesa Argentina de Carne Sustentable (MACS Argentina)	✓	MEMBRESÍA	✓



³Hemos firmado acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas "ONU Mujeres" en Brasil, Uruguay, Argentina, Colombia y estamos iniciando el trabajo para ingresar al resto de los 20 mercados donde operamos.

1.1 | NUESTRA COMPAÑÍA | NUESTROS RECONOCIMIENTOS 2020

Nos enorgullece el poder ser reconocidos por entidades externas, por el gran esfuerzo y el trabajo que desarrollan todos los equipos de la compañía en los diferentes mercados para hacer de Arcos Dorados no solo uno de los mejores lugares para trabajar, sino también por su compromiso con las comunidades y el desarrollo de iniciativas de Sustentabilidad y Gobierno Corporativo. Algunos ejemplos incluyen:



Puesto N° 1 en la categoría Restaurantes en Uruguay, Brasil y Ecuador y puesto N° 5 en el Sector Alimentación y Bebidas en México.

Reconocimiento regional Marca más valiosa del mundo (9° lugar).

En Chile, Eikon de Plata en las categorías Sustentabilidad ambiental, relaciones con la prensa y patrocinio deportivo. En Argentina, puesto N° 3 en la categoría Relaciones con los Consumidores.

Más información sobre reconocimientos en: <https://www.arcosdorados.com/que-hacemos/>

1.2 | PLAN ESTRATÉGICO

El plan estratégico de Arcos Dorados se basa en tres pilares principales diseñados para construir nuestra posición de liderazgo a largo plazo en la categoría de Restaurantes Informales, en América Latina y el Caribe:

NUESTROS RESTAURANTES

- ✓ Operamos modernos restaurantes creando entornos memorables con los equipos mejor formados y más acogedores.

NUESTRA COMIDA

- ✓ Ampliando el núcleo de nuestra Marca, nuestras atractivas plataformas de asequibilidad y las innovaciones en los menús que aportan atractivos sabores locales y el equilibrio nutricional a nuestros clientes.

NUESTRA GENTE

- ✓ Mejorando la satisfacción de clientes y empleados a través de nuestra Cooltura de Servicio, que está cambiando la forma en que interactuamos entre nosotros y con nuestros clientes y como ellos interactúan con la Marca McDonald's.

CRITERIOS ESG

En 2020 fuimos evaluados por dos de las más reconocidas agencias calificadoras, MSCI⁴ y Sustainalytics⁵, que miden el impacto de las acciones implementadas por la empresa sobre los tres pilares de ESG (por su significado en inglés): ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En ambos casos, los niveles de riesgo a los que estamos expuestos y la capacidad de respuesta evidenciada, reflejan nuestro compromiso con los aspectos ESG y la transparencia de nuestro trabajo, permitiéndonos mantener la confianza de nuestros inversores, clientes y demás grupos de interés.



⁴<https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-ratings>

⁵<https://www.sustainalytics.com/>



Receta del Futuro

Arcos Dorados

En Arcos Dorados somos conscientes de los desafíos actuales que enfrenta nuestra sociedad. En este escenario, nos comprometimos a ser parte activa de su solución, brindando siempre respuestas innovadoras.

Así nació **Receta del Futuro**, una estrategia social y ambiental impulsada con el objetivo de impactar positivamente en aquellos sectores en donde tenemos las mayores oportunidades de lograr un cambio significativo. **“Receta del Futuro”** es el centro de nuestros valores; es la oportunidad que tenemos, junto a millones de clientes, empleados, proveedores y empresas de la industria de todo el mundo, de dejar nuestra huella más allá del alcance directo de nuestra Compañía.

Trabajar en temas que beneficien a la comunidad y al ambiente es parte de nuestro ADN

Como líderes en la región, nos proponemos liderar un cambio que ponga en equilibrio la necesidad de las personas, el cuidado de los animales y la preservación del planeta. Asumimos la responsabilidad de velar por el bienestar de nuestra comunidad; sirviendo comida de excelente calidad nutricional a las familias, colaborando con el desarrollo profesional de los jóvenes, garantizando una cadena de abastecimiento sustentable y minimizando nuestro impacto ambiental.

ARCOS DORADOS, UNA EMPRESA ADMIRADA

GESTIONAR LOS INGRESOS:

Simplificación Del Menú – Precios – Cupones – Plataformas De Valor

NEGOCIO PARA LA FAMILIA:

Programa Cajita Feliz – Paquetes Familiares – Experiencia Para La Familia



Drive Thru



Digital



Delivery



RECETA DEL FUTURO

DIRIGIENDO GRANDES RESTAURANTES:

McProtegidos & Seguridad de la comida



1.2



Receta del Futuro Arcos Dorados

Siempre es momento
de tomar conciencia sobre cómo cuidarnos entre todos
y proteger el planeta.

Receta del Futuro es una iniciativa global de Arcos Dorados. Como parte de la estrategia de comunicación de nuestras iniciativas de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable, desarrollamos un portal a través del cual comunicamos nuestros ejes de trabajo así como también, actualizamos constantemente con programas y acciones que desarrollamos relacionadas a ESG.

Incluimos una sección que llamamos “Conoce Más”, donde creamos contenido para compartir de manera abierta información sobre temas relevantes para la comunidad en general, a través de charlas y seminarios, que son totalmente gratuitos, relacionados con diferentes temas como economía circular, ODS y cambio climático, entre otros.



1.2 | PLAN ESTRATÉGICO | NUESTROS COMPROMISOS

Continuamente apostamos por los mismos compromisos que conducen nuestro camino. Algunos de ellos son: calidad y seguridad de la comida y transparencia; generación de empleo formal y formación para jóvenes; apoyo a las comunidades; cadena de abastecimiento sustentable, minimizar impacto ambiental; diversidad e inclusión; innovación de experiencias para toda la familia, son algunos de ellos.

PILARES		COMPROMISO	AVANCES
EMPLEO JOVEN	Brindamos la oportunidad a miles de jóvenes de acceder a su primer trabajo formal	✓ Reducir las barreras de ingreso al mercado laboral para más de 2.000.000 de jóvenes para 2025.	EN PROCESO
		✓ Para 2020, alcanzar a más de 400.000 jóvenes en América Latina a través de los programas de desarrollo de destrezas pre-empleo, empleo directo, formación en el trabajo y alianzas con ONG's.	✓
CAMBIO CLIMÁTICO	Implementamos acciones para reducir el impacto ambiental en toda nuestra cadena de operaciones	✓ Llevar el programa de Desarrollo Sostenible a más de 1.000 restaurantes para el 2020, de manera tal que 2 mil empleados puedan capacitarse a través de cursos presenciales y conferencias exclusivas.	✓
		✓ Reducir un 36% ⁶ los gases de efecto invernadero de los restaurantes y oficinas para 2030.	EN PROCESO
		✓ Reducir un 31% ⁶ las emisiones de nuestra cadena de valor para 2030 en colaboración y alianza con nuestros proveedores.	EN PROCESO
EMPAQUES Y RECICLAJE	Trabajamos en la transición hacia materiales renovables y cambios de hábito en los restaurantes	✓ En 2020, 100% de los envases para productos de consumo primarios a base de fibra provienen de una Cadena de Custodia certificada o fuentes recicladas verificadas de terceros en las que no existe deforestación.	92% ⁷
		✓ Para 2025 100% envases para productos de consumo de fuentes renovables, recicladas o certificadas.	EN PROCESO
		✓ Reciclar ⁸ los envases de los clientes en el 100% de los restaurantes McDonald's para 2025.	EN PROCESO

⁶Sobre los valores del 2015.

⁷Todos los proveedores declararon que iban a lograr el objetivo de certificarse para el primer trimestre de 2021.

⁸Entendemos que la infraestructura de reciclaje varía de una ciudad a otra y de un país a otro, pero planeamos ser parte de la solución y ayudar a influir en un cambio poderoso.

PILARES	COMPROMISO	AVANCES	
ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE	Promovemos el bienestar de los animales y nos abastecemos de ingredientes producidos respetando el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En Brasil, servir carne que provenga de proveedores que adhieran a los principios y criterios de la Global Roundtable for Sustainable Beef, para 2020. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para 2020, verificar que 100% de la carne provenga de campos donde se previene y evita la deforestación en Brasil y Argentina. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servir 100% de nuestro café proveniente de fuentes certificadas sustentables para 2020. 	80%⁹
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servir pescado 100% proveniente de fuentes sustentables certificadas por Marine Stewardship Council (MSC) para 2020. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para 2020, asegurarnos que el 100% del aceite de palma usado como ingrediente en nuestros productos provenga de fuentes certificadas en producción sustentable. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para 2025, lograr el 100% de la compra de huevos de sistemas productivos libres de jaulas. 	EN PROCESO
FAMILIA Y BIENESTAR	Mantenemos nuestro compromiso con las familias, evolucionando las opciones del menú y mejorando su calidad de vida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para 2027, eliminar el uso de antibióticos definido por la World Health Organization como Highest Priority Critically Important Antimicrobials (HPCIA) para la medicina humana de todo el pollo servido en nuestros restaurantes. 	EN PROCESO
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Remover los sabores, colores y conservantes artificiales donde sea posible en la Cajita Feliz. ✓ Ser transparentes con la información nutricional, asegurando su disponibilidad. ✓ Continuar con las prácticas de marketing responsable dirigido a niños que deberán mantener criterios de nutrición y que colaboren en incrementar el consumo de frutas y vegetales. 	EN PROCESO

⁹ Café: Al finalizar el 2020 todos los proveedores se encontraban con certificaciones aprobadas.

1.3 | AGENDA 2030

En 2015, la ONU estableció la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, dentro de la cual se fijaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde entonces, se han convertido en una guía y plan de acción para que empresas, países, gobiernos y ONGs trabajen juntos buscando erradicar la pobreza, combatir el cambio climático, fortalecer la educación y el cuidado del medio ambiente, entre otros temas centrales para el progreso humano.

Tomamos la “Agenda 2030” como parte de los compromisos corporativos.



Desde nuestra estrategia Receta del Futuro, nos hemos propuesto contribuir positivamente para desarrollar acciones e iniciativas que nos permitan contribuir con esta agenda, en aquellos objetivos en donde identificamos que podremos generar mayor impacto.

EMPAQUES Y RECICLAJE



EMPLEO JOVEN



ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE



FAMILIA Y BIENESTAR



CAMBIO CLIMÁTICO





Equipo McDonald's Chile

2. | ARCOS DORADOS Frente al Covid-19

2. | ARCOS DORADOS FRENTE AL COVID-19

A finales de marzo de 2020, los gobiernos de toda la región aplicaron medidas de aislamiento en respuesta a la pandemia de COVID-19, lo que afectó significativamente nuestras operaciones, desde restricciones parciales (solo servicios de entrega o autoservicio) hasta cierres totales de restaurantes siguiendo las regulaciones establecidas en cada mercado. Producto de esta “nueva normalidad”, hubo grandes cambios en el comportamiento de los consumidores.

Las medidas gubernamentales también afectaron a las operaciones de la cadena de suministro. Las fronteras estaban cerradas; algunos proveedores no podían producir y teníamos productos que se encontraban en los centros de distribución a punto de expirar. Nuestra cadena de suministro demostró ser eficiente para superar este cambio en la dinámica habitual.

A principios de abril, el 55% de nuestros restaurantes estaban cerrados.

Gracias a las medidas implementadas en julio de 2020 logramos abrir el 88% de los restaurantes.

Cuando la pandemia golpeó, nos centramos principalmente en la protección de las personas y rápidamente elevamos el rigor de nuestros sistemas de protocolos de seguridad existentes, creando el programa McProtegidos.

A medida que algunos países flexibilizaban sus normativas relacionadas con el coronavirus, comenzamos la fase de recuperación. Principalmente a través del delivery, el take away y el drive-thru, logramos reanudar gradualmente las operaciones en la mayoría de los restaurantes.

Durante la pandemia, los pedidos a domicilio y en el autoservicio representaron el 80% de las ventas.

Para facilitar las operaciones y optimizar los procesos, se decidió reducir los menús de los restaurantes en torno a un 30%. Nos aseguramos de tener un menú relevante que cumpla y supere las expectativas de nuestros clientes y que resulte lo suficientemente sencillo de manejar.





McProtegidos

Implementamos un sistema de protocolos de seguridad e higiene que integra las medidas que hemos tomado para garantizarle tanto a clientes como a nuestro equipo, que somos el restaurante más seguro para comer y trabajar.

Empleados / Clientes

McToGo

Nuevos canales de venta - McToGo (take away) stands que se colocan en la zona externa del restaurante para promocionar la venta con Take Away

Además lanzamos McDelivery propio y nuestra App para pagar y retirar.

De Cajita Feliz a Casita Feliz

Con el objetivo de concientizar sobre la importancia de quedarse en casa, lanzamos nuevas actividades para divertirse desde el hogar y cuidar la salud.

Puertas Abiertas, Transparentes y Virtuales

Adaptamos la celebración del Día Internacional de Puertas Abiertas, generando una edición virtual: lanzamos una web especial en donde se pudieron realizar tours a las cocinas y aprender cómo se realizan nuestras hamburguesas.

Tuvimos más de 45.000 visitas a la página web de "Puertas Transparentes"

Clientes

Capacitación y formación con formato virtual

Lanzamos AD Chat, Core Curriculum Virtual y HU Sessions

BigGracias - Apoyo al personal de la salud

Entregamos donaciones al personal de la salud y a los que hicieron frente a la pandemia

Entregamos +500 toneladas de alimentos +500 mil combos.

Donación De Alimentos

Realizamos alianzas locales con organizaciones que trabajan para recuperar alimentos

Donamos 1.000 toneladas de alimentos +14 mil combos

2.1 | INICIATIVAS Y ACCIONES

Nuestras iniciativas durante la pandemia fueron reconocidas por entidades externas, lo cual nos llena de orgullo y evidencia nuestro compromiso con las comunidades en donde operamos.



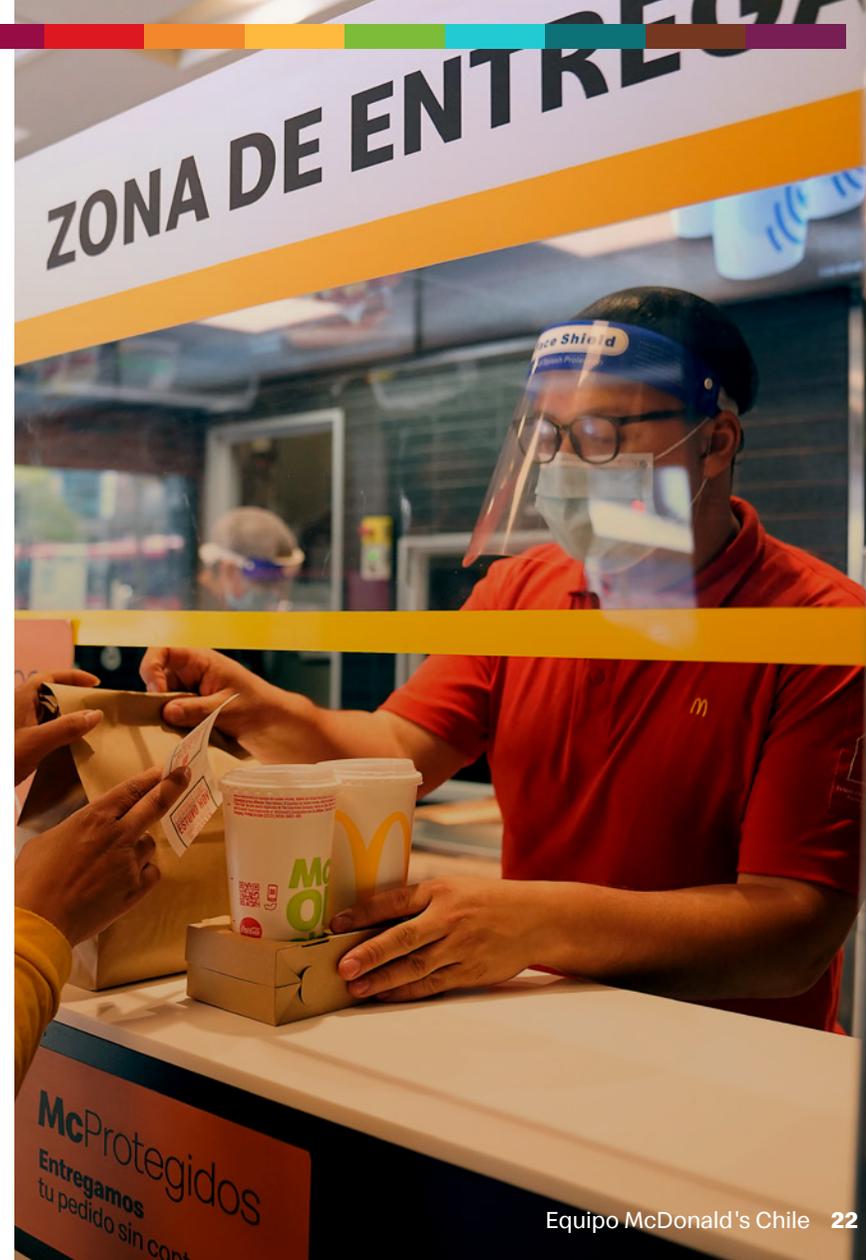
2.2 | ACUERDOS DE COLABORACIÓN-TRANSFERENCIA DE EMPLEADOS

A raíz del contexto del COVID-19, a partir del mes de marzo de 2020 conversamos con diferentes compañías para evaluar alternativas de acción y dar prioridad a la preservación de las fuentes de ingreso de todas las personas que trabajan en nuestra Empresa.

+300 personas participaron de acuerdos de colaboración y fueron transferidas temporalmente a otras compañías.

Una acción llevada a cabo fue la firma de acuerdos de colaboración cuyo objetivo principal fue la transferencia de empleados a otras empresas líderes.

Realizamos acuerdos con empresas líderes tales como Modelēz, Walmart, Mercado Libre, Amazon, entre otras.



2.3 | APOYO A LA COMUNIDAD

En 2020 apoyamos a los profesionales de la salud frente a la pandemia. Trabajamos de la mano de nuestros equipos en cada país donde estamos presentes para alentar a quienes hoy se encuentran a cargo del cuidado de las personas y del cumplimiento de las medidas de prevención para la propagación del virus.



En **BRASIL**, con la campaña #McObrigado hemos superado los 100.000 combos donados a profesionales de la salud, camioneros y recolectores de materiales reciclables.



En **CHILE**, regalamos más de 16.000 combos BigMac al personal de la salud.



En **URUGUAY**, más de 65.000 personas recibieron su combo, en agradecimiento por todo el esfuerzo en esta pandemia.



En **ECUADOR**, participamos de la campaña y entregamos más de 9.000 combos.



En **COLOMBIA** se entregaron más de 100.000 combos para homenajear a nuestros héroes. Entregamos más de un millón de ingredientes a la Asociación Colombiana de Bancos de Alimentos



2.3 | APOYO A LA COMUNIDAD

En Arcos Dorados mantenemos un solo propósito en la región, el de utilizar nuestra escala para unir fuerzas y promover el trabajo en conjunto para superar este desafiante momento.



En **ARGENTINA**, en Buenos Aires y Córdoba hemos realizado donaciones a los voluntarios de la Cruz Roja que semanalmente trabajan por los demás.



En **PERÚ**, junto con la reanudación de nuestras operaciones, hemos donado alimentos al personal de vigilancia ciudadana y de limpieza pública.



En **MÉXICO**, donamos más de 27.000 combos al personal de salud de los hospitales que hacen frente al COVID-19. Además, donamos 570 raciones de comida a médicos hospedados en hoteles de la Ciudad de México.



En **VENEZUELA**, donamos más de 2.900 productos a la guardia del Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño y llegamos a médicos, enfermeros y pacientes de otros 19 centros de salud en 11 ciudades.





Restaurant Henrique Schaumann, Sao Paulo, Brasil.

3. | **Gobierno Corporativo**

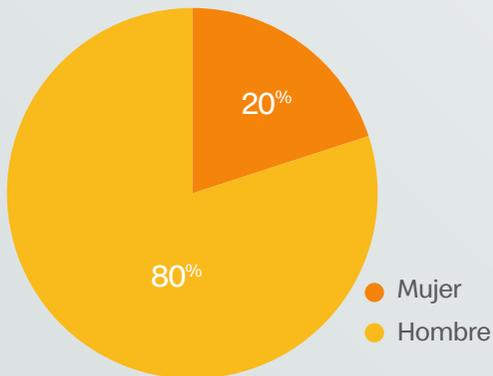
Las prácticas de gobierno corporativo de Arcos Dorados Holdings Inc., los derechos de los accionistas y las responsabilidades de nuestros directores se rigen por las disposiciones del acta de constitución y los estatutos de la sociedad. Así mismo la compañía al estar listada en la Bolsa de New York, se rige por las normas establecidas por la Comisión de Valores de los Estados Unidos (SEC).

El Directorio y el Equipo Directivo de Arcos Dorados poseen la autoridad delegada por la Asamblea de Accionistas para llevar adelante la administración y la dirección de la Compañía.

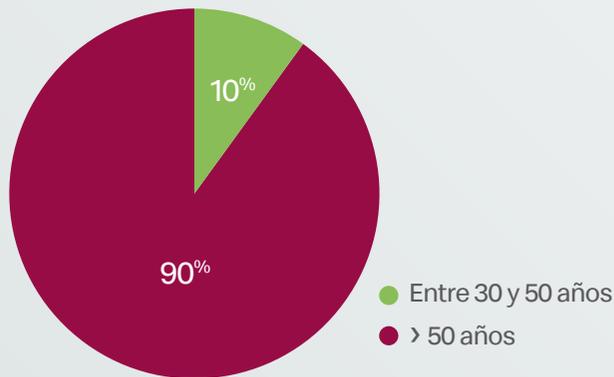
El Directorio¹⁰ es responsable de supervisar la dirección estratégica y la gestión de la empresa. Está compuesto por diez miembros, de los cuales cuatro son directores independientes¹¹⁻¹². Producto de la separación de los roles del Presidente Ejecutivo del Directorio y el CEO, en caso de presentarse un empate en la votación de cualquier asunto corporativo, el Presidente Ejecutivo tendrá el voto decisorio.

40% SON DIRECTORES INDEPENDIENTES

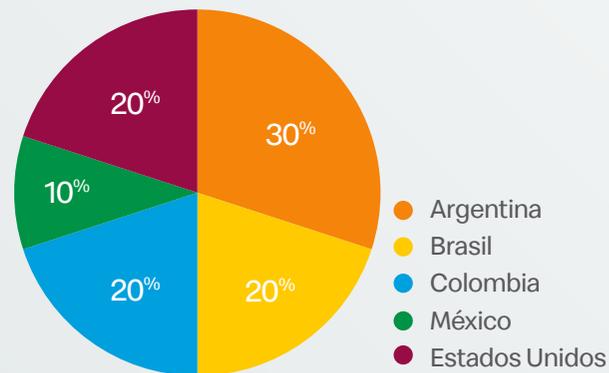
GÉNERO ✓



RANGO ETARIO ✓



NACIONALIDAD



¹⁰ Board of Directors: Más información acerca de nuestro Directorio en relación con su composición, antigüedad, competencia, etc., puede ser consultada en el Anual Report 20-F - ITEM 6. Directors, Senior Management and employees

¹¹ Independientes de acuerdo a las normas de gobierno corporativo de la SEC y la NYSE aplicables a los emisores privados extranjeros.

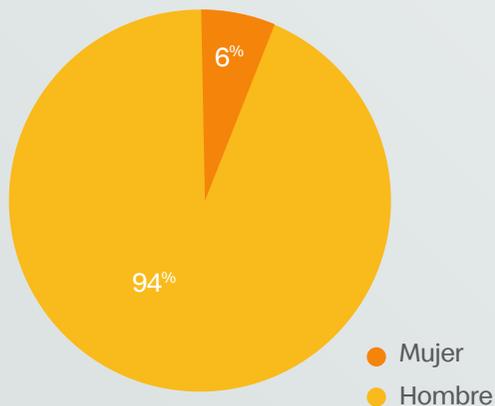
¹² Los datos de independencia, género y rango etario surgen del Anual Report 20-F.

3.1 | ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO | EQUIPO DE LIDERAZGO

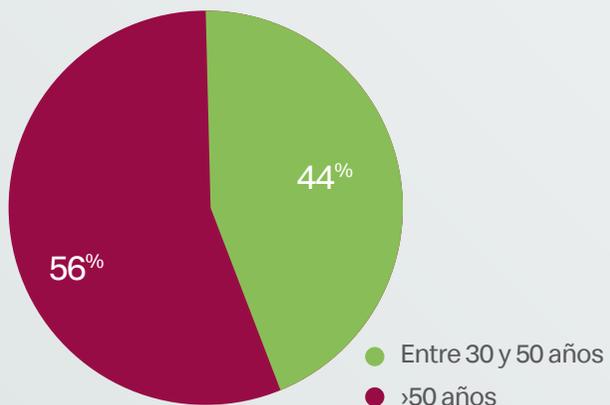
Nuestro Equipo de Liderazgo¹³ es el responsable de la gestión y representación de nuestra empresa. Contamos con un sólido equipo de gestión con amplia experiencia en desarrollo, ingresos, gestión de la cadena de suministro, operaciones, finanzas, marketing, asuntos legales, recursos humanos, comunicaciones y capacitación.

La mayoría de ellos han trabajado en el sector de la alimentación durante varios años y muchos tienen una larga historia con las operaciones de McDonald's en América Latina y el Caribe. Fueron nombrados por el Directorio por un período indefinido.¹⁴

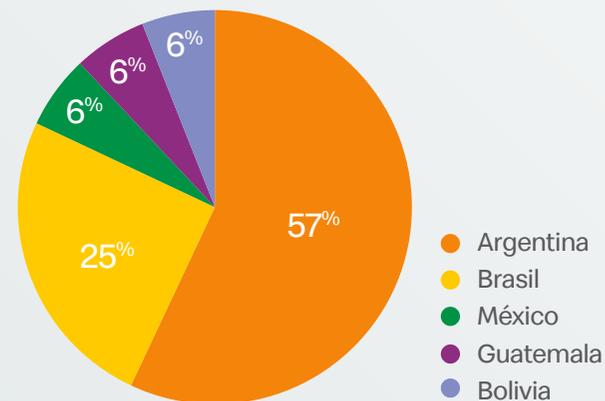
GÉNERO



RANGO ETARIO



NACIONALIDAD



¹³Corresponde al EO, CEO, COO, CFO, CLC, VP's y Presidentes Divisionales. Más información acerca de nuestro Equipo de Liderazgo puede ser consultada en <https://www.arcosdorados.com/quienes-somos/>

¹⁴Los datos de género y rango etario surgen del Anual Report 20-F.

3.1 | ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO | NUESTROS COMITÉS

COMITÉ DE AUDITORÍA

Conformado por dos directores independientes, su objetivo es asistir al Directorio en los temas que tienen relación con la auditoría externa, el control interno, la información financiera y comunicaciones a terceros.

COMITÉ DE COMPENSACIONES Y NOMINACIONES

Conformado por tres directores, uno de ellos independiente, es responsable de evaluar las políticas sobre compensaciones y beneficios, aprobar metas y objetivos corporativos para la compensación, entre otros.

COMITÉ DE ÉTICA

Tiene la responsabilidad de supervisar la implementación y el cumplimiento de las Normas de Conducta en los Negocios. Está integrado por los líderes Corporativos de las áreas de Recursos Humanos, Legales y Auditoría Interna

COMITÉ DE COMPROMISO SOCIAL Y DESARROLLO SUSTENTABLE

Comparte, valida y hace seguimiento de las acciones de impacto social y ambiental llevadas adelante por la compañía. Está integrado por el Executive Chairman de la compañía, la VP de Relaciones Gubernamentales, el VP de Comunicaciones Corporativas, el VP de Relaciones con los Inversores y el Director de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable.

COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Fue creado en 2018 con la intención de impulsar acciones corporativas que permitan que todos los empleados puedan alcanzar el máximo de su potencial, sin importar las diferencias de género, de raza, de preferencias sexuales o diferencias generacionales.

3.2 | ÉTICA E INTEGRIDAD

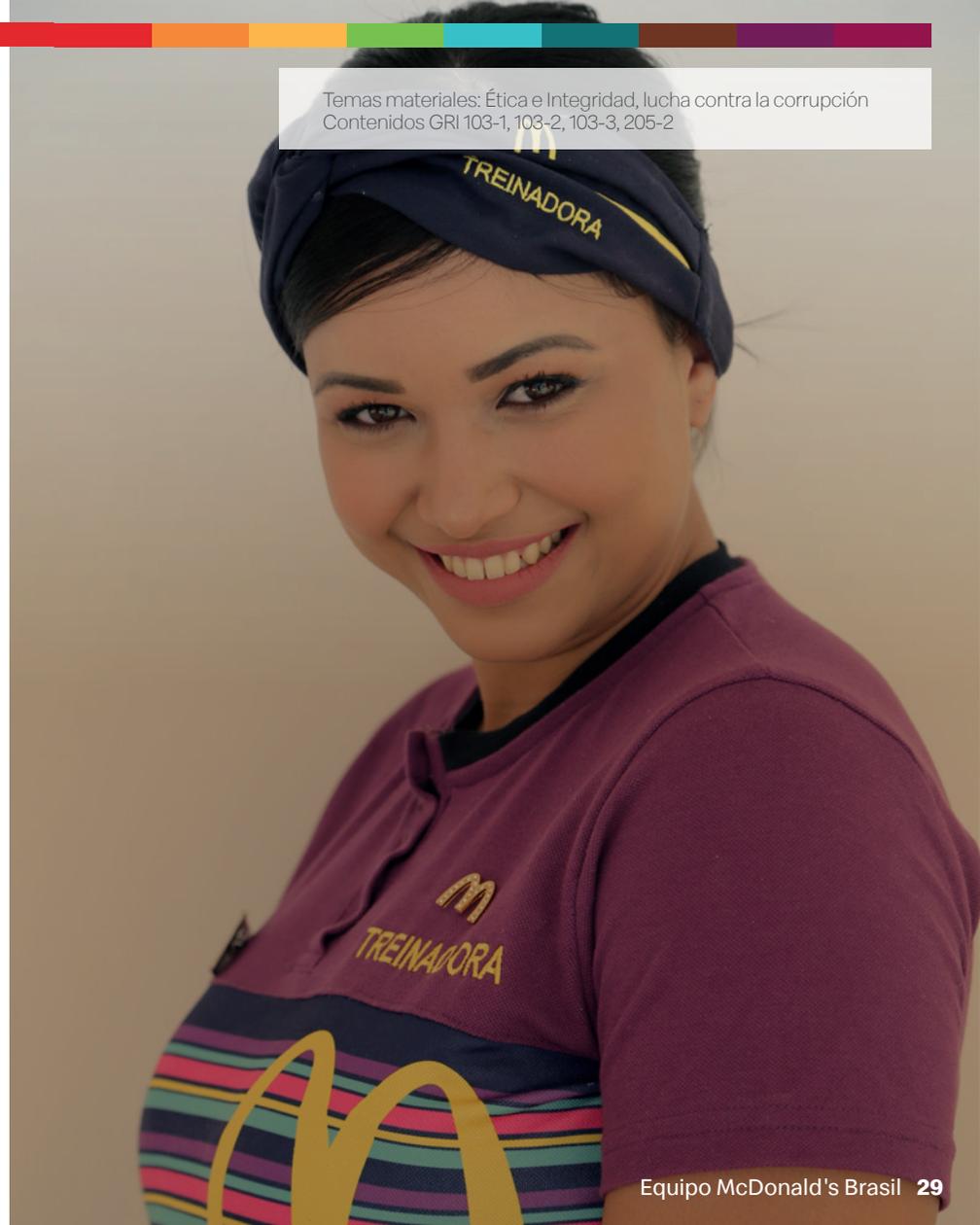
La ética es una competencia esencial en todos los Directivos y empleados. Es uno de los factores principales de crecimiento y consolidación.

Los principios corporativos de integridad, honestidad, diversidad y sustentabilidad son el reflejo de los valores que adoptamos en Arcos Dorados. Todos los que formamos parte de la compañía tenemos el compromiso de regirnos por principios de comportamiento ético y la obligación de cumplir con las normas legales de cada país y/o territorio donde operamos.

Este es un compromiso compartido que nos demanda continuar y mantener la buena reputación de Arcos Dorados frente a nuestros clientes, proveedores, operadores y las comunidades donde actuamos. Para ello, seguimos los lineamientos que otorgan las Normas de Conducta en los Negocios, que son supervisadas por el Comité de Ética Corporativo.

<https://www.arcosdorados.com/wp-content/uploads/2015/12/Pol%C3%ADtica-de-lugar-de-trabajo-respetuoso.pdf>

Temas materiales: Ética e Integridad, lucha contra la corrupción
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 205-2



3.2 | ÉTICA E INTEGRIDAD | NORMAS DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS

Temas materiales: Ética e Integridad, lucha contra la corrupción
Contenidos GRI 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

Las Normas de Conducta en los Negocios fueron aprobadas y adoptadas por el Directorio de Arcos Dorados Holdings Inc. (en conjunto con sus subsidiarias y afiliadas) y resumen los estándares que deben guiar nuestros actos. Se aplican a todos los empleados de Arcos Dorados (incluyendo los temporales) y a los miembros del Directorio de la Compañía.

Estas normas son una guía de las responsabilidades legales y compromiso ético y constituyen principios clave de conducta que representan las políticas de la Compañía, nos orientan e indican los recursos que nos ayudarán a tomar las decisiones correctas.

El área corporativa de Auditoría Interna se encuentra disponible para responder cualquier consulta sobre las Normas de Conducta en los Negocios, o analizar potenciales violaciones a estas.

La Normas de Conducta en los Negocios¹⁵, junto a diversas políticas específicas (seguridad informática, contrataciones, redes sociales, compras, donaciones, risk management, entre otras) constituye una guía de referencia para nuestro comportamiento frente a clientes, proveedores, operadores y comunidades en las cuales estamos presentes; así como cercenan la probabilidad de ocurrencia de hechos de corrupción.



Anualmente, a fin de cumplir con los requisitos de ser una compañía pública, todos los que formamos parte de Arcos Dorados, debemos tomar el “Curso y certificación de Normas de conducta en los negocios”, que es de carácter obligatorio. El principal objetivo es reforzar nuestro conocimiento sobre el contenido de nuestras Normas de Conducta, anticorrupción y antilavado, específicamente de aquellas leyes (FCPA/OFAC) obligatorias por ser una empresa que cotiza en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

¹⁵https://www.arcosdorados.com/wp-content/uploads/2015/12/tandardsofBusinessConduct_ENG2.pdf

3.2 | ÉTICA E INTEGRIDAD | LÍNEA ÉTICA



Equipo McDonald's Brasil

La compañía cuenta con un servicio de línea ética a disposición del público en general, administrada por un proveedor independiente, a través de la cual, de manera anónima, nuestros colaboradores, aliados del negocio y terceros pueden reportar casos relacionados con ética, cumplimiento, corrupción, acoso, maltrato y vulneración de los Derechos Humanos, entre otros.

Las denuncias pueden ser realizadas a través de tres canales: telefónicamente, a un 0800 gratuito en cada país, atendido en el idioma local, por medio de la página web, www.resguarda.com o www.resguarda.com/arcosdorados y a través de un email específico en cada país. Los canales se encuentran publicados en las carteleras de cada oficina y crewroom.



Equipo McDonald's Brasil

4. | Impacto Social

UNO DE NUESTROS PRINCIPALES VALORES ES EL SÓLIDO COMPROMISO HACIA NUESTRA GENTE.

En Arcos Dorados promovemos equipos de trabajo diversos y el desarrollo de un ambiente laboral que alienta el respeto y estimula la participación. Apoyamos e impulsamos el trabajar con pasión e innovación en el día a día, en busca de la mejora continua.

Somos el empleador formal de jóvenes más grande de Latinoamérica y el Caribe, además de ser una compañía reconocida por brindar oportunidades de primer empleo a miles de personas en la región.

**+ 73.000 empleados
 en toda la región.
 68 % tienen hasta 24 años.
 59 % son mujeres.**

**En Arcos Dorados estamos
 comprometidos con prácticas de empleo
 digno. Nos esforzamos por ofrecer un
 ambiente de trabajo seguro, saludable
 y productivo.**

Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra gente:

- ▶ **Valoramos su desarrollo y contribuciones**
- ▶ **Proveemos oportunidades**
- ▶ **Promovemos el talento**
- ▶ **Desarrollamos líderes**
- ▶ **Recompensamos los logros**



Equipo McDonald's Brasil

4.1

NUESTRA GENTE

Continuamente y en todas las áreas de la compañía, promovemos la cultura del trabajo en equipo, el respeto, la responsabilidad, la ética, la inclusión y la igualdad de oportunidades.

La conjunción de estos valores, la cultura de trabajo y los distintos programas de formación y desarrollo de carrera, hacen que nuestra gente sienta orgullo de pertenecer a Arcos Dorados.

Por otra parte ofrecemos a nuestro personal distintos tipos beneficios¹⁶ que varían de acuerdo con las posibilidades y prácticas de cada mercado, como por ejemplo:

- › Seguro Médico
- › Seguro de Vida
- › Auto Compañía (para ciertos cargos jerárquicos)
- › Almuerzo (reembolso, tickets de refrigeración, tarjeta de descuentos)
- › Viernes corto en verano
- › Wellness (gimnasio en oficina, descuento en gimnasios, etc.)
- › Formación (descuentos, becas, convenios con casas de estudio)
- › Reconocimientos (fechas especiales, cumpleaños, nacimiento, casamiento, etc.)

En materia de salud y seguridad en el trabajo, estamos trabajando en la unificación de los criterios de medición y registro de los datos en los distintos mercados en donde operamos, con el fin de poder informar este tema material alineado a los estándares GRI en forma consolidada, en los sucesivos reportes. Sin embargo podemos garantizar el cumplimiento normativo asociado con esta temática en la totalidad de los países donde tenemos operación.

¹⁶En todos los países donde operamos cumplimos con la normativa legal vigente en relación con la realización de negociaciones colectivas con las organizaciones representantes de trabajadores (sindicatos). Estos acuerdos de negociación colectiva, que determinan ciertas condiciones laborales, son realizados a nivel país y difieren según la legislación aplicable en cada uno.

División	2020 ✓	2019
Brasil	30.568	33.407
Caribe	10.000	10.037
NOLAD	9.864	10.764
SLAD	22.644	26.347
Corporativo	362	300
Permanentes	73.438	80.885

Género	2020 ✓	2019
Hombres	41,37%	47,75%
Mujeres	58,63%	52,25%

Rango Etario ¹⁷ Género	2020 ✓	2019
<24 años	49.979	72.499
Hombres	41,02%	57,33%
Mujeres	58,98%	42,67%
>24 años	23.459	8.386

DOTACIÓN SEGÚN CATEGORÍA JERÁRQUICA

Categoría	2020 ✓				2019	
	Total	Hombres		Mujeres		
Equipo de Liderazgo (*)	16	15	93,7%	1	6,3%	16
Staff (resto del staff, excluye Equipo Directivo)	1.625	834	51,3%	791	48,7%	2.396
Operaciones – Gerente de negocio/restaurante y Equipo Gerencial	12.281	5.709	46,5%	6.572	53,5%	12.060
Operaciones – Crew	59.516	23.822	40,0%	35.694	60,0%	66.413
Totales	73.438	30.380	41,4%	43.058	58,6%	80.885

(*) Equipo de Liderazgo: EO, CEO,COO, CFO, CLC, DP Brazil, SLAD, NOLAD, Caribe, VP of Development, Chief Marketing and Digital Officer, VP HR,VP of Corporate Communications, VP of Investor Relations, VP of Supply Chain, VP of Government Relations.

¹⁷GRI 405-1 se realizó la apertura en menores y mayores de 24 años, ya que el foco de Arcos Dorados son los jóvenes de 16 a 24 años (en lugar de la solicitada por el indicador: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años).

4.1 | NUESTRA GENTE | CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

En Arcos Dorados fomentamos y alentamos la capacitación continua de todos nuestros empleados, brindando actividades de formación en temas operativos, académicos y de desarrollo personal. Para ello, contamos con una amplia variedad de opciones en la plataforma MCampus, nuestra herramienta para el desarrollo de conocimientos.

+ 373 mil horas de formación en 2020

380 nuevos cursos “on-line”

**+ 2.000.000 de horas de
entrenamiento “on the job”**

**+10 millones USD invertidos
en entrenamiento**

Con el objetivo de incorporar nuevas herramientas de capacitación, en 2020 lanzamos AD Chat, un nuevo formato de entrevistas para continuar aprendiendo y profundizando sobre las cuestiones clave de nuestro negocio con los principales referentes de cada tema.

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO ¹⁸ ✓

Formación por categoría	On line	Presencial	Total	Hs promedio
Equipo de Liderazgo (*)	14	-	14	1
Staff (resto del staff, excluye Equipo Directivo)	39.453	146	39.599	24
Operaciones – Gerente de negocio/restaurante y Equipo Gerencial	67.445	93	67.538	5
Operaciones – Crew	265.419	494	265.913	4
Totales	372.331	733	373.064	5

(*) Equipo de Liderazgo: EO, CEO, COO, CFO, CLC, DP Brazil, SLAD, NOLAD, Caribe, VP of Development, Chief Marketing and Digital Officer, VP HR, VP of Corporate Communications, VP of Investor Relations, VP of Supply Chain, VP of Government Relations.

¹⁸ GRI 404-1: Los datos se exponen sin apertura de género debido a que el sistema de registración de horas de capacitación no incluye esta variable.

La Hamburger University (HU) es el centro de nuestra cultura organizacional y entrenamiento. Ofrece un programa de educación continua a toda la cadena de valor, convirtiendo el conocimiento en resultados de negocio. Ubicada en el estado de San Pablo, en Brasil, la HU es una de las universidades corporativas líderes de la región que brinda educación y desarrollo de talentos para Arcos Dorados.

Cada año, miles de personas asisten a sus cursos especializados. La HU se destaca por promover sus tres pilares: el liderazgo, el desempeño y la cultura.

Ante el cambio del escenario mundial se hizo más fuerte el uso de la tecnología y el desafío de hacer y entregar lo mejor. Publicamos más de 50 contenidos especialmente seleccionados para continuar impulsando el desarrollo. Compartimos diversos consejos de bienestar y antiestrés, las mejores recomendaciones de series, libros, TED Talks y visitas virtuales.

Los cursos rápidos y en línea marcaron la diferencia al abordar temas como: finanzas, oficina en casa, planificación del tiempo, tecnología y desarrollo personal.

CORE CURRICULUM VIRTUAL

Adecuamos el Core Curriculum de HU para seguir ofreciendo un proceso continuo de educación y apoyo para el desarrollo de nuestra gente. El plan de estudios adaptado demostró varios beneficios:

- **Retomar la oferta de formación de calidad para todos los países de Arcos Dorados.**
- **Ahorros en gastos de viaje y alojamiento para participantes y facilitadores.**
- **Optimización del tiempo de viaje.**
- **Actualización de temas en los cursos.**
- **Innovación en la forma de aprender a través de herramientas de comunicación e interacción en una sala virtual.**

Gracias a la adecuación de distintos cursos al formato virtual, cerca de 8.000 líderes¹⁹ de operaciones se graduaron en 2020.

¹⁹ Gerentes, consultores, entrenadores y líderes de experiencia del cliente





Equipo McDonald's Chile

4.1

NUESTRA GENTE

HU - HAMBURGER UNIVERSITY

HU SESSIONS

A través de HU – Hamburger University ofrecemos conversaciones con expertos internos y externos sobre habilidades emocionales, diversidad e inclusión, la nueva normalidad, finanzas, sustentabilidad, nuevos hábitos de consumo y comunicación.

+ 7.000 personas participaron en las 18 sesiones brindadas en 2020

Esta iniciativa que fue parte del plan de contingencia se convirtió en una acción permanente para todo Arcos Dorados y la comunidad. Las sesiones están disponibles para todos los empleados en MCampus.

A su vez, continuamos con “Agile Learning” a través de cursos interactivos de hasta 30 minutos, gratuitos, modernos y con entrega de certificado. Liderazgo, Transformación Digital, Autodesarrollo y Experiencia del Cliente han sido parte de las temáticas abordadas.

+71.000 graduaciones en cursos de self-learning

En alianza con ADvance y McKinsey, lanzamos Digital Academy con el compromiso de brindar conocimiento sobre agilidad y tendencias, apoyando la transformación digital y organizacional de Arcos Dorados.

Se brindaron webinars sobre agilidad, tendencias digitales en el mercado global de alimentos, la era de los ecosistemas y digital en QSR.

+ 700 personas recibieron + 2.800 horas de entrenamiento

ALIANZA HU + MICROSOFT + LINKEDIN

A través de esta asociación se lanzaron cursos sobre:

- Cómo sentar las bases del éxito
- Mejores formas de impulsar la carrera y llevarla al siguiente nivel profesional, aumentando la capacidad de ejecución
- Competencia estratégica y el talento

Sumamos + 215 horas de formación multilingüe disponibles para los empleados a través de MCampus.

La selección y promoción de nuestra gente se realiza en base a procedimientos transparentes. Nuestras evaluaciones se enfocan en las competencias laborales, las aptitudes, la vocación, la evaluación de desempeño, el comportamiento ético y el compromiso con los intereses de la Compañía.

Durante 2020, el 100% de los empleados recibieron una evaluación de desempeño según el Programa de Gestión del Desempeño

Queremos empoderar a nuestra gente para que cada colaborador sea protagonista de su propio desarrollo. Por eso, renovamos el Programa de Gestión del Desempeño (PGD) con una herramienta rápida, sencilla, amigable y muy accesible que permite mejorar su gestión:

- **En el contexto real del trabajo, a partir de la experiencia**
- **A través de la interacción con otras personas**
- **Mediante el aprendizaje formal, con cursos de capacitación**

NUEVO MODELO DE COMPETENCIAS



Este modelo nos permite un abordaje más simple y ágil para el proceso de evaluación y feedforward de todas las personas. Se trata de una evolución en la manera de pensar, evaluar y proyectar objetivos de negocio y desarrollo de habilidades. La simplificación pretende lograr una mirada más integral del desempeño y más empática a la realidad del rendimiento de los empleados.

Uno de los mayores retos para las organizaciones del siglo XXI es brindar espacios donde los empleados se sientan a gusto y logren desarrollar y explotar todo su potencial, es pues en la mayoría de los casos, el trabajo es un espacio en el cual las personas pasan la mayor parte de su día. Por eso queremos asegurarle a todos los que trabajan en Arcos Dorados, que sus voces son escuchadas y tomadas en cuenta, permitiéndoles expresar su identidad y desarrollarse personal y profesionalmente.

Queremos hacer de Arcos Dorados el mejor lugar para trabajar. En nuestra última encuesta de clima llevada a cabo en 2019 (en 2020, producto del contexto COVID no fue posible realizar esta encuesta), tuvimos una participación del 95% y un índice de satisfacción del 85%.

En 2020 llevamos adelante distintos tipos de encuestas para monitorear la percepción y sentimiento de los empleados respecto a los cambios sucedidos en el año producto de la pandemia.



Nos enorgullece el poder ser reconocidos por entidades externas, por el gran esfuerzo y el trabajo que desarrollan todos los equipos de la compañía en los diferentes mercados para hacer de Arcos Dorados, uno de los mejores lugares para trabajar.

URUGUAY

Puesto N°3 del ranking como mejor empresa para trabajar
Puesto N°2 de los mejores espacios laborales para mujeres



MÉXICO

Puesto N° 2 en la categoría de más de 3.000 colaboradores



BRASIL

Top Employer Certification
Top Companies: Una de las mejores empresas empleadoras del 2020 en el país





Equipo McDonald's Ecuador

4.2

DIVERSIDAD & INCLUSIÓN

En Arcos Dorados estamos comprometidos con la diversidad y la igualdad de oportunidades para todas las personas. Respetamos los atributos únicos y nos apoyamos en las distintas perspectivas para desarrollar y mejorar nuestras relaciones con clientes y socios del negocio.

Proveemos trato igualitario e igualdad de oportunidades de empleo sin distinción de raza, etnia, color, religión, sexo, edad, origen nacional, orientación sexual, situación militar u otra situación. Esta política se aplica a nuestros empleados y a nuestras decisiones de empleo, incluido el reclutamiento, contratación, transferencia, desarrollo, promoción, capacitación, beneficios, compensación y despido.

55% Mujeres como Gerentes de restaurantes y parte del Equipo Gerencial de Operaciones.

Más de **1.800** empleados con discapacidad.

Trabajamos en alianza con diferentes organizaciones no gubernamentales para fomentar la inclusión de personas con discapacidad al mundo del trabajo e impulsar así su integración social.



Continuamos aumentando el número de empleados con discapacidad, apoyado la inclusión, la formación y las promociones de los mismos, como los casos de gerentes que ya están liderando restaurantes en México y Panamá.

4.2 | DIVERSIDAD & INCLUSIÓN

Nuestra presencia en 20 mercados de América Latina y el Caribe representa una gran diversidad geográfica, cultural y generacional. Tenemos una gran responsabilidad que implica brindar las condiciones necesarias para que nuestra gente se sienta cómoda, segura y preparada frente a cuestiones de D&I.

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

COMITÉ DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN - SOMOS

En 2018 creamos el Comité de Diversidad e Inclusión de Arcos Dorados con la intención de impulsar acciones corporativas que permitan que todos los empleados puedan alcanzar el máximo de su potencial, sin importar las diferencias de género, raza, preferencias sexuales o diferencias generacionales. El Comité incluye a empleados de la compañía en todos los niveles jerárquicos corporativos y dentro de los restaurantes, en los 20 mercados donde operamos.

El Comité trabaja en 4 ejes impulsando una serie de programas que son promovidos por la compañía.



EJE	OBJETIVO/PROPÓSITO	ACCIONES 2020
Igualdad de género	Promover la igualdad de oportunidades para las mujeres dentro de AD y visibilizar y empoderar al talento femenino.	Día de la Mujer: 400 mujeres nominadas y 59 seleccionadas por su liderazgo transformador en AD. Mujeres talentosas: para visibilizar y reconocer a mujeres que día a día demuestran altos niveles de excelencia y son reconocidas por sus equipos.
Relaciones Intergeneracionales	Potenciar la cultura organizacional en un entorno diverso, innovador y de confianza valorando las características de cada generación.	Iniciamos un proceso de relevamiento de necesidades para construir el mapa intergeneracional de Arcos Dorados y diseñar experiencias significativas para todas las personas que conformamos esta gran organización. + de 900 personas de 20 mercados participaron de este proceso.
Diversidad Sexual	Empatizar con la diversidad de identidades sexuales que conforman el talento de la compañía y las comunidades en las que operamos. Detectar oportunidades de mejora en la experiencia de clientes y empleados. Ser una compañía líder en la gestión de la diversidad sexual.	Iniciativas en el marco del Día Internacional del Orgullo LGBTQ+ <ul style="list-style-type: none"> ● Campaña de comunicación de sensibilización: #OrgulloArcos ● Video e-learning animado para concientizar sobre el valor que la diversidad e inclusión tienen en nuestro negocio.
Salud y Bienestar	Promover un mayor bienestar integral dentro y fuera del espacio laboral, todos los días, todo el año	Reformulamos las propuestas del programa, pero sin perder los tres ejes principales. <ul style="list-style-type: none"> ● Exámenes preventivos de Salud: ● Actividad física ● Hábitos saludables

RED DE MUJERES AD

La red de mujeres AD tiene alcance en toda América Latina y trabaja en pos de concientizar, visibilizar y abrir espacios para impulsar el crecimiento de las mujeres a posiciones de liderazgo.

Buscamos consolidar una red de mujeres multidisciplinaria, sin jerarquías y multipaís.

Como parte de estas iniciativas, en el marco del Día Internacional de la Mujer reconocimos a 59 colaboradoras de América Latina. Ellas fueron elegidas por ejercer un liderazgo transformador, impulsar un mundo con más inclusión, desarrollar y promover talento y contribuir a acciones sustentables.

HU SESSIONS

Diversidad e Inclusión- Orgullo LGBTQ+
693 participantes
Evaluación de satisfacción: 94,64%

Sesgos Inconscientes
686 participantes
Evaluación de satisfacción: 95,54%

FORMACIÓN/TRAINING SOBRE DIVERSIDAD
El Comité está llevando a cabo una serie de programas de educación en temas de diversidad e inclusión a través de nuestra Universidad Corporativa, HU - Hamburger University.

COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

Además del trabajo interno que realizamos, contamos con alianzas con organizaciones no gubernamentales, organismos internacionales y gobiernos de cada país.

GOBIERNO DE COLOMBIA

Firmamos un convenio para ser parte del Programa de Certificación de Sistemas de Gestión con equidad de Género, SGEG, del Gobierno de Colombia. Estamos en pleno proceso para adecuar nuestras prácticas y ser reconocidos con el SELLO DE EQUIDAD DE GÉNERO.

GOBIERNO DE CHILE

Firmamos un convenio para insertar a la compañía en el programa de Buenas Prácticas Laborales que concluye con la obtención del “Sello Iguala y Conciliación” promovido por el Servicio Nacional de Normalización del Gobierno de Chile, SERNAM.

PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES (WEPS)

Asumimos un compromiso explícito con la firma y el apoyo a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por sus siglas en inglés) creados por ONU Mujeres y el Pacto Global en 2010, que son la plataforma para que las empresas privadas y sus organizaciones representativas pongan en marcha medidas explícitas, adopten deliberadamente políticas e inviertan en la promoción de la igualdad de género en el entorno del trabajo, el mercado y la comunidad.



Firmamos acuerdos con el Programa de las Naciones Unidas “ONU Mujeres” en Brasil, Colombia, Uruguay y Argentina. En 2021 sumaremos a México, Panamá y Costa Rica.

A su vez adherimos al programa, coordinado por ONU Mujeres, que se denomina “GANAR-GANAR: LA IGUALDAD DE GÉNERO ES UN BUEN NEGOCIO” que busca promover la igualdad de género a través del sector privado y aumentar el empoderamiento económico y el liderazgo de las mujeres como base para un crecimiento sostenible, inclusivo y equitativo.



Equipo McDonald's Brasil

Los jóvenes han sido desde siempre un pilar de nuestro negocio. Creemos en los jóvenes, en su espíritu emprendedor y en su capacidad para generar buenos momentos cuando reciben a los clientes.

**68% de nuestros empleados son menores de 24 años.
Somos una compañía líder en la industria y la mayor empleadora de jóvenes de la región.**

“El desempleo juvenil es una problemática en crecimiento en América Latina y nosotros, como compañía líder en la región, estamos comprometidos en tomar acción utilizando nuestra escala para generar mejores oportunidades y apoyarlos en la formación de habilidades que los preparen para el mundo del trabajo. Nos enorgullece anunciar la implementación de este tipo de programas que, enmarcados en alianzas globales, nos permiten continuar acercándoles herramientas necesarias para un desarrollo profesional más allá del contexto que estamos viviendo”.



Gabriel Serber,
Director de Compromiso
Social y Desarrollo
Sustentable de Arcos Dorados

Concepto	2020	2019
Miembros del Equipo de Liderazgo que comenzaron trabajando en restaurantes	28%	28%
Gerentes de negocio que comenzaron trabajando en restaurantes	81,41%	80,41%

“Pocas personas imaginan que su primer empleo formal será esa oportunidad que les cambiará la vida, pero eso fue lo que me pasó a mí. En 1995 empecé en la cocina de McDonald’s del centro comercial Andino y **ahora tengo el orgullo de liderar a un equipo talentoso**, diverso y apasionado. Esta puede ser la oportunidad para la siguiente generación de líderes de Arcos Dorados”.

Héctor Orozco, Director General de Arcos Dorados para Colombia y la Subdivisión Caribe

**Logramos nuestro compromiso para 2020.
Alcanzamos a +400.000 jóvenes en América Latina.**

A través de los programas de desarrollo de destrezas pre-empleo, empleo directo, formación en el trabajo y alianzas con ONG’s. Nuestro próximo hito: reducir las barreras de ingreso al mercado laboral para más de 2.000.000 de jóvenes para 2025.



Puesto número 13 dentro de las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales en el estudio Employers for Youth realizado en Chile.

Impactamos positivamente en **+425.000** jóvenes

Trabajamos activamente con **24** organizaciones e instituciones

En Arcos Dorados estamos convencidos de que la capacitación, entrenamiento y el acceso al trabajo son factores fundamentales de inclusión y movilidad social. Es por ello que uno de los pilares de nuestro plan de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable es la preparación y formación de jóvenes para el futuro laboral.

Educación

Formación de hábitos

Empleo

Esta visión es a largo plazo y supera la coyuntura. A través de convenios con ONG's reconocidas a nivel mundial, buscamos impactar en miles de jóvenes de entre 16 y 24 años, con programas de educación para el empleo, adquisición de destrezas, transmisión de valores y desarrollo de buenos ciudadanos.

Nuestra alianza con Junior Achievement en diferentes países, nos permite alcanzar a miles de jóvenes entre 15 y 17 años a través de programas presenciales y virtuales, donde desarrollan las competencias socioemocionales necesarias para el siglo XXI: pensamiento crítico, creatividad, comunicación, colaboración, iniciativa y liderazgo.

Como mentores activos en programas como "Aprender a emprender" y "Socios por un día", acompañamos a los estudiantes en sus proyectos y el desarrollo de las habilidades diarias necesarias para el mundo del trabajo.



Junto con Junior Achievement, beneficiamos a + 17 mil estudiantes en la región.

La plataforma virtual de estudios Passport to Success (PTS), realizada través de una asociación entre **International Youth Foundation (IYF)** y McDonald's Corporation, y en alianza con Arcos Dorados, buscamos generar un espacio de conocimiento, práctica y reflexión, mediante un modelo dinámico y accesible en diferentes aparatos electrónicos. Este programa fue implementado a través de alianzas estratégicas en México, Panamá y Costa Rica.



Instituto Ayrton Senna



RESTAURANTE BARRIO 31 EN ARGENTINA, UN RESTAURANTE DE OPORTUNIDADES.

Comprometidos con el desarrollo de las comunidades en las que operamos, nuestro primer restaurante de la marca en América Latina que propone integrar a la comunidad de un barrio en proceso de urbanización con oportunidades de inserción laboral, ha cumplido un año desde su apertura en 2019.

▶ **El restaurante del Barrio 31 emplea cerca de 100 jóvenes residentes del barrio. 80 transitan su primera experiencia laboral formal.**

En sintonía con nuestra voluntad de promover el desarrollo social de nuestros empleados y de las comunidades en las que estamos presentes, este restaurante contó, por primera y única vez, con el financiamiento corporativo para que pueda ser operado como franquicia por un miembro del equipo de Arcos Dorados.

Yermina Benítez es residente del Barrio 31 y cuando tenía 17 años comenzó a trabajar en un local de McDonald's de la Ciudad de Buenos Aires. Ingresó como crew, ascendió a gerenta de turno y luego la nombraron gerente de Negocio del local donde siempre había trabajado.

Normalmente, el desembolso para montar el local corre por cuenta del franquiciado, pero en el caso del

Barrio 31 fue distinto e inédito. Por primera vez, desde Arcos Dorados, consideramos que el restaurante debería estar en manos de un residente del lugar, a quien pudiéramos dar la franquicia. De esta forma, Yermina Benitez, residente de Barrio 31 se convirtió en la primera franquiciada con financiamiento corporativo de Arcos Dorados.

PREMIO EIKON ARGENTINA

- ▶ **Puesto N°1 en la categoría Relaciones con la prensa: Barrio 31**
- ▶ **Puesto N°3 en la categoría Sustentabilidad Social: Barrio 31**

Otro rasgo a resaltar es que facilitamos la implementación del programa "Creando Tu Futuro" para jóvenes del Barrio 31. En el marco de este programa y previo a la apertura del nuevo restaurante, se brindaron capacitaciones online y las herramientas necesarias para desempeñarse en el mercado laboral a quienes luego formarán parte de este.

En marzo de 2020 entregamos los primeros diplomas a 48 graduados de "Creando tu futuro" en Barrio 31, reforzando nuestro compromiso con los jóvenes y su inserción.



Yermina Benítez, Franquiciada Barrio 31

4.4

COMUNIDAD

A través de los años hemos apoyado e impactado positivamente a las familias y comunidades de América Latina y el Caribe, a través de programas cuyos ejes articuladores son la educación, la salud, el bienestar de niñas y niños, la innovación, así como la contención ante desastres naturales, entre otras temáticas.

Crecimos y continuamos creciendo junto a las comunidades donde operamos. Escuchamos a los jóvenes y somos una compañía en donde los valores de equidad, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión se materializan en cada acción que llevamos adelante.

► **La difícil situación reforzó nuestra misión de usar nuestra escala positivamente, unir fuerzas y trabajar en conjunto.**

Con el objetivo de honrar nuestra larga y orgullosa tradición de retribuir a las comunidades locales en las que operamos, nos comprometemos a ejercer responsablemente cualquier tipo de actividad de índole social. Para ello, nuestra Política de Donaciones encuadra los parámetros y los aspectos generales para la donaciones a nuestras comunidades.

Con creatividad, esfuerzo e implementando las modificaciones necesarias para cumplir con la nueva normalidad, la edición del Gran Día 2020²⁰, superó ampliamente las metas establecidas.

► **Recaudamos +5 millones USD que fueron destinados a organizaciones sociales.**

Adaptamos esta tradicional campaña: ofrecimos preventas digitales, ampliamos el período en el que se podría colaborar y reforzamos las ventas por AutoMac y McDelivery. Con el objetivo de mantener el espíritu festivo de la jornada, realizamos eventos virtuales que permitieron a reconocidos artistas ser parte de este día tan especial, sin romper con los protocolos de seguridad y salud.

Con lo recaudado apoyamos a los programas de la Fundación Casa Ronald McDonald de la región, así como también a organizaciones aliadas que trabajan en la inclusión y formación laboral para jóvenes.

► **En los últimos tres años donamos lo recaudado por la venta de +6 millones de Hamburguesas Big Mac**

Evolución donaciones Gran Día

	2020	2019	2018
Cantidad de Hamburguesas Big Mac	2.005.843	2.085.591	2.140.628

Cerca de las familias en las casas Ronald McDonald

Desde Arcos Dorados apoyamos la labor y programas de la Fundación Casa Ronald McDonald (RMHC).

Con presencia en la mayoría de los países en los cuales operamos, RMHC tiene como objetivo brindar apoyo a las familias con niños que requieren tratamientos médicos prolongados, manteniéndolos unidos y cerca de la atención médica que necesitan.

Programas

27 Casas Ronald McDonald

33 Salas Familiares

2 Unidades Pediátricas Móviles

²⁰La jornada solidaria alcanzó al 100% de nuestros mercados. En todos los países se realizó la jornada Gran día, con excepción de Venezuela en donde se desarrolló la campaña "Gracias de Corazon" (a través de la venta de "corazones" se recaudaron fondos que fueron destinados a la Casa Ronald McDonald y la Fundación Amigos del Hospital San Juan de Dios).✓



Equipo McDonald's Ecuador

En 2020 fue nuestro turno para repensar la forma en que acompañamos a nuestros clientes más pequeños y especiales, así como a sus familias.

- ▶ **Nos convertimos en aliados para hacer frente a esta situación y colaborar con todas las familias. Transformamos a la Cajita Feliz en Casita Feliz.**

La Cajita Feliz App, que ofrece una variedad de contenidos para que los niños jueguen con sus personajes favoritos, sumó nuevas ideas para que el entretenimiento no salga de casa.

Los padres y madres accedieron a diferentes actividades para realizar junto a sus hijos y poner a prueba su creatividad; desde libros on-line, acertijos y manualidades, hasta recomendaciones para el cuidado de la salud.

Habilitamos dos nuevos libros digitales de la serie Las Aventuras de los Mellizos Treetop y compartimos consejos y recomendaciones didácticas para mantener la limpieza y prevenir contagios.

- ▶ **Nuestra Cajita Feliz App tuvo + 444 mil descargas en 2020.**

A su vez, continuamos ofreciendo nuevos libros físicos en línea con el compromiso que asumimos en 2013 de fomentar la lectura e inspirar la creatividad de niños y niñas.

- ▶ **Distribuimos +20 millones de textos en toda Latinoamérica desde 2013**



TRABAJAMOS JUNTO A LOS BANCOS DE ALIMENTOS

Para poder acompañar a las poblaciones más vulnerables y afectadas por el Covid 19, especialmente en los primeros meses, formamos redes de contactos en los diferentes países con los encargados de los diferentes equipos de los bancos de alimentos para poder acercar nuestra contribución a los sectores más necesitados.

Realizamos alianzas locales con la red de organizaciones que trabaja para recuperar alimentos, especialmente no perecederos, y los distribuye a las instituciones caritativas y de ayuda social que mantienen un contacto cercano con las personas que más lo necesitan.

**Donamos 1.000 toneladas
de alimentos y +14mil combos**





Equipo McDonald's Perú

Desde 2014, bajo nuestro programa de transparencia “Puertas Abiertas” realizamos recorridos para mostrar a todos los interesados aquellos procesos que suceden detrás del mostrador; desde cuáles son los ingredientes hasta el proceso de seguridad que implementamos para ofrecer siempre comida de la más alta calidad.

En 2020 el contexto presentado por la pandemia de COVID19 nos ubicó frente a un nuevo desafío para lograr mantener nuestras Puertas Abiertas. Fue así como adaptamos nuestra celebración anual del Día Internacional de Puertas Abiertas y generamos una nueva propuesta: “Puertas Transparentes” para que todos nuestros grupos de interés pudieran conocer cómo actuamos en Arcos Dorados para cumplir siempre nuestra propuesta de valor.

El 27 de septiembre de 2020 celebramos “El Día Internacional de la Transparencia” con nuestra iniciativa de Puertas Transparentes, y ¡virtuales!

Lanzamos una web especial en donde se pudieron realizar tours a las cocinas y aprender cómo se realizan nuestras hamburguesas.

Tuvimos más de 45.000 visitas a la página web de “Puertas Transparentes” en 2020.

Asimismo, acompañamos la fecha con una campaña digital que incluyó recorridos en vivo con influencers y Q&A virtuales con nuestros equipos de operaciones. Con todas estas iniciativas, alcanzamos a más de 1 millón de personas.

En Arcos Dorados estamos constantemente buscando formas de adaptar y evolucionar nuestro menú, manteniendo el delicioso sabor característico y la seguridad de los alimentos. Bajo el “Proyecto Clean Label” en 2020 presentamos un nuevo paso en la evolución de nuestros alimentos, dando respuesta a los cambios de hábitos de nuestros clientes y prioridad a la calidad de nuestros productos²¹.

Removimos algunos ingredientes artificiales que históricamente fueron necesarios en la producción a gran escala por opciones de origen natural.

Eliminamos los colorantes y aromatizantes artificiales en ingredientes como el queso cheddar, la salsa BigMac, el ketchup, la mostaza y el helado de vainilla entre otros. Estos cambios impactan directamente en nuestros productos más emblemáticos como las hamburguesas con o sin queso, la BigMac y Cuarto de Libra; así como también en los McNuggets y sus respectivas salsas.

Esta iniciativa se suma al compromiso de continuar ofreciendo un menú acorde a los valores nutricionales sugeridos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Nuestra herramienta interactiva, disponible en las webs de McDonald's de cada mercado, permite a nuestros clientes recorrer todos los menús ofrecidos localmente y calcular los valores nutricionales de lo que consumen y en qué medida éstas cubren sus necesidades nutricionales diarias según lo determinado por la OMS.

Hitos de la evolución de la comida y compromiso constante con la calidad

2007

Eliminamos las **grasas trans** de todos nuestros productos.

2011

Incorporamos **frutas y vegetales** y ajustamos los balances nutricionales de las porciones de la Cajita Feliz.

2014

Incorporamos una **calculadora nutricional virtual** para que todos puedan conocer las calorías de los productos y elegir el menú según cada necesidad.

2019

Redujimos sodio, calorías y grasas; y quitamos el azúcar añadida de la **Cajita Feliz**.

2020

Anunciamos la eliminación de los colorantes y aromatizantes artificiales y su reemplazo por **ingredientes de origen natural**.

Lechuga y tomate. Como los que comemos en casa.



Hecho con 100% pechuga de pollo



100% papa natural. Siempre crocantes por fuera y tiernas por dentro.



McNuggets hechos 100% de carne blanca



100% carne vacuna. Sin ningún tipo de aditivo ni preservantes.



Aceite para freír. 100% libre de ácidos grasos trans.



Queso cheddar; ketchup, mostaza; salsa Big Mac; mezcla láctea de vainilla, pepinillos y salsas de McNuggets que forman parte de nuestros productos emblemáticos: Big Mac, Cuarto de Libra, McNuggets y helados.



* Calculadora nutricional de Argentina. Para ver la calculadora local, dirigirse al sitio de McDonald's correspondiente.

²¹En 2020 no hemos identificado casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios.

Desde 2011, trabajamos para ofrecer opciones de Cajita Feliz más nutritivas y balanceadas. Comenzamos con la incorporación de frutas y verduras y progresivamente fuimos adoptando modificaciones tales como reducciones de sodio, grasa y calorías; así como la eliminación de azúcar añadida y que fueron avaladas por reconocidas entidades médicas. En 2018 McDonald's estableció cinco ambiciosos objetivos a cumplir a fines de 2022 en todos los mercados en un esfuerzo global por aumentar el acceso de los clientes a frutas, vegetales, lácteos bajos en grasa y ayudar a las familias a tomar decisiones informadas.

Global Happy Meal Goals

Objetivo

1

Ofrecer comidas equilibradas

Garantizar que 50% o más de las opciones de Cajita Feliz presentados en los menús de cada mercado cumplen con los Criterios de Nutrición Global Happy Meal de McDonald's.

Simplificar ingredientes

Eliminar sabores artificiales y los colores añadidos de todas las opciones de Cajita Feliz. Reducir los conservantes artificiales en las ofertas Cajita Feliz donde sea posible sin sacrificar la seguridad, el sabor, la calidad o el valor de nuestra comida.

Objetivo

2

Objetivo

3

Ser transparente con la Información nutricional de la Cajita Feliz

Hacer que la información nutricional esté disponible para todas las opciones de Cajita Feliz en los sitios web de McDonald's y aplicaciones móviles utilizadas para realizar pedidos donde existan.

Marketing responsable dirigido a niños

Todas las opciones de Cajita Feliz anunciadas a los niños cumplirán criterios nutricionales globales de Happy Meal de McDonald's y se continuará cumpliendo compromisos publicitarios locales / regionales aplicables con respecto al marketing dirigido a niños

Objetivo

4

Objetivo

5

Aumentar la compra de productos que contienen grupos de alimentos recomendados:

Adoptar prácticas innovadoras de marketing que contribuyan a aumentar la compra de alimentos y bebidas que contienen grupos de alimentos recomendados en Happy Meals.

NUTRICIÓN & MARKETING RESPONSABLE

OPCIONES MÁS NUTRITIVAS - CAJITA FELIZ

Estos objetivos son abordados de una manera clara y transparente. En este sentido, trabajamos con Alliance for a Healthier Generation y un tercero independiente con el fin de desarrollar un enfoque para medir e informar el progreso cada dos años. Esto es consistente con el proceso de verificación, que se estableció con la Alianza para una Generación más Saludable en torno a los compromisos de 2013.

Comenzamos a auditar en Brasil y Argentina el progreso hacia los 5 grandes objetivos nutricionales: Global Happy Meal Goals, con meta 2022.

Producto de la verificación de progreso realizada en 2020 para los mercados de Brasil y Argentina, registramos un gran avance en los objetivos 1, 2 y 4 y desafíos por delante para los objetivos 3 y 5.



Accede a este código para conocer más de nuestro informe de progreso:





4.5

NUTRICIÓN & MARKETING RESPONSABLE

CALIDAD EN LOS RESTAURANTES

Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1
SASB: FB-RN-250a.1, FB-RN-250a.2

Como parte del proceso de control y garantía de calidad de los alimentos, realizamos constantemente procesos de validación en los centros de distribución.

A su vez, nuestras pruebas de calidad se extienden a las operaciones de los restaurantes. Todos los días, antes de comenzar la jornada, realizamos pruebas de productos para verificar que cumplen con los estándares definidos y que nuestros equipos se encuentran bien calibrados para preparar la mejor comida.

Gracias a estos mecanismos, en 2020 detectamos veinte casos de no conformidad con el estándar de calidad y recuperamos a tiempo los productos (stock recovery). Estos procesos de control de calidad se complementan con auditorías externas de empresas especializadas.

- ▶ **Trabajamos para asegurar que nuestros productos son de la mejor calidad desde su origen, preparación y entrega final al cliente.**
- ▶ **Contamos con Gold Standards que deben alcanzar nuestros productos. Somos referentes en la aplicación de este tipo de prácticas.**

Para ello, contamos con un programa de entrenamiento en Seguridad de los Alimentos que consiste en cursos online y aprendizaje continuo en el puesto de trabajo. En cada etapa, se abordan aspectos relacionados con los alimentos que componen nuestros menús, su origen, su correcta preparación y manipulación.

- ▶ **El curso de Seguridad en los Alimentos y Nutrición es obligatorio para todo el personal ingresante.**



5. | **Impacto Ambiental**

La gestión de la cadena de suministro es un elemento importante de nuestro éxito y un factor crucial de nuestra **Receta del Futuro**.

CALIDAD & SEGURIDAD ALIMENTARIA

BIENESTAR ANIMAL

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Al operar en 20 mercados, nuestro Sistema de gestión integrado viabiliza:

- la máxima calidad y seguridad alimentaria posibles,
- precios de mercado competitivos que son predecibles y sostenibles en el tiempo,
- el aprovechamiento de los valores locales, regionales y las estrategias de abastecimiento global para obtener una ventaja competitiva.

Para asegurarnos de que los proveedores que contratamos están alineados a nuestros valores y forma de operar, les requerimos firmar y validar el Código de Conducta de Proveedores que aborda temas tales como Derechos Humanos, Ética y Sustentabilidad, entre otros.

Nuestro trabajo se enfoca en las principales cadenas de abastecimiento²², que se distribuyen de la siguiente forma:

El 78% de nuestro gasto corresponde a proveedores locales

Cantidad de proveedores por división

CATEGORÍA	División				Total [⌵]
	Caribe	SLAD	NOLAD	Brasil	
PAPER & PACKAGING	6	25	10	16	57
FOOD	37	114	75	58	284
CENTRO DISTRIBUCION	10	5	6	6	27
					368

Gasto en proveedores

División	Nacional* [⌵] (%)	Importado (%)
SLAD	77,5%	22,5%
NOLAD	57,6%	42,4%
CARIBE ²³	74,1%	25,9%
BRASIL	85%	15%
Promedio Total	78%	22%

²² En el período reportado no se han registrado cambios significativos en nuestra cadena de suministro. [⌵]

²³ Excluye Venezuela

(*) Se clasifica como nacional al producto que se produce y se consume en el mismo país o territorio.

5.1 | NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO | CALIDAD & SEGURIDAD ALIMENTARIA

Servimos comida de calidad, generando momentos deliciosos y accesibles para todos.

Para llevar adelante esta misión, cumplimos con todas las políticas y los compromisos que establece McDonald's Corporation y desarrollamos a los proveedores para que se ajusten a los altos estándares de calidad de la industria. Nos referimos a los estándares de la Organización Internacional de Normalización (ISO), los estándares del British Retail Consortium (BRC) y otros, que incluyen limpieza, consistencia y puntualidad del producto, cumpliendo o superando todas las regulaciones alimentarias locales²⁴.

Como miembros de la **Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI)**, alentamos a nuestros proveedores a adoptar cualquier norma bajo el paraguas de GFSI que es reconocida a nivel mundial. Medimos el cumplimiento a través de visitas a plantas de procesamiento, cumbres de proveedores, auditorías programadas regularmente y pruebas sensoriales.

Participamos en la GFSI con el objetivo de mejorar las prácticas de gestión de inocuidad de los alimentos, no solo en nuestros proveedores, sino también en la industria alimentaria, generando mayor confianza en los consumidores.

A su vez, requerimos a nuestros proveedores que sus actividades se ajusten a buenas prácticas laborales, de derechos humanos, de bienestar animal y de gestión ambiental e integridad en los negocios. Por medio de diferentes auditorías de tercera parte, verificamos su cumplimiento.

El desempeño de nuestros proveedores en estas auditorías permite consolidar y reforzar no solo su desempeño social y laboral, sino la continuidad de la relación comercial, por lo cual trabajamos año a año para que, con el acompañamiento de Arcos Dorados, nuestros proveedores crezcan y se fortalezcan.

NUESTROS PROVEEDORES CUMPLEN CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS BAJO LOS SIGUIENTES ESTÁNDARES:

•Responsabilidad en el lugar de trabajo (**Social Workplace Accountability -SWA**): Proveedores de alimentos, empaques, distribución y frigoríficos.

•Sistema de gestión de calidad de proveedores (**Supplier Quality Management System - SQMS**): Proveedores de alimentos.

•Sistema de gestión de calidad de proveedores de envases de papel (**Packaging Supplier Quality Management System Paper - PQMS**): Proveedores de empaques.

²⁴En el transcurso del año 2020, no hemos tenido en Latinoamérica casos de brotes confirmados de enfermedades transmitidas por los alimentos.

+100 proveedores fueron auditados bajo los criterios de Responsabilidad en el lugar de trabajo (SWA - Supplier Workplace Accountability) durante 2020.

AUDITORÍAS	2020	2019
Número de proveedores auditados bajo SWA - Supplier Workplace Accountability	101	109
Número de proveedores que han sido auditados con los criterios de Supplier Quality Management System - SQMS	224	290
Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios de Packaging Supplier Quality Management System Paper – PQMS	53	71

En todos nuestros programas hemos cumplido con el requerimiento de realización de auditorías. Debido al contexto vivido en 2020, algunos proveedores solicitaron un pedido de extensión del plazo y culminaron su auditoría a principios de 2021.



Análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP)

El sistema de análisis **HACCP** es un requisito para ser parte de nuestra cadena de suministro.

Desde Arcos Dorados solicitamos a nuestros proveedores implementar este programa que permite identificar los peligros específicos y tomar medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos.

Este instrumento que se centra en la prevención y puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, y nos permite tener la seguridad de que ofrecemos a nuestros clientes productos de excelente calidad.





5.2 | BIENESTAR ANIMAL

Tema material: Bienestar y salud animal
SASB FB-RN-430a.2 , FB-RN-430a.3

El bienestar animal es parte fundamental en la construcción de un esquema de abastecimiento responsable. Contamos con un programa de auditoría dirigido a los proveedores de proteína animal que tiene por objetivo garantizar correctas prácticas de producción, el manejo que se le da a cada uno de los animales, el suministro de antibióticos y demás aspectos conforme a los lineamientos de la Organización Profesional de Certificación de Auditor Animal (PAACO).

En 2020, auditamos las prácticas de bienestar animal en 89 proveedores de las categorías de carne, aves de corral, cerdo y gallinas ponedoras.

En línea con nuestro compromiso 2025 de proveernos de huevos libres de jaulas en toda Latinoamérica, en 2019 Brasil anunció el inicio de su compra de huevos de este sistema productivo (Cage Free Eggs). Desde entonces, la iniciativa ha sido tratada como una prioridad dentro y fuera de la Compañía, ya que no solo buscamos expandir y fortalecer nuestras operaciones, sino que también influir constantemente en nuestra cadena y nuestros proveedores de América Latina y el Caribe.

Además, estamos trabajando activamente con nuestros proveedores de carne de cerdo, productores y otras partes interesadas para fortalecer el compromiso asumido respecto de limitar el uso de jaulas de gestación.

5.3 | ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE

Alineados con los compromisos externos adquiridos, trabajamos para **eliminar la deforestación de nuestra cadena de suministro para 2030**. El esfuerzo se enfoca en las materias primas que tienen el impacto ambiental más relevante como lo son la carne, el pollo (incluida la soja en su alimentación), el aceite de palma, el café y la fibra utilizada en el embalaje del cliente.

**Promovemos el bienestar de los animales
y nos abastecemos de ingredientes
producidos respetando el medio ambiente.**

Los bosques juegan un papel vital en la batalla contra el cambio climático al ser fuentes de generación de oxígeno y de absorción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). A su vez, son elementos fundamentales de biodiversidad y desarrollo humano.

Por ello, estamos comprometidos con impulsar la transformación de la industria y respaldar cadenas de suministro libres de deforestación a escala.

Protegemos a la biodiversidad y a las comunidades locales.

Respetamos los Derechos Humanos.

Contribuimos a la sostenibilidad de nuestro negocio.

+2.700 toneladas de carne sustentable compradas en 2020

En el marco de la Política de Adquisición de Carne Vacuna Libre de Deforestación de McDonald's²⁵ lanzada en 2018 y nuestro compromiso asumido con los Bosques, implementamos nuevas acciones para el desarrollo de nuestra cadena de suministro de carne vacuna, en línea con nuestra estrategia global de sostenibilidad.

Dentro de las regiones que operamos, el Bioma Gran Chaco (Argentina, Paraguay), Amazonas y Cerrado (Brasil) fueron identificadas como áreas geográficas clave que probablemente contribuirán a la deforestación a nivel mundial para 2030.

En Brasil, desde 2016 trabajamos para monitorear el riesgo de deforestación para los biomas del Amazonas y el Cerrado.

Somos la única compañía del sector que cuenta con monitoreo satelital de los campos proveedores de carne a través de la empresa Agrotools

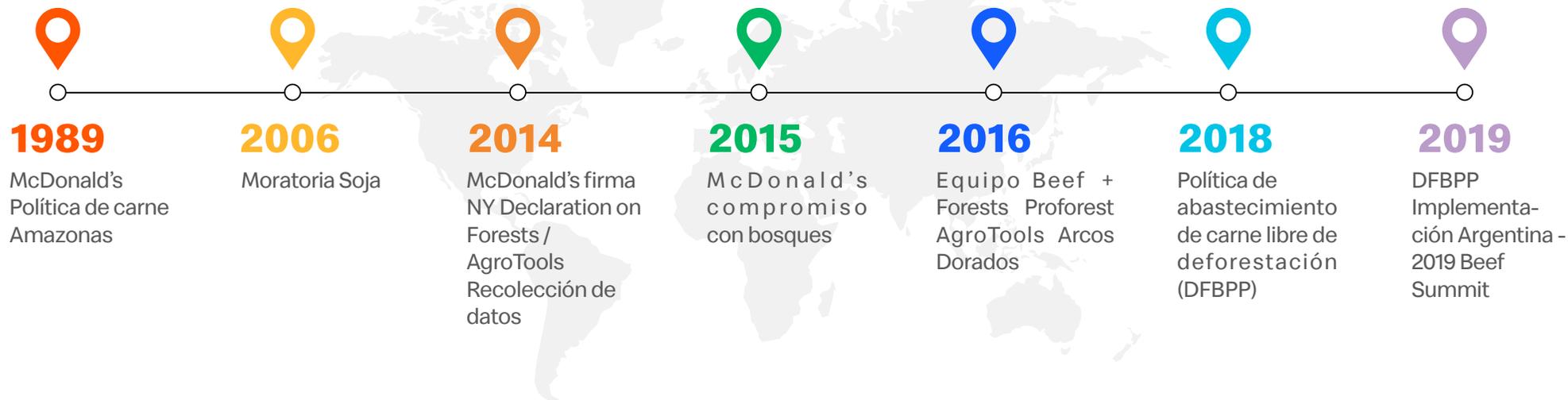
En 2020 avanzamos en la implementación del proyecto en Argentina. Acompañados por nuestros proveedores, referentes locales del sector ganadero, y en colaboración con **Fundación Vida Silvestre Argentina** logramos elaborar el mapa de priorización para incluir el bioma Gran Chaco en el monitoreo.

**Monitoreamos +7,5 millones de hectáreas = 6.741 fincas en áreas de alto riesgo (biomas Cerrado, Amazonas y Gran Chaco)
De acuerdo con la Política de Abastecimiento de Carne Libre de Deforestación, se logró monitorear el 100% de las fincas durante el año 2020**



²⁵Alcance: incluye a todos los proveedores de Arcos Dorados de carne vacuna y sus proveedores de materias primas. McDonald's requiere que toda la materia prima de carne de res proveniente de regiones de alta prioridad sea verificada para cumplir con los criterios descritos en la Política de adquisición de carne de res sin deforestación de McDonald's. Esto se aplica al ganado adquirido en la última granja o corral de engorde antes del sacrificio que se remonta a Brasil, Paraguay, Argentina y Australia. Exclusiones: carne de res utilizada como ingrediente secundario en los productos McDonald's, por ejemplo, como saborizante en una salsa".

Para aumentar la capacidad de monitorear nuestra cadena de suministro de carne y ayudar a nuestros proveedores a en la implementación de sus acciones, establecimos un valioso grupo de trabajo con Proforest y la empresa brasileña de tecnología agrícola AgroTools (Empresa B certificada).



Colaboración por los bosques y la agricultura

Desde 2019 somos socios de la iniciativa internacional Colaboración por los Bosques y la Agricultura (CFA)²⁶, que analiza la importancia de desarrollar una gestión de la cadena de suministro libre de deforestación y conversión.

Con el apoyo de la consultoría REVER, en 2020 realizamos un diagnóstico exhaustivo de nuestras prácticas en la gestión de proveedores relacionados con la carne y la soja, mapeando nuestras fortalezas y también nuestras brechas, lo que sirvió de base para avanzar en nuestro plan de implementación de mejoras para los próximos años y alcanzar nuestra meta para el 2025.

²⁶Collaboration For Forests and Agriculture

Promovemos la producción de carne basada en prácticas sostenibles que sean ambientalmente seguras y que protejan la salud y el bienestar de los animales, de los agricultores y de la comunidad.

Somos uno de los mayores compradores de carne de la región y hemos asumido el compromiso de trabajar con la cadena de valor para lograr un cambio transformador. Por ello, ocupamos posiciones estratégicas en organizaciones que trabajan para garantizar la ganadería sostenible.

Participamos tanto en los órganos de gobierno, como también en espacios de diálogo y debate sobre cuestiones técnicas, tales como la revisión de la Guía de Indicadores de Ganadería Sostenible (Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável - GTPS) que procura la mejora continua del desempeño de la sustentabilidad en la cadena cárnica. El objetivo de este trabajo fue lograr la adaptación de esta Guía, para universalizar su uso y ampliar su alcance a los pequeños productores.

Conocé más sobre nuestro trabajo en carne sustentable: <https://recetadelfuturo.com/blog/carne-sustentable/>

²⁷Global Roundtable for Sustainable Beef



“Arcos Dorados ha sido un catalizador importante en nuestra red latinoamericana, y actualmente forma parte del directorio de los grupos de trabajo de Brasil y Argentina. Con el lanzamiento de nuestros objetivos globales para la sostenibilidad de la carne de res en 2021, esperamos una participación activa de las empresas miembro que ya han establecido Objetivos Basados en la Ciencia para ayudarnos a medir el progreso en el logro de esos objetivos”.

Ruaraidh Petre - Global Roundtable for Sustainable Beef
Executive Director

• 92% de los envases para productos de consumo primarios a base de fibra provienen de una COC²⁸ o fuentes recicladas verificadas de terceros.

• El 93% de nuestros proveedores directos están certificados FSC y 5% PEFC²⁹

<https://recetadelfuturo.com/blog/protegiendo-los-bosques-certificaciones-fsc/>

En 2020, el 80% de nuestro café proviene de fuentes certificadas. Para Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Costa Rica, México y Colombia el 100% del café cuenta con la certificación **Rainforest Alliance**.

<https://recetadelfuturo.com/blog/cafe-certificado/>



El 100% del pescado que vendimos en 2020 en Costa Rica, Puerto Rico y las Islas Vírgenes (USV Islands), cuenta con la certificación MSC (Marine Stewardship Council).

Si bien **no usamos aceite de palma en nuestros procesos de cocción**, trabajamos con nuestros proveedores para garantizar que usen aceite certificado bajo los estándares de la Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible (RSPO)

Arcos Dorados apoya la producción responsable de soja para la alimentación de pollo a través de la compra de créditos RTRS. Esto cubre el 100% de la huella de soja correspondiente a los productos a base de pollo, proveniente de áreas prioritarias.

²⁸ Cadena de Custodia

²⁹ Forest Stewardship Council (FSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC).

Estamos comprometidos con llevar adelante una gestión sostenible del negocio.

Participamos de iniciativas internacionales que tienen como fin el cuidado del ambiente, el uso responsable de recursos naturales y la mitigación de impactos.

A su vez, cada año incorporamos nuevos indicadores de desempeño que nos ayudan a dimensionar nuestras acciones y poner foco en aquellos aspectos con espacio para la mejora.

Al ser una compañía de gran escala y uno de los mayores empleadores de jóvenes de la región, nos ocupamos de implementar campañas de concientización y talleres de formación para que nuestros colaboradores sean los que materialicen día a día nuestro compromiso con el ambiente.

Nuestra gestión está focalizada, aunque no limitada, en la gestión eficiente del agua, la reducción del consumo de energía y de emisiones, la separación de residuos y la promoción de la circularidad de nuestros empaques.

5.4 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS | EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nuestras operaciones son intensivas en cuanto al uso de energía eléctrica, y por ello este concepto es el de mayor incidencia en la generación de emisiones de gases de efecto invernadero. En tal sentido, trabajamos en sistematizar y mejorar los procedimientos de registro de consumo, mejorar los procesos, y en la incorporación, en la medida de lo posible, de equipamientos eficientes en sus uso de energía.

Concepto	2020 ³⁰ ✓
CONSUMO DE COMBUSTIBLES³¹	
Diesel / Gasolina / Etanol (litros)	1.550.459
GPL(T)	1.793
GAS NATURAL (M3)	2.430.421
CONSUMO DE ENERGÍA ELECTRICA (MWh)	395.396
Concepto	2020 ✓
INTENSIDAD DE CONSUMO DE ENERGIA (MWh/Mil USD)³²	0,21

Contamos con un 4% de suministro de energía renovable, principalmente de fuentes fotovoltaicas las cuales cubren parte de nuestra matriz energética en la región.

La Hora Del Planeta

Una vez más, el 28 de marzo de 2020 nos sumamos a Hora del Planeta, una iniciativa mundial de World Wildlife Fund (WWF) y apagamos las luces de nuestros restaurantes durante 60 minutos.

Este año, la jornada contó con un objetivo doble. Por un lado, concientizar sobre el calentamiento global y por otro, participar a la población en la conservación del medio ambiente.



³⁰Mercados alcanzados: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y Uruguay.

³¹El consumo de combustibles se indica según las unidades de medida disponibles en los puntos de recopilación de datos.

³²El ratio de intensidad energética es calculado de la siguiente forma= Consumo total de energía (MWh) 395.396 / Ventas en Miles de USD 1.894.618.

5.4 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS | HUELLA DE CARBONO

Entendemos que relevar y reportar la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestras operaciones es el primer paso para luego continuar con la planificación de acciones de mitigación y compensación de nuestra huella de carbono.

En 2020 realizamos nuestro 2^{do} inventario de GEI

Reportar sobre nuestro inventario de GEI es un refuerzo a nuestro compromiso asumido en 2019 cuando establecimos metas corporativas de reducción y un complemento al trabajo que llevamos adelante con nuestra cadena de valor a través del Carbon Disclosure Project (CDP).

Emisiones de GEI

NUESTRAS METAS

- Reducir un 36% de los gases de efecto invernadero de los restaurantes y de las oficinas para 2030.
- Reducir un 31% las emisiones de nuestra cadena de valor para 2030 en colaboración y en alianza con nuestros proveedores.



5.4 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS | HUELLA DE CARBONO

MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO

En 2019 dimos un gran paso y comenzamos a calcular las emisiones generadas producto de nuestras operaciones. En 2020 volvimos a medir y publicar nuestras emisiones y ampliamos sumando más países..

2020³³



* tCO2e = Toneladas de CO2 equivalente

³³Mercados incluidos: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay.

³⁴El ratio de Intensidad de Emisiones es calculado de la siguiente forma= Total Emisiones (tCOe) 258.614 / Ventas en Miles de USD 1.894.618

CDP – Carbon Disclosure Project

Por quinto año consecutivo formamos parte del programa CDP Supply chain (Carbon Disclosure Project), al igual que del reporte corporativo CDP como Arcos Dorados en Latinoamérica y el Caribe.

CDP es una organización benéfica sin fines de lucro que administra el sistema de divulgación global para que los inversionistas, empresas, ciudades, estados y regiones administren sus impactos ambientales.

En 2020, invitamos a +200 proveedores a participar del programa



	Proveedores invitados 2020
CDP Clima	211
CDP Agua	208
CDP Bosques	116

Arcos Dorados tiene el protagonismo entre los miembros del CDP Latino América, logrando los mejores índices de compromiso y tasa de respuesta de sus proveedores a los cuestionarios del Programa.

En 2020, 99% de nuestros proveedores respondieron el cuestionario

	2018	2019	2020	Promedio entre los miembros mundiales
CDP Clima	95%	95%	99%	70%
CDP Agua	87%	94%	99%	69%
CDP Bosques	83%	95%	99%	58%

5.4 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS PROGRAMA NATAL

En nuestros restaurantes llevamos adelante el Programa Natal que tiene como objetivo minimizar el desperdicio y la recuperación del agua condensada por los aires acondicionados. El agua capturada es reutilizada en el lavado de los caminos de automac, riego de plantas, etc. Dada su relevancia y resultados obtenidos, el Programa Natal es un ítem requerido para la apertura de nuevos restaurantes, siendo incorporado al proyecto desde su diseño siempre que sea posible.



En materia de consumos de agua estamos trabajando en la unificación de los criterios de medición y registro de los datos en los distintos mercados en donde operamos, con el fin de poder informar este tema material alineado a los estándares GRI en forma consolidada, en los sucesivos reportes.

5.4 | GESTIÓN SOSTENIBLE DE RECURSOS RESTAURANTES SUSTENTABLES

Arcos Dorados ha implementado una política de construcción de restaurantes sustentables. Esto significa que todos los nuevos proyectos tienen incorporado las mejores tecnologías y diseños que permiten eficiencia en el uso de energía, agua, materiales reciclados y capacidad para reciclar los residuos generados.

Por ello, cada tipología de restaurante cumple con un número determinado de iniciativas sustentables definidas en la política de diseño de restaurantes sustentables de Arcos Dorados. Los nuevos restaurantes tipo freestanding pueden tener hasta 25 iniciativas sustentables, los instore pueden tener hasta 17 y los foodcourt pueden tener hasta 9 iniciativas de este tipo.

En los proyectos de año 2020 logramos incluir el 79% de la iniciativas posibles y en el 2021 nuestro objetivo es aumentar el valor y superar el 90%.



El Programa de Desarrollo Sustentable de Arcos Dorados (PDS) es una iniciativa del área de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable orientada por los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Alineado con la estrategia global de la compañía de utilizar el tamaño y la escala para generar impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente ("Scale for Good"), este programa utiliza programas ya existentes y consagrados como el Puertas Abiertas, Buen Vecino y Cooltura de servicio, incluyendo ítems relacionados al Desarrollo Sostenible.

Dentro de los contenidos abordados por el programa se incluye el consumo consciente de agua, energía, contabilización de emisiones de GEI, separación de residuos y educación para el desarrollo sustentable tanto para nuestros colaboradores como para los clientes.

En su segundo año de implementación, el Programa de Desarrollo Sustentable sigue sumando restaurantes. Con este incremento de participantes, comienza a materializarse nuestra voluntad de transformar a los restaurantes de Arcos Dorados en centros de educación para el desarrollo sostenible para la comunidad.

+ 1000 restaurantes participaron del Programa de Desarrollo Sustentable en 2020

RESTAURANTES PARTICIPANTES DE PDS

Brasil	826
Caribe	75
NOLAD	52
SLAD	122

Para 2025 esperamos cubrir el 100% de nuestros restaurantes con este programa.

Contenidos del PDS

A1 Adhesión y Diagnóstico de las instalaciones del restaurante	A2 Puertas Abiertas <i>(Presentación de los elementos identificados en el Paso 1 a los clientes)</i>	A3 Educación para el Desarrollo Sostenible <i>(Videos en MCampus)</i>	A7 Certificación del restaurante  Diamante  Oro  Plata  Bronce
A4 Implementación del NABIT de separación de residuos	A5 Comunicación visual del Restaurante <i>(Instalación de los kits)</i>	A6 Implementación de indicadores	

Desarrollo Sustentable en Foco

El curso online "Desarrollo Sustentable en Foco", gratuito y abierto al público en general, tiene como objetivo divulgar conocimientos básicos de sustentabilidad y concientizar a la comunidad sobre la relevancia del tema.



En Arcos Dorados trabajamos para disminuir el impacto de la generación de residuos, agregar valor a residuos generados que de otra forma serían descartados, y promover soluciones circulares en nuestra operación.

Reducción del Plástico

En Arcos Dorados nos hemos propuesto trabajar intensamente en la reducción de plástico. Nuestro objetivo es garantizar que el 100% de nuestros empaques provengan de fuentes renovables, recicladas o certificadas para el 2025.

En 2020 retiramos 1.468 toneladas de plástico de un solo uso de nuestros restaurantes. En los últimos 3 años, logramos remover un 40% del total de plástico de un solo uso utilizado en restaurantes.

Entendemos que la infraestructura de reciclaje, las regulaciones y los comportamientos de los consumidores varían de una ciudad a otra y de un país a otro, pero planeamos ser parte de la solución y ayudar a influir en un cambio poderoso.

Nuestra estrategia se centra en algunas líneas de trabajo prioritarias como: disminuir la cantidad de materiales utilizados en envases mediante la innovación en el diseño; cambiar insumos hacia el cumplimiento de los objetivos, y aumentar la circularidad mediante el uso de materiales reciclados.

Iniciativas de reducción de plástico



Sorbetes a pedido: en 2018 comenzamos con esta iniciativa y actualmente hemos eliminado los sorbetes de plástico en casi todos los mercados.



Rediseño de cubiertos (la cuchara entregada con postres rediseñada para reducir el plástico por unidad en un 40%) o reemplazo por material a base de fibra.



Ensaladeras de plástico y recipientes de desayuno que se trasladaron a una caja de cartón 100% biodegradable.



Bandejas con impacto positivo: nos asociamos con UBQ Materials e implementamos una prueba piloto de reemplazo de bandejas de plástico por otras fabricadas de termoplástico a partir de desechos domésticos. Con el uso bandejas de UBQ, evitamos que 1.221 kg de residuos se eliminen en vertederos.



Empaques y reciclaje

Entendemos que eliminar o minimizar el uso de envases mediante la innovación en el diseño es una estrategia eficaz para contribuir a la reducción de residuos. En línea con esto, trabajamos en la sustitución de empaques de productos no esenciales por envolturas, lo que permitió una considerable reducción de residuos de este tipo.

Redujimos 1.000 toneladas de residuos de fibra entre 2019 y 2020

El 82% del peso de nuestro empaque se basa en materiales de fibra, es importante garantizar que nuestros proveedores de fibra. Destacamos que el 98% de nuestros proveedores están certificados cadena de custodia (93% cuentan con certificación FSC (Consejo de Administración Forestal) y el 5% cuentan con PEFC (Programa de Aval de Certificación Forestal).

Como parte de las iniciativas implementadas en 2020, se encuentra el proyecto de logística inversa con Axionlog en Colombia. A través de este, logramos recuperar el 54,3% del cartón que enviamos a los locales (45,5 toneladas) en el año y lo reincorporamos a la cadena productiva. A partir de los alentadores resultados, planificamos ampliar el alcance de este proyecto a otros mercados donde opere la misma empresa logística.

En 2020 continuamos con buenas prácticas de disposición de residuos. Tal es el caso del aceite vegetal usado que luego es correctamente descartado y transformado en biodiesel y jabón en muchos de los mercados.

Para los próximos años, contamos con un proyecto de logística inversa a llevar adelante con la empresa logística Axionlog por el cual recolectaremos el aceite usado de los restaurantes.

En 2020 recuperamos + 2.000 toneladas de aceite usado, garantizando su correcta disposición o aprovechamiento.





6. | **Acerca De Este Informe**

El presente “Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable” de Arcos Dorados 2020 abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 (periodicidad anual) y ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), opción “Esencial” y considerando los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para el sector de Restaurantes.

Para reafirmar el compromiso de transparencia y rendición de cuentas de los reportes que publicamos, en este Informe, Ernst and Young (EY) realizó una verificación de los indicadores que se señalan con el símbolo (✓) y que están listados en su informe de Aseguramiento Limitado independiente. Para conocer el detalle del trabajo de la verificación externa, por favor consulte el Capítulo 7 -Verificación Externa.

La información contenida en este documento incluye las actividades de la compañía y sus subsidiarias, pero no incluye los datos de las operaciones de nuestras franquicias. No se han producido modificaciones y cambios significativos durante el período cubierto, en cuanto al tamaño, la estructura y la propiedad de la organización (✓), como así tampoco efectos significativos en la reformulación de la información respecto de años anteriores. No se realizó reexpresión de información de informes anteriores. Se incluyen datos cuantitativos del ejercicio anterior con fines comparativos. El último reporte publicado fue el “Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable 2019”.

De igual manera, se consideraron los aspectos resultantes de evaluaciones externas realizadas por organizaciones independientes como Sustainalytics y MSCI (Morgan Stanley Capital Investment), en los cuales se realiza una evaluación integral de la compañía para aspectos relacionados con la gestión social y ambiental, así como de gobierno corporativo.

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas al Reporte o a su contenido, el punto de contacto es nuestra área de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable: sustenabilidad@br.mcd.com



6.1 | GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD | GRUPOS DE INTERÉS

Una parte fundamental para una gestión sustentable y para el proceso de rendición de cuentas es la definición de los grupos de interés y la identificación de los temas materiales. Con base en los lineamientos de la guía AA1000SES de Accountability, y a través de un análisis que abarca determinadas dimensiones (por responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación), hemos definido el “mapa” de grupos de interés de Arcos Dorados.

GRUPO DE INTERÉS ✓	COMPROMISO ASUMIDO	MEDIO DE COMUNICACIÓN/DIÁLOGO
Accionistas, socios comerciales, franquiciados, entidades financieras	Actuar con total transparencia frente a los mejores intereses de nuestros accionistas y socios comerciales.	Asamblea de accionistas Estados Financieros, Form 20-F, Informes trimestrales Conferencia con inversionistas Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Web Arcos Dorados Web de Receta del Futuro
Gobiernos y entes de regulación	Cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables, incluida la legislación sobre los Derechos Humanos, seguridad en el lugar de trabajo, compensación y tratamiento al trabajador.	Estados Financieros, Form 20-F Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Web Arcos Dorados
Personal (staff y restaurante)	Apoyar e impulsar el trabajar con pasión e innovación en el día a día y en la búsqueda de la mejora continua.	Encuestas de clima laboral Arcos Dorados Digital AD Weekly Red social corporativa Yammer AD Talks AD Podcast Encuentros AD Mailings Puertas Abiertas – Puertas Transparentes Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Web Arcos Dorados y Receta del Futuro McProtegidos (Protocolos, Cartelería, Capacitaciones)
Proveedores y distribuidores	Desarrollar relaciones sólidas con nuestros proveedores y distribuidores, que compartan nuestros valores.	Reunión con proveedores Portal de proveedores Puertas abiertas Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Web Arcos Dorados y Receta del Futuro
Clientes	Ofrecer una experiencia excepcional, con el compromiso de servir comida de calidad y brindando, además, servicio y limpieza.	Cuéntanos cómo estuvo hoy Puertas abiertas Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Línea de atención y servicio al cliente Web Arcos Dorados Web de Receta del Futuro McProtegidos (Cartelería)
Comunidades locales	Desarrollar un rol activo en el bienestar de nuestros vecinos y de nuestra comunidad.	Cuéntanos cómo estuvo hoy Puertas abiertas Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable Web Arcos Dorados Web de Receta del Futuro

6.1 | GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD | MATERIALIDAD

El Global Reporting Initiative (GRI) pone a disposición de las organizaciones una serie de principios diseñados para ser usados en forma combinada, a fin de definir el contenido y la calidad del informe.

Principios para determinar el contenido del reporte

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD
EXHAUSTIVIDAD
MATERIALIDAD

Principios para determinar el contenido del reporte

EQUILIBRIO
COMPARABILIDAD
PRECISIÓN
PUNTUALIDAD
CLARIDAD
FIABILIDAD

Para identificar los potenciales temas que serán incluidos en el reporte, hemos considerado, entre otros, los impactos, los riesgos y las oportunidades observados por diferentes expertos y empresas del sector, para lo cual se abordó el siguiente proceso:

i) Identificación de impactos, riesgos y oportunidades, entre ellos:

- Asuntos materiales identificados por empresas líderes del sector en el mundo (S&P Global Yearbook).

- Aspectos que surgen de los Estándares del Global Reporting Initiative.
- Los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board) y el Materiality MAP para el sector de restaurantes.
- Asuntos materiales identificados por otras empresas del sector.
- Temas sugeridos en el proceso de diálogo con los principales grupos de interés.

ii) A partir de la identificación de “potenciales” temas materiales, mediante encuestas online a nuestros principales grupos de interés, se priorizaron los temas más relevantes para ser incluidos en el reporte de sustentabilidad.

Principales resultados de las encuestas llevadas adelante para el análisis de materialidad del “Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable 2020”.

+ de 1.900 respuestas
+ de 800 comentarios y opiniones

Mercados	Respuestas	Grupo de Interés	Respuestas
SLAD	35%	Colaboradores	53%
NOLAD	34%	Clientes	27%
Caribe	16%	Proveedores	7%
Brasil	15%	Directorio	3%
		Comunidad	3%
		Otros	7%

Todos los temas materiales, así como los principales comentarios y opiniones, fueron elevados por el Comité de Compromiso Social y Desarrollo al Directorio de la Compañía.



6.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD | MATERIALIDAD

#	TEMA MATERIAL ✓	CAPITULO	IMPACTO EN EL NEGOCIO			Cobertura *	
			Ingresos	Costos	Riesgo	Dentro	Fuera
1	Ética e Integridad	3	✓		✓	✓	✓
2	No Discriminación	4			✓	✓	
3	Salud y seguridad en el trabajo	4		✓	✓	✓	
4	Residuos	5		✓		✓	
5	Consumo de Agua	5		✓		✓	
6	Insumos	5		✓	✓	✓	
7	Abastecimiento responsable	5		✓	✓		✓
8	Diversidad e inclusión	4			✓		
9	Calidad nutricional de los productos	4			✓		
10	Formación y educación	4		✓			
11	Formación para el trabajo	4		✓			
12	Empleo inclusivo	4		✓			
13	Consumo de Energía	5		✓			✓
14	Empleo joven	4			✓	✓	
15	Empleo (Contratación y rotación de empleados, beneficios, etc.)	4		✓		✓	
16	Bienestar y salud animal	5			✓		✓
17	Lucha contra la corrupción	3	✓	✓	✓	✓	✓
18	Emisiones GEI (Cambio climático)	5	✓	✓	✓	✓	✓
19	Gestión de Derechos Humanos	4			✓		✓
20	Promoción de hábitos de vida saludables	4	✓		✓		✓
21	Comunidades locales	4			✓		✓

* Cobertura del tema: dónde se producen los principales impactos del tema material, dentro o fuera de la Compañía.



Equipo McDonald's Argentina

7. | Verificación Externa



Pistrelli, Henry Martín y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

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

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE

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 2020 ("el Reporte"), señalizados con la referencia "☉" y correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, 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 los Estándares GRI.

2- Responsabilidades 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- Responsabilidades del auditor independiente

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 independiente.

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



Pistrelli, Henry Martín y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 45 10-2220
ey.com

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.

En consecuencia, nuestro trabajo incluyó el examen, sobre bases selectivas, de las evidencias obtenidas sobre el cumplimiento por parte de la Compañía de los lineamientos de los Estándares GRI mencionados en el ítem 1 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 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 actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal.

5- Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que:

- a) Los indicadores GRI incluidos en el Reporte mencionado en el ítem 1 y señalizados con la referencia "⊖", no estén preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI.
- b) La manifestación efectuada por la Compañía sobre la conformidad del Reporte con la opción "esencial" de los Estándares GRI, no cumpla, en todos sus aspectos significativos, con los criterios previstos por Global Reporting Initiative.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

7 de junio de 2021

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
C.P.C.E.C.A.B.A. T°1 F°13

DARÍO G. LEISNER
Socio
Contador Público - U.N.L.Z.
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 215 F° 138



8. | Índices De Contenidos GRI y SASB

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)					
GRI 102- CONTENIDOS GENERALES (2016)					
1. Perfil de la Organización					
102-1	Nombre de la organización	Pág 6			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág 6			
102-3	Ubicación de la sede	Nuestras oficinas centrales se encuentran ubicadas en la ciudad de Montevideo, Uruguay. Pág 6			
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág 6			
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág 6			
102-6	Mercados servidos	Pág 6			
102-7	Tamaño de la organización	Pág 6			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág 6		8 - 10	8.5 - 10.3
102-9	Cadena de suministro	Pág 59			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág 59			
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág 59			
102-12	Iniciativas externas	Pág 10			
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág 10			

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
2. Estrategia					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág 3			
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág 3			
3. Ética e Integridad					
102-16	Ubicación de las operaciones	Pág 6		16	16.3
102-17	Propiedad y forma jurídica	Pág 6		16	16.3
4. Gobernanza					
102-18	Estructura de gobernanza	Pág 26			
102-19	Delegación de autoridad	Pág 26			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág 26			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág 79		16	16.7
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág 26		5 - 16	5.5 - 16.7
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág 26		16	16.6
5. Participación de los Grupos de Interés					
102-40	Lista de grupos de interés	Pág 79			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág 33		8	8.8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág 79			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág 79			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág 79			

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
6. Prácticas para la Elaboración de Informes					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág 78			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág 78			
102-47	Lista de temas materiales	Pág 78			
102-48	Reexpresión de la información	Pág 78			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág 78			
102-50	Periodo objeto del informe	Pág 78			
102-51	Fecha del último informe	Pág 78			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág 78			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág 78			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág 78			
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág 87			
102-56	Verificación externa	Pág 78			
GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS					
PRACTICAS DE ADQUISICION					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 59			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 59			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 59			

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
GRI 204- PRACTICAS DE ADQUISICION CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág 59		8	8.3
ANTICORRUPCION					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 30			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 30			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 30			
GRI 205- ANTICORRUPCION CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág 30		16	16.5
GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES					
MATERIALES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 75			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 75			
GRI 301- MATERIALES CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
301-2	Insumos reciclados	Pág 75		8 - 12	8.4 - 12.2 - 12.5

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
ENERGIA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 70			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 70			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 70			
GRI 302- ENERGIA CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág 70		7 - 8 - 12 - 13	72-73-84-122-131
302-3	Intensidad energética	Pág 70		7 - 8 - 12 - 13	73-84-122-131
AGUA Y EFLUENTES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 73			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 73			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 73			
GRI 303- AGUA Y EFLUENTES ENFOQUE DE GESTIÓN (2018)					
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág 73		6 - 12	63-64-6A-6B-124
GRI 303- AGUA Y EFLUENTES CONTENIDOS TEMATICOS (2018)					
303-3	Extracción de agua		(*)	6	64
EMISIONES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 71			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 71			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 71			

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
GRI 305- EMISIONES CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág 71		3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9-12.4-13.1-14.3-15.2
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág 71		3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9-12.4-13.1-14.3-15.2
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág 71		13 - 14 - 15	13.1-14.3-15.2
RESIDUOS					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 75			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 75			
GRI 306- RESIDUOS ENFOQUE DE GESTIÓN (2020)					
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág 75			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág 75			
GRI 306- RESIDUOS CONTENIDOS TEMATICOS (2020)					
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pág 75			
GRI 400- ESTANDÁRES SOCIALES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 33			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 33			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33			
GRI 401- EMPLEO CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág 33		3 - 5 - 8	32-54-85

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 33			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 33			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33			
GRI 403- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ENFOQUE DE GESTION (2018)					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		(*)	8	88
FORMACION Y ENSEÑANZA					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 33		8	88
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 33		3 - 8 - 16	36-39-88-161
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33		3 - 8 - 16	33-34-39-88-161

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
GRI 404- FORMACION Y ENSEÑANZA CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág 33		4 - 5 - 8 - 10	43-44-45-51-82-103
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág 33		8	82-85
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág 33		5 - 8 - 10	51-85-103
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 33			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 33			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33			
GRI 405- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág 26 y 33		5 - 8	51-55-85
NO DISCRIMINACION					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 33			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 33			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 33			
GRI 406- NO DISCRIMINACION CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		(*)	5 - 8	51-88

(*) Estamos trabajando en la unificación de los criterios de medición y registro de los datos en los distintos mercados en donde operamos, con el fin de poder informar este tema material alineado a los estándares GRI en forma consolidada, en los sucesivos reportes, sin embargo podemos garantizar el cumplimiento normativo asociado con esta temática en la totalidad de los países donde tenemos operación.

8.1 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI	Contenido	Página / referencia	Omisión	ODS	Metas
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 49			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 49			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 49			
GRI 413- COMUNIDADES LOCALES CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág 46 y 49			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103- ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág 54 y 57			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág 54 y 57			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág 54 y 57			
GRI 416- SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES CONTENIDOS TEMATICOS (2016)					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág 54 y 57			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Pág 54 y 57		16	16.3

8.2 | INDICE DE CONTENIDOS SASB (*)

CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	Página o Referencia
Gestión de la energía		
FB-RN-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Pág 69
Gestión de residuos de alimentos y envases		
FB-RN-150a.2	(1) Peso total de los envases, (2) porcentaje fabricado con materiales reciclados o renovables, (3) porcentaje que es reciclable, reutilizable o compostable	Pág 75
Seguridad Alimentaria		
FB-RN-250a.1	(1) Porcentaje de restaurantes inspeccionados por un organismo de supervisión de la seguridad alimentaria, (2) porcentaje que recibe infracciones críticas	Pág 57
FB-RN-250a.2	(1) Número de retiradas emitidas, (2) cantidad total de productos alimentarios retirados	Pág 57
FB-RN-250a.3	Número de brotes confirmados de enfermedades transmitidas por alimentos, porcentaje que resulta en la investigación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos (CDC).	Pág 60

(*) Sector: Alimentos y Bebidas, Industria: Restaurante, versión 2018.n esta temática en la totalidad de los países donde tenemos operación.

8.2 | CONTENIDOS SASB

CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	Página o Referencia
Contenido Nutricional		
FB-RN-260a.1	(1) Porcentaje de opciones de menú que son compatibles con las directrices dietéticas nacionales, (2) ingresos procedentes de estas opciones	Pág 54
FB-RN-260a.2	1) Porcentaje de opciones de menú para niños que se ajustan a las directrices dietéticas nacionales para los niños, 2) ingresos procedentes de esas opciones	Pág 55
FB-RN-260a.3	Número de impresiones publicitarias realizadas para niños, porcentaje de promoción de productos que cumplen las directrices dietéticas nacionales para niños	Pág 55
Gestión de la cadena de suministro y abastecimiento de alimentos		
FB-RN-430a.1	(1) Porcentaje de alimentos comprados que cumplen los estándares medioambientales y sociales de abastecimiento, (2) Porcentaje de alimentos comprados que están certificados según los estándares medioambientales o sociales de terceros	Pág 68
FB-RN-430a.2	(1) Porcentaje de huevos que se originaron en un ambiente libre de jaulas, (2) Porcentaje de carne de cerdo que se produjo sin el uso de jaulas parideras	Pág 63
FB-RN-430a.3	Análisis de la estrategia para gestionar los riesgos ambientales y sociales en la cadena de suministro, incluido el bienestar animal	Pág 63
PARÁMETROS DE LA ACTIVIDAD		
CÓDIGO	PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	Página o Referencia
FB-RN-000.A	(1) Número de restaurantes propios de la compañía, (2) Número de franquicias	Pág 6
FB-RN-000.B	(1) Número de empleados en establecimientos propios de la compañía, (2) Número de empleados en franquicias	Pág 6



¡Muchas gracias!

Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 2020

