

PREPARANDO LA RECETA DEL **FUTURO**



Arcos Dorados

Arcos Dorados

Reporte de Impacto Social
y Desarrollo Sustentable
América Latina y el Caribe 2018

SUMARIO



1	SOMOS ARCOS DORADOS	3
	Mensaje del Executive Chairman	4
	Mensaje del Chief Executive Officer (CEO)	5
	Nuestra compañía	6
	Receta del futuro	7
	Gobierno	8
	Ética e integridad	9



2	IMPACTO SOCIAL	10
	NUUESTRA GENTE	11
	Capacitación y desarrollo	12
	Programa de gestión del desempeño	13
	Empleo inclusivo	14
	Clima laboral	15
	EMPLEO JUVENIL	16
	Formación e inclusión	17
	COMUNIDAD	18
	Ronald McDonald House Charities (RMHC)	19
	Lectura y aprendizaje	20
	CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA	21
	Be Safe	22
	Iniciativas nutricionales	23



3	DESARROLLO SUSTENTABLE	24
	CADENA DE ABASTECIMIENTO	25
	Gestión de recursos naturales	26



4	ACERCA DE ESTE INFORME	29
	Grupos de interés y materialidad	30



Somos
ARCOS DORADOS

Mensaje de nuestro

EXECUTIVE CHAIRMAN

Con mucho orgullo les presento nuestro 5to Informe de Impacto Social y Desarrollo Sustentable, América Latina y Caribe 2018, "Preparando la receta del futuro", por medio del cual buscamos rendir cuentas de nuestro desempeño, comunicar los compromisos y logros alcanzados, demostrando una vez más, como una compañía pude usar su escala para contribuir de manera positiva en la sociedad.

Nuestra presencia en 20 países de América Latina, hace de Arcos Dorados una empresa líder en la región, con la responsabilidad de velar por el desarrollo de nuestros empleados, el bienestar de nuestros clientes e impulsar las economías a través de una cadena de abastecimiento sustentable, mientras hacemos todos los esfuerzos posibles para minimizar el impacto ambiental que generan nuestras operaciones.

En este sentido, nuestra estrategia de impacto social y ambiental "Receta del futuro", tiene su foco en ciertas prioridades donde creemos tenemos la oportunidad de hacer la mayor diferencia e impulsar al sector en este sentido. Estas prioridades se centran en acciones y programas que fomentan la movilidad social, alcanzando a miles de jóvenes a través de la formación para el empleo, destrezas, valores y oportunidades de primer trabajo formal, en la reducción del impacto ambiental en restaurantes, oficinas y cadena del abastecimiento, y en mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades en que operamos.

Los invito a conocer más sobre el trabajo que hemos llevado adelante durante el 2018 y que nos hagan llegar sus opiniones y comentarios, los cuales nos permitirán seguir creciendo y mejorando.



Woods Staton
Executive Chairman
Arcos Dorados

Mensaje de nuestro **Chief Executive Officer (CEO)**

Con mucha satisfacción presentamos nuestro 5to Informe de Impacto Social y Desarrollo Sustentable, América Latina y Caribe 2018, un espacio donde buscamos presentar nuestras principales acciones y programas, sus resultados y los desafíos que aún debemos a afrontar.

Somos una empresa líder en la región, con un importante impacto social, ambiental y económico. Desde la estrategia "Receta del Futuro", nos hemos propuesto contribuir con la Agenda 2030, a través de nuestra experiencia, acciones, recursos y escala; con aquellos objetivos en donde identificamos que podemos dar impulsos con mayor impacto.

En este sentido continuamos trabajando en ser el empleador de jóvenes más grande de América Latina, hoy nos acompañan más de 55.000 jóvenes de hasta 25 años, somos una empresa reconocida por brindar oportunidades de primer empleo formal en la región y por impulsar programas de formación e inclusión que son llevados adelante principalmente a través del compromiso y apoyo a iniciativas público-privadas regionales y locales.

Iniciamos un proceso de análisis interno con el objetivo de establecer un diagnóstico de la situación actual que se vive en la Compañía en materia de Diversidad, donde uno de los primeros pasos llevados adelante fue la constitución del Comité de Diversidad que, liderado por la VP de Relaciones Gubernamentales y el Executive Chairman de Arcos Dorados como sponsor del comité, tiene la responsabilidad de garantizar la igualdad de oportunidades y liderar la puesta en acción de la agenda.

Otra parte muy importante de nuestra "Receta del Futuro" es el compromiso con el Medio Ambiente. En 2018 dimos dos nuevos grandes pasos al lograr alcanzar que más del 90% de nuestros empaques cuenten con la certificación FSC y el lanzamiento en todos nuestros restaurantes de América Latina del programa "Sorbete a Pedido", disminuyendo de esa manera el consumo de toneladas de plástico. Ambas acciones nos permiten avanzar en el logro del objetivo de 100% de empaques de origen renovable, reciclado o de fuentes certificadas para el 2025.



Marcelo Rabach
Chief Executive Officer
Arcos Dorados

Nuestra compañía

En Arcos Dorados trabajamos día a día para cumplir con nuestra misión de servir comida de calidad proporcionando siempre una experiencia extraordinaria. Somos la mayor franquicia latinoamericana de McDonald's en el mundo. Tenemos el derecho exclusivo para poseer, operar y otorgar franquicias de restaurantes McDonald's en América Latina y el Caribe.

Con nuestro equipo de más de 78.000 empleados, ofrecemos a los clientes el mejor servicio y brindamos opciones de comidas preparadas con los más altos niveles de seguridad e higiene, bajo una concepción de trabajo en equipo y compromiso con el negocio, la sociedad y el ambiente.

- Más de 2.200 restaurantes en América Latina
- Más de 55.000 jóvenes de hasta 25 años
- Más de 700 restaurantes con una nueva imagen en los últimos 3 años
- Más de 260 Mc Café
- Más de 3.000 centros de postres
- Más de US\$ 3.000.000 en ventas ¹
- Servimos a más de 4 millones de clientes por día en nuestros restaurantes
- Principales reconocimientos:
 - Arcos Dorados Uruguay recibió el reconocimiento de IRSE ² (Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial) por su continua participación en acciones de Responsabilidad Social Empresarial.
 - Arcos Dorados Brasil recibió una Mención de Honor del Premio ODS Brasil 2018 ³, organizado por el Gobierno Federal de Brasil, por su "Programa de Desarrollo Sustentable"
 - Arcos Dorados Brasil fue reconocida por la mayor tasa de respuesta alcanzada por un miembro de América Latina en el Programa CDP (Carbon Disclosure Program) Cadena de Valor (Supply Chain) 2018, en los temas de Clima, Agua y Bosques

Datos al 31/12/2018

¹ En miles de millones de dólares.

² IRSE es una herramienta de auto-evaluación diseñada por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE) para ayudar a los empresarios y directivos a gestionar sus empresas en base a la filosofía de la RSE.

³ El Premio Nacional para los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Premio ODS Brasil - es una iniciativa del Gobierno Federal y se concederá bianualmente hasta 2030.

Datos al 31/12/2018

Presentes en 20 países de América Latina y el Caribe

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

En 2011 Arcos Dorados se convirtió en una compañía pública listada en el NYSE (New York Stock Exchange), bajo el identificador ARCO.

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.

Arcos Dorados

NYSE

ARCO
LISTED
NYSE

Receta del Futuro

Nuestra presencia en 20 países de América Latina, hace de Arcos Dorados una empresa líder en la región, con un importante impacto social, ambiental y económico. Como líderes, tenemos la responsabilidad de velar por el bienestar de nuestros empleados y clientes, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal, así como también impulsar las economías a través de una cadena de abastecimiento sustentable, mientras hacemos todos los esfuerzos posibles para minimizar el impacto ambiental que generan nuestras operaciones.

Dentro de nuestro compromiso de participar de los desafíos actuales que enfrenta la sociedad, nace nuestra estrategia de impacto social y ambiental "Receta del futuro", a partir de la cual hemos identificado y concentrado ciertas prioridades en donde creemos tenemos la oportunidad de hacer la mayor diferencia e impulsar al sector en este sentido.

Oportunidades y Formación para el empleo joven

Fomentar la movilidad social, alcanzando a miles de jóvenes a través de la formación para el empleo, destrezas, valores y oportunidades de primer trabajo formal.

Impacto ambiental

Reducción del impacto ambiental en restaurantes, oficinas y cadena del abastecimiento.

Comunidad

Mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades en que operamos.

#Agenda2030

En 2015, la ONU estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) universales con el fin de proporcionar una hoja de ruta holística y ambiciosa para que los gobiernos, las empresas y la sociedad civil trabajen juntos en asociación para hacer realidad estos objetivos.

Desde nuestra estrategia "Receta del Futuro", alineada a la iniciativa global de McDonald's Scale for Good, nos hemos propuesto contribuir positivamente, a través de nuestra experiencia, acciones, recursos y escala; con aquellos objetivos en donde identificamos que podremos dar impulsos con mayor impacto.

#Agenda2030	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	12 USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	7 ENERGÍA LIMPIA Y ENERGÍA SOSTENIBLE	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	2 HAMBRE CERO	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS ODS
Receta del Futuro	Oportunidades y Formación para el empleo joven		Impacto ambiental		Comunidad				
Scale for Good	Empleo Juvenil	Carne sustentable	Empaques y reciclado	Compromiso con las familias					

Gobierno corporativo

Las prácticas de gobierno corporativo de Arcos Dorados Holdings Inc. están enmarcadas por nuestro estatuto y reguladas por la Comisión de Valores de Estados Unidos (SEC) al ser una Compañía que cotiza en la Bolsa de Nueva York. A su vez, contamos con distintos códigos y políticas que hacen a la construcción de una compañía íntegra y confiable. El Directorio y el Equipo Directivo de Arcos Dorados poseen la autoridad delegada por la Asamblea de Accionistas para llevar adelante la administración y dirección de la Compañía.

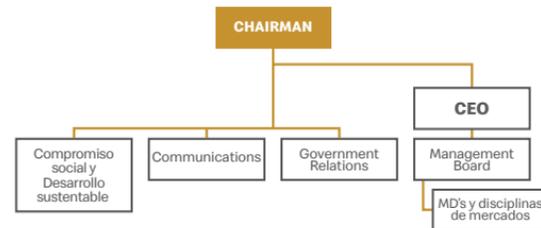
Board of Directors ¹



Equipo Directivo



El órgano de gobierno corporativo cuenta con diferentes comités que dan soporte a la administración y dirección de Arcos Dorados y que cumplen una función de supervisión y vigilancia que contribuyen al logro de objetivos de la Compañía, entre los cuales se destacan: el Comité de Auditoría, el Comité de Compensaciones y Nominaciones, y el Comité de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable. Este último tiene por objetivo ser un espacio donde se compartan, validen y se haga seguimiento de las acciones de impacto social y ambiental llevadas adelante por la compañía. Este Comité está integrado por el Executive Chairman de la compañía, la VP de Relaciones Gubernamentales, el VP de Comunicaciones y Relaciones con los Inversores, el Director de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable.



#Gobernanza&Diversidad

En 2018 iniciamos un proceso de análisis interno con el objetivo de establecer un diagnóstico de la situación actual que se vive en la Compañía en materia de Diversidad. Para el referido análisis se recolectaron datos estadísticos, se evaluaron políticas de Recursos Humanos, se llevaron a cabo entrevistas y se realizaron casi 7 mil encuestas online a colaboradores de diferentes posiciones jerárquicas, representantes de los 20 países, de staff y restaurantes.

Como resultado del diagnóstico concluimos que la incorporación de las perspectivas de género, generaciones y diversidad sexual, como parte de un objetivo estratégico nos ayudará a sistematizar el camino hacia la EQUIDAD. De esta forma, uno de los primeros pasos llevados adelante fue la constitución del Comité de Diversidad de Arcos Dorados, que, liderado por la VP de Relaciones Gubernamentales y el Executive Chairman de Arcos Dorados como sponsor del comité, tiene como principal responsabilidad garantizar la igualdad de oportunidades y liderar la puesta en acción de la agenda.

Género

Generaciones

Diversidad sexual

¹ Tiene a su cargo la administración y dirección de la compañía.

Ética e integridad

Con más de diez años de operaciones en la región, Arcos Dorados ha ganado la confianza de sus clientes demostrando ser una compañía íntegra, donde los valores y la ética corporativa se reflejan tanto en las acciones de sus órganos de gobierno, como en el resto de la compañía. Nuestro Código de Conducta, junto a diversas políticas específicas (seguridad informática, 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.

#NuestrosValores

- Brindamos Calidad, Servicio y Limpieza a nuestros Clientes
- Somos Orientados al Resultado con Espíritu Emprendedor
- Promovemos la Meritocracia y el Trabajo en Equipo
- Valoramos las Diferencias y fomentamos la Inclusión
- Operamos con Responsabilidad & Ética
- Contribuimos al Desarrollo de las Comunidades en las que operamos

#LineaÉtica

Una línea telefónica gratuita, operada por un tercero independiente (www.resguarda.com), y destinada a recibir consultas o denuncias de temas éticos y de cumplimiento regulatorio, está disponible para todo empleado que se entere de un hecho de violación de las normas, de la ley o la política aplicable. Asimismo, contamos con nuestra "Área Corporativa" de Organización y Control de Auditoría Interna, la cual tiene la capacidad y autoridad para responder cualquier consulta sobre las normas de conducta en los negocios, o analizar potenciales violaciones a estas.



IMPACTO SOCIAL

Nuestra gente

Arcos Dorados es el empleador de jóvenes más grande de América Latina, además de ser una empresa reconocida por brindar oportunidades de primer empleo formal a miles de personas en la región.

Más de 78.000 empleados en toda la región

70% tienen hasta 25 años

57% son mujeres

En nuestra compañía, se destacan y promueven activamente valores que tienen que ver con el trabajo en equipo, la meritocracia, la responsabilidad y la ética. A su vez promovemos el respeto de las diferencias, 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 nuestros empleados sientan orgullo de pertenecer a Arcos Dorados.

Dotación según categoría jerárquica



Capacitación y desarrollo

En Arcos Dorados ofrecemos un trabajo con grandes oportunidades de carrera y desarrollo profesional, brindando actividades de formación continua, ya sean operativas o académicas; y de desarrollo personal.

Enmarcado en una visión dinámica del aprendizaje y desarrollo de carrera, durante 2018 continuamos nuestro proceso de transformación digital 2016-2020, sumando mayor cantidad de procesos y certificaciones digitalizadas profundizando la integración del sistema de entrenamiento digital.

En 2018 brindamos **300mil** horas de formación (online y presencial)

Contamos con distintos espacios de formación y desarrollo, que se adaptan a las necesidades de nuestros empleados.

- McDonald's University en San Pablo, Brasil (HU)
- Centros de Formación Académica (CFA)
- Restaurantes Centro de Entrenamiento (RCE)
- Restaurantes
- Plataformas Digitales como McCampus

21 fue la media de horas de formación en 2018 por persona.

Se realizaron más de 4.000.000 de horas de entrenamiento on the job

Media de horas de formación al año por empleado - 2018



#McDonald'sUniversity (HU)

McDonald's University (HU), una de las universidades corporativas líderes de la región, ofrece educación y desarrollo de talentos para Arcos Dorados. Con más de 20 años de experiencia, en 2016 inició un proceso de transformación digital con un horizonte de cuatro años, con el objetivo de capitalizar toda la experiencia didáctica e incorporar mayores herramientas tecnológicas, lograr mayor eficiencia y mejorar la experiencia digital del usuario. Actualmente alcanza a 20 países y su oferta académica se encuentra disponible en 4 idiomas, cubriendo las necesidades de los empleados de Arcos Dorados en toda la región.

En 2018 McDonald's University (HU) recibió el Premio CUBIC 2° lugar en la categoría Universidad Corporativa.

- Mc Campus
 - 17 nuevos cursos.
 - 156.000 horas de entrenamiento realizadas.
- Ciclos de Conferencias de McDonald's University (HU).
 - En 2018 se realizaron 3 ediciones de conferencias que reunieron 1.121 participantes con temas como Transformación Digital, Gestión de Proyectos y Las 3G's del Liderazgo (Gestión, Género y Generaciones), lo que significa un incremento superior a 170% comparado al 2017.
- 10 nuevas aplicaciones digitales para el desarrollo de las personas y de restaurantes (Biblioteca digital, Reservorio de ideas, Organigrama, Sistema de entrenamiento digital, entre otras).

Entre las 5 marcas más recordadas con el premio Top of Mind de RR.HH. 2018 (categoría: Educación Corporativa y E-Learning).



#DesarrolloSustentable

El programa de "Desarrollo Sustentable de Arcos Dorados en foco" cumplió un año y sumó un total de 300 participantes que adquirieron una base de conocimiento en relación al desarrollo sostenible y su vínculo con los negocios en Brasil. Se realizaron diferentes eventos y charlas donde estuvieron muy presentes temas como Scale for Good, gestión de residuos con impacto social, cambio climático, valor compartido, economía circular, entre otros. Además, en el marco del programa, se dispuso que se nominara al menos un embajador/a como interlocutor y facilitador del cumplimiento de metas internas tales como recolección de cartones, aceite usado, consumo de energía, emisiones de gas carbono, etc. Por su trascendencia, planeamos replicar el programa "Desarrollo Sustentable" en 500 restaurantes de Arcos Dorados.

Programa de Gestión del Desempeño

En Arcos Dorados cambiamos el paradigma y empoderamos a nuestros empleados de forma tal que cada uno sea protagonista de su desarrollo. Este modelo se basa en una nueva y amigable plataforma online que permite a todos nuestros empleados desarrollar su propio plan, poniendo a disposición distintas actividades, materiales audio/visuales, bibliográficos y recursos, según las competencias, el nivel de liderazgo y el mercado seleccionados para desarrollar.



Empleo INCLUSIVO

En Arcos Dorados valoramos las diferencias y tomamos un rol activo en el fomento de la inclusión y la igualdad de oportunidades. Proponemos un espacio donde cada empleado sea el mejor para su puesto, independientemente de su género, generación o preferencia sexual*.

51% mujeres como Gerentes de restaurantes

Más de 1.800 empleados con discapacidad

Valoramos las diferencias y fomentamos la inclusión

A finales de 2018 Arcos Dorados Brasil recibió el premio "Reconocimiento Global - Buenas Prácticas de empleabilidad para los trabajadores con discapacidad", otorgado por el Gobierno del Estado de San Pablo, Brasil, en conjunto con Naciones Unidas.

Desde Arcos Dorados desarrollamos y articulamos con distintas organizaciones no gubernamentales programas que brindan a grupos vulnerables la oportunidad de incorporarse al mundo laboral, fomentan su integración social y afianzan el compromiso de nuestra compañía



Red de Mujeres de Arcos Dorados.

Nuestra Red de Mujeres, propone generar una voz unificada entre mujeres para potenciar nuestros negocios y pensar en el futuro de Arcos Dorados.

Fuimos reconocidos en puesto 11° por la segunda edición de Great Place to Work Mujer en Brasil, donde participaron más de 300 empresas y que identifica a las mejores empresas de trabajo para mujeres.



*No se han registrado casos de discriminación.

Clima laboral

Ser una compañía con foco en empleo juvenil nos demanda repensar permanentemente nuestros espacios de trabajo, aseguramos a los jóvenes que sus voces son escuchadas, y les permitimos expresar su identidad y desarrollarse personal y profesionalmente. Adicionalmente a los recursos de diálogo y comunicación permanentes de Arcos Dorados, la Encuesta de Clima anual, que en 2018 tuvo un índice de participación del 91% de crew y del 87% de staff, es un instrumento formal que nos permite conocer la opinión de todos nuestros empleados, y ocasión fundamental para analizar puntos de mejora y diseñar planes de acción acordes.

Más reconocimientos

- **1° puesto** para McDonald's Ecuador en Great Place to Work Ecuador 2018.
- **2° puesto** para McDonald's en Great Place to Work Uruguay 2018.
- **2° puesto** para McDonald's México (en el ranking Súper Empresa 2018 de la Revista Expansión y TOP Companies (Los lugares donde todos quieren trabajar))
- **8° puesto** para AD Panamá y Costa Rica en Great Place To Work Centroamérica & Caribe 2018 (Categoría: Multinacionales).
- **13° puesto** en Great Place to Work América Latina 2018

Nos esforzamos por lograr, cada vez, mejores espacios de trabajo; más inclusivos, motivadores y comprometidos.

89% es el índice de satisfacción – crew

83% es el índice de satisfacción – staff

93% es el índice de satisfacción de nuestros gerentes

#Hola - ¡Bienvenido a nuestro equipo!

Lanzamos una nueva forma de dar la bienvenida a los empleados que se suman al equipo de Arcos Dorados. El proceso de ingreso y orientación resulta fundamental como primera impresión emocional, y parte de nuestra #Cooltura de Servicio es conectar con el nuevo colaborador y mostrarle que estamos para acompañarlo en este nuevo desafío. Las nuevas prácticas de orientación, tanto en el restaurante como en las oficinas, ponen el foco en el nuevo colaborador y en su primer contacto con nuestra "Cooltura de Servicio".



Empleo juvenil

Uno de los grandes desafíos que toda la región debe afrontar es la creación de nuevos empleos para jóvenes. Desde Arcos Dorados tenemos la capacidad de abordar y transformar este desafío en una ventaja competitiva para nuestra compañía y a su vez, cumplir un rol social de impacto.

#CreemosEnLosJóvenes

Somos una organización que apuesta activamente a los jóvenes, delegando en ellos de las tareas más importantes de nuestro negocio. Estamos convencidos que la voluntad de trabajo y ganas de aprender, combinada con una adecuada inducción, capacitación, procesos claramente establecidos, tareas y responsabilidades claramente delineadas, entre otros, logran que los jóvenes tengan un excelente desempeño en la gestión de nuestros restaurantes y el trato con el cliente.

Confiamos en los jóvenes, en su espíritu emprendedor y su capacidad para generar buenos momentos cuando reciben a los millones de clientes que nos visitan día a día.

#EspirituJoven

Arcos Dorados es un mundo de oportunidades que permite el desarrollo laboral dentro de la compañía o bien el ingreso al mundo laboral formal, acreditando una experiencia sólida en un entorno de operación de alta exigencia, enmarcada por normas y metodologías de trabajo en equipo.

La posibilidad de acceder al primer empleo es el factor determinante y el principal obstáculo que enfrentan los jóvenes.



19,6% de los jóvenes de América Latina están desempleados*

La tasa de desocupación juvenil triplica la de la población adulta
Los jóvenes de 15 a 24 años representarán casi un quinto de la población total de la región en el año 2020*

Arcos Dorados

70% de la dotación son jóvenes de hasta 25 años

77% de ellos se encuentra realizando su primera experiencia formal de empleo

Formación e inclusión

Una de las razones por las cuales somos uno de los mayores empleadores de jóvenes en la región radica en que promovemos la inclusión y la movilidad social a través de proyectos relacionados con el desarrollo de capacidades y las oportunidades de empleabilidad para jóvenes.

Apoyamos el desarrollo de los jóvenes porque estamos convencidos sobre su poder de transformación y su capacidad de construir una mejor sociedad.

Nuestro foco es la gente y por ello, los programas e iniciativas que llevamos adelante en alianza con organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés estratégicos, tienen como objetivo dejar una huella positiva y generar valor en las comunidades donde operamos. En este sentido buscamos desarrollar programas que generen oportunidades de formación, adquisición de destrezas, transmisión de valores y desarrollo de buenos ciudadanos.

Estos programas son llevados adelante principalmente a través del compromiso y apoyo a iniciativas público-privadas regionales y locales, como el caso de NEO (New Employements Opportunities) y a través de las instituciones con las que colaboramos desde nuestra campaña de recaudación "Gran Día.



#NEO- New Employements Opportunities

Como parte de nuestro compromiso con el empleo juvenil, somos socios fundadores de NEO, una iniciativa público-privada liderada por el BID en la que empresas, gobiernos y sociedad civil en América Latina y el Caribe juntan sus esfuerzos para mejorar las oportunidades de empleo de 1 millón de jóvenes, cerrando la brecha entre las habilidades de los jóvenes y la demanda de personal calificado por parte de las empresas. Desde Arcos Dorados, estamos comprometidos desde el apoyo económico, la colaboración con el desarrollo de la plataforma así como la visibilización y comunicación del proyecto. A su vez, ofrecemos posibilidades de empleo en los países donde trabaja NEO y Arcos Dorados tiene locales. En 2017, se lanzó NEO Chile y actualmente la gerente de Recursos Humanos de Arcos Dorados Chile es la nueva Presidenta del Comité Ejecutivo. Tras dos años de trabajo en el país, NEO ya ha beneficiado a 5 mil jóvenes con nuevas oportunidades de trabajo o entregándoles herramientas para su desarrollo integral.

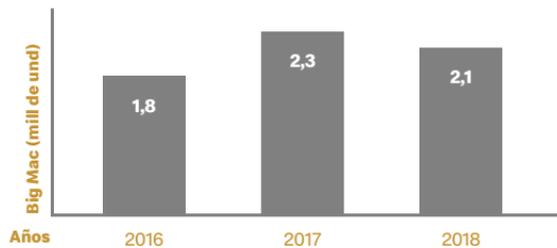
- 380.000 jóvenes alcanzados (50% mujeres)
- 65% de los graduados poseen trabajo
- 37 % de los graduados continúa estudiando
- Actualmente NEO posee proyectos en 12 países de la región

Comunidad

Ya sea desde nuestras oficinas o nuestros proveedores, invertimos en las comunidades en las que estamos presentes, apoyando diferentes causas relacionadas con la salud y el bienestar de los niños, que fomentan la lectura, el aprendizaje y el fortalecimiento de los lazos familiares.

#GranDía

Gran Día es nuestra gran campaña solidaria en la cual destinamos todo lo recaudado en ese día, por la venta de la hamburguesa BigMac, al apoyo de instituciones locales, cuyo foco sea la formación y oportunidades de empleo para jóvenes, y a la Casa Ronald McDonald.



Ronald McDonald House Charities

La Fundación Ronald McDonald House Charities (RMHC), con presencia en la mayoría de los territorios donde operamos, cumple una función social de gran valor desarrollando y liderando programas que impactan en la salud y el bienestar del niño y su familia.

Con 44 años de experiencia a nivel mundial, actualmente RMHC actúa bajo tres emblemáticos programas: Casas Ronald McDonald, Salas Familiares Ronald McDonald y Unidades Pediátricas Móviles Ronald McDonald, con el objetivo de mantener a las familias con niños enfermos cerca de ellos y de la atención médica que necesitan.

Los programas de RMHC impactaron positivamente en más de 260.000 familias y niños en 2018

País	Casas Ronald McDonald	Salas Familiares	Unidades pediátricas móviles
Argentina	5	3	1
Brasil	6	6	
Chile		6	1
Colombia	2	5	
Costa Rica	1		
Curaçao		1	
Ecuador	1	1	
México	3	6	
Panamá	1		
Perú	2		
Puerto Rico	1	2	
Uruguay	2		
Venezuela	1		
TOTAL	25	30	2



Lectura y aprendizaje

A través de la Cajita Feliz lanzamos creativas campañas que poseen diversos fines, entre ellos fomentar la lectura, el aprendizaje en equipo, el desarrollo de la imaginación, la creatividad, de aspectos lúdicos y el fortalecimiento de los lazos familiares. Para nosotros, estos momentos constituyen invaluable oportunidades para lograr un impacto positivo en estos niños y niñas.

#ElPoderDeLosLibros

El Programa Libro o Juguete brinda a las familias de Latinoamérica y el Caribe herramientas que promuevan hábitos de lectura favorables en los niños desde una temprana edad, un considerable despliegue imaginativo y un impacto positivo en la vinculación familiar. Desde el lanzamiento de este programa, cada vez que se compra una Cajita Feliz, Arcos Dorados ofrece la posibilidad de elegir entre un juguete o un libro para leer y aprender en familia.

+de 5 millones de libros se entregaron en la región desde el lanzamiento de la campaña. #LeerYJugar

#RaroPeroCierto

“¿Cuántas lunas tiene Júpiter?”, “¿Cuántas células tenemos?” En 2018 lanzamos la colección de libros de NatGeo Kids “¡Raro pero cierto!” que comprende 6 libros con más de 300 curiosidades para compartir en familia.

Hemos distribuido más de 1.100.000 de libros de la colección ¡Raro pero Cierto! de la Cajita Feliz en 2018



#McPlay

Creemos que los niños aprenden mejor cuando usan la imaginación, por ello renovamos la App exclusiva de la Cajita Feliz “McPlay”, que tiene como objetivo unir a los hijos y a sus padres a través de juegos imaginativos y sociales.

Mediante su actualización, buscamos ofrecer una gran experiencia digital en donde se redoble la sorpresa de la Cajita Feliz, brindando contenidos interactivos para seguir el juego y aprendizaje de nuestros tradicionales juguetes.

McPlay: siempre algo para Pensar, Hacer, Crecer

Calidad y seguridad alimentaria

El aseguramiento de la calidad y seguridad alimentaria de la comida que servimos en nuestros restaurantes es un aspecto de absoluta prioridad de nuestra gestión. Junto a las principales compañías de alimentos, la academia y las agencias reguladoras trabajamos en la mejora continua de los estándares y las prácticas de inocuidad de los alimentos, tanto a nivel mundial como regional.

Todos nuestros productos son elaborados con los más estrictos controles para asegurar su cumplimiento con nuestras especificaciones, establecemos objetivos y llevamos adelante distintos programas de control de nuestros proveedores, realizamos constantes capacitaciones a todo nuestro personal y verificación de estándares de seguridad alimentaria en nuestros restaurantes a través de auditorías internas y de terceros.

Lanzamos el “Sensory Support Center”, el primer centro sensorial en América Latina

En 2018 lanzamos el “Sensory Support Center”, el primer centro sensorial de Arcos Dorados América Latina. Su objetivo es el desarrollo, innovación y mejora de nuestros productos utilizando herramientas sensoriales adecuadas, ofrecer entrenamientos específicos, la incorporación de nuevas tecnologías, la validación de procesos y la generación de productos de referencia de manera sustentable y sostenible.



Be Safe

En sintonía con nuestra filosofía de garantizar los más altos estándares de seguridad alimentaria, en 2018 lanzamos "Be Safe": un programa de concientización que busca reforzar, para todo Arcos Dorados el compromiso con la adecuada manipulación y protección de los alimentos. Bajo la promoción y concientización de cuatro pilares, llevamos adelante buenas prácticas, procedimientos y políticas que generen un hábito duradero sobre el manejo de alimentos, aplicable no solo en los restaurantes, sino también en nuestro día a día en el hogar.

4 TEMÁTICAS CLAVE

Orden
y limpieza

Lavado
de manos

Contaminación
cruzada

Control de
Temperaturas



Iniciativas nutricionales

Continuando con la estrategia corporativa de McDonald's de Scale For Good, en 2018 se inició un plan regional de trabajo para la remoción de colorantes y aromas artificiales de los productos core.

En el 2019 seguiremos transformándonos y evolucionando para ser un mejor Arcos Dorados en América Latina, con un compromiso mayor para mejorar los contenidos nutricionales del menú de la Cajita Feliz:

- Menos de 600 calorías
- 30% de calorías de grasas totales
- 10% de calorías (Kilojoules) de grasas saturadas.
- 650mg de sodio.
- 10% de calorías de azúcar
- Al menos 3 grupos de alimentos (Frutas, Vegetales, Granos enteros, Proteínas Magras, Lácteos)

#Aptoceliacos

Reforzando nuestro compromiso con la nutrición y la comunidad, lanzamos un nuevo pan de hamburguesa apto para celíacos. Esta iniciativa, que abarca a la República Argentina en donde los productos libres de gluten suelen ser costosos, se suma a los ingredientes inscriptos como libre de gluten/sin TACC con los que ya contábamos, es decir al mismo precio que las opciones regulares.

Con los procesos validados por la Asociación Celiaca Argentina (ACA) y la Asistencia al Celiaco de Argentina (ACELA), entregamos el pan en una bolsa herméticamente cerrada, junto a los demás ingredientes servidos en un plato, y se acompañan con una botella de agua y cubiertos de plástico descartables, minimizando la posibilidad de contaminación cruzada entre alimentos con y sin gluten.

De acuerdo con cifras de la Asociación Celiaca Argentina (ACA), en el país residen unas 400 mil personas que padecen celiaquía



#PuertasAbiertas

Puertas Abiertas es una iniciativa basada en la confianza, la calidad y la transparencia, por la cual los clientes pueden conocer y ser testigos de la operación de nuestros restaurantes. Todos los días, a través de visitas guiadas, disponibles en forma cotidiana, es posible recorrer y ver en plena operación los procesos de seguridad e higiene con los que trabajamos y nuestro foco en empleo juvenil. Inclusive nuestros propios empleados pueden realizar el recorrido, afianzando sus conocimientos en las distintas etapas y áreas de producción.

Utilizando como marco el Día Internacional de la transparencia, el 27 de septiembre celebramos nuevamente la edición del "Día Internacional de Puertas Abiertas", en el que invitamos a clientes, amigos y familiares a conocer en primera persona cada etapa de elaboración de nuestras famosas hamburguesas.

60.000 personas fueron parte del Día Internacional de Puertas Abiertas en 2018

En 2018 llevamos adelante una propuesta innovadora en Brasil, donde se realizó un evento que reunió a representantes de los sectores de alimentación, nutrición, academia y sector público para debatir sobre la importancia de la seguridad alimentaria y la necesidad de mostrar las informaciones nutricionales de los menús. Además, se desarrolló una webserie, protagonizada por el cocinero Raul Lemos, para hablar sobre el origen de los principales ingredientes de McDonald's de una forma totalmente transparente.

Desde su primera edición, más de ocho millones de personas participaron de la iniciativa de Puertas Abiertas en toda la región

DESARROLLO SUSTENTABLE

Una parte muy importante de nuestra Receta para el Futuro es nuestro compromiso con el Medio Ambiente. Nuestra envergadura, nos llama obligatoriamente a buscar un correcto balance entre nuestra actividad comercial, nuestro impulso social y el cuidado del planeta. Para lograrlo, concentramos esfuerzos en minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones y en la construcción de una cadena de abastecimiento sustentable.

Asumimos la responsabilidad y tomamos la oportunidad de hacer del mundo un mejor lugar, al reducir el impacto ambiental en restaurantes, oficinas y cadena de abastecimiento.

Por 12vo año consecutivo, fuimos distinguidos como Empresa Socialmente Responsable por el Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (Cemefi)

Recibimos un reconocimiento a las mejores prácticas de sustentabilidad otorgado por Premios ECO (Brasil, edición 2017)

Cadena de abastecimiento

En Arcos Dorados trabajamos activamente en la construcción de una cadena de abastecimiento sostenible que nos permita minimizar el impacto en el ambiente y todo el ciclo de vida de nuestros productos. Para ello, buscamos que nuestros proveedores directos e indirectos, compartan nuestros valores y visión, posean prácticas que garanticen la salud y seguridad de sus empleados y el buen trato de los animales. A su vez, a todos ellos se les exige el cumplimiento de altos estándares de calidad de producción y seguridad alimentaria.

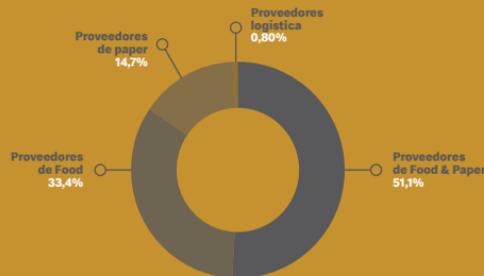
Nuestros estándares se basan en las normas internacionales más exigentes de la industria, tales como: Organización Internacional de Normalización (ISO), British Retail Consortium (BRC) y todos aquellos que conforman el Global Food Safety Initiative (GFSI), del cual Arcos Dorados es miembro de su Junta Directiva en Latinoamérica.

Todos nuestros proveedores, los cuales suman más de 1.400 empresas²², tienen la obligación de firmar y validar anualmente el Código de Conducta de Proveedores que comprende principios esenciales que deben cumplir independientemente de su país de origen o de dónde lleven a cabo sus operaciones.

Por otra parte, apostamos al trabajo colaborativo al ser parte de distintos grupos e iniciativas que tienen como fin identificar, comprender y abordar los desafíos de sostenibilidad de toda la industria en forma conjunta.

Nuestros proveedores de insumos tienen una fuerte impronta regional, siendo el 75% de nuestros proveedores de origen local

Tipos de empresas que conforman la amplia red de proveedores de insumos de Arcos Dorados



#EvaluaciónA Proveedores

Para lograr nuestro compromiso, contamos con diferentes programas y recursos que ponemos en práctica en nuestra gestión:

SWA - Social Workplace Accountability

Nuestro Programa de Responsabilidad del Proveedor en el Lugar de Trabajo (SWA, por sus siglas en inglés), que se implementa a través de auditorías de firmas independientes y cuestionarios de autoevaluación, promueve un conjunto unificado de estándares globales para el lugar de trabajo de nuestra cadena de suministro, lo que garantiza un trato justo y un entorno de trabajo seguro y saludable para sus trabajadores.

71 nuevos proveedores de insumos han pasado filtros de selección de SWA en 2018.

Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

Por medio de este análisis se corrobora la existencia de un proceso sistemático preventivo para garantizar la inocuidad alimentaria.

297 proveedores de insumos han sido auditados respecto a HACCP en 2018

Otras evaluaciones a proveedores

Proceso de Gestión de Calidad de Distribución, Buenas Prácticas Agrícolas, Sistema de Gestión de Calidad de Empaque, etc.

#BienestarAnimal

Contamos con un programa de auditoría que abarca el 100% de los alimentos de proteína animal, que utiliza los lineamientos de la Professional Animal Auditor Certification Organization (PAACO)

101 proveedores de insumos auditados respecto a estándares de bienestar animal en 2018.

#CaféSustentable

Arcos Dorados posee un plan para que todo el café que servimos en nuestros restaurantes provenga de fuentes sustentables, es decir que posea certificación de cumplimiento de rigurosos estándares ambientales y sociales.

En 2018, el 55% de nuestro café provino de fuentes certificadas.

En Argentina, Brasil, Chile, Uruguay y Costa Rica, el 100% del café es certificado.



²² Contempla aproximadamente 986 proveedores de insumos y 380 proveedores de servicios.

#GanaderíaSustentable (GTPS)

Apoyamos y promovemos la producción de carne para lograr que sea ambientalmente segura, proteja la salud y el bienestar de los animales, así como de los ganaderos y la comunidad.

Actualmente somos parte de conversaciones y mesas redondas que tienen como fin encontrar soluciones para producir carne con menos impacto. En Brasil, somos miembros del Consejo Director del Grupo de Trabajo de Ganadería Sustentable (GTPS), grupo multistakeholder formado por representantes de diferentes segmentos que integran la cadena de valor de la ganadería.

Ayudando a liderar un movimiento global para lograr una producción sostenible.

#PrácticasForestalesYProducciónResponsable

Los bosques juegan un papel vital en la absorción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en la creación de oxígeno y son fundamentales para el equilibrio de los ecosistemas naturales a partir de nuestro compromiso de no admitir productos provenientes de la cría de ganado en suelos deforestados; promovemos prácticas forestales y de producción responsables en nuestra cadena de abastecimiento de fibra.

#PackagingFSC

Estamos trabajando en favor de la transición hacia la utilización de empaques 100% renovables, reciclables o de fuentes certificadas. En este sentido el 90% de nuestros envases de papel (fibra) provienen de fuentes sustentables, certificados por el FSC - Forest Stewardship Council.



En América Latina, más del 90% de los empaques cuentan con certificación FSC, lo que significa que provienen de fuentes sustentables y que cumplen con prácticas aprobadas de manejo de bosques.

En Brasil y Argentina ya llegamos al 100% y estamos trabajando diariamente para cumplirlo en el resto de los países.

#PescaSostenible

100% del pescado que vendemos en Brasil, Costa Rica, Panamá y Puerto Rico está certificado por el Consejo de Seguridad Marina de los Estados Unidos (MSC, por sus siglas en inglés).



#AceiteDePalma

No utilizamos aceite de palma en nuestros restaurantes. En los casos de ser utilizado por alguno de nuestros proveedores su utilización debe ser declarada y únicamente pueden utilizar aceite de palma certificado.



Gestión de recursos naturales

Estamos convencidos de que para crear un mejor futuro para nuestro planeta y ayudar a reducir los efectos del cambio climático, todos debemos participar y por ello, queremos ser pioneros en el sector. Buscamos obtener nuestros alimentos de manera responsable, promover la energía renovable y utilizarla de manera eficiente, al mismo tiempo trabajamos para reducir desechos y aumentar el reciclaje.

#RestaurantesSustentables

Avanzamos gradualmente en la adopción de criterios de construcción, infraestructura y utilización de recursos sustentables en nuestros restaurantes basados en la captación y el uso de agua pluvial, separación de residuos en origen, métodos de climatización eficientes, entre otros.

4 restaurantes y McDonald's University cuentan con certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

#EficienciaEnergética

Trabajamos para lograr que nuestras oficinas y restaurantes sean innovadores y eficientes a través de mejoras tales como iluminación LED, equipos de cocina de consumo eficiente de energía. En 2018 hemos logrado alcanzar una reducción de un 15% de nuestros consumos de energía, pasando de aproximadamente 569.079 MW/h en 2017 a 484.157 MW/h en 2018.

15% de reducción de energía en 2018

#LaHoraDelPlaneta

Desde Arcos Dorados ratificamos nuestro compromiso con el medioambiente y todos los años nos unimos a la campaña La hora del Planeta, una iniciativa mundial de World Wildlife Fund –WWF– que tiene como objetivo la concientización y participación de la población en la conservación del medio ambiente y el cambio climático.

10 años apoyando La Hora del Planeta.

Todos nuestros restaurantes y nuestras oficinas cumplen en apagar las luces externas por 60 minutos.

#HuellaDeCarbono

Somos parte del CDP (Carbon Disclosure Project), el sistema de divulgación global de datos ambientales autoinformados que valora los esfuerzos de las organizaciones que están dejando una marca positiva en el camino de la sostenibilidad climática.

En 2018, Arcos Dorados Brasil fue reconocida por la mayor tasa de respuesta alcanzada por un miembro de América Latina en el Programa CDP Cadena de Valor (Supply Chain) 2018, en los temas de Clima, Agua y Bosques.

#ProgramaNatal

En Arcos Dorados entendemos que el manejo y el consumo del agua es un tema crucial con impacto directo en nuestras operaciones. En 2018 los consumos de nuestras principales operaciones alcanzaron los 1.219.558 m³/año¹⁹. En este sentido el Programa Natal busca afianzar nuestro compromiso con los recursos naturales, con el objetivo de reducir el consumo de agua potable, minimizar su desperdicio y lograr la reutilización de agua condensada generada por los aires acondicionados de los restaurantes. El agua obtenida es utilizada para el riego de los jardines, lavado de fachadas y caminos del AutoMac.

+500 restaurantes con el Programa Natal

#ProgramadeDesarrolloSustentable

En 2018 comenzó el Programa de Desarrollo Sustentable en restaurantes de Brasil, con intenciones de expandirse al resto de los países en los próximos años. A través de este programa, buscamos que los restaurantes se conviertan en centros de disseminación de información y educación para el desarrollo sostenible en las comunidades. El programa se centra en distintas alianzas estratégicas, el entrenamiento de empleados y la educación ejecutiva de líderes. Estamos convencidos de que la participación en el programa se traducirá en mejores prácticas, hábitos e ideas innovadoras para nuestros restaurantes.

En 2018 participaron más de 40 restaurantes del programa. Nuestro objetivo es Implementar el Programa de Desarrollo sustentable en 500 restaurantes para el año 2020

+300 empleados se capacitaron en Desarrollo Sustentable a través de cursos presenciales, conferencias exclusivas y dinámicas, o a través de experiencias de inmersión. Para los próximos dos años, buscamos aumentar este número a 2 mil.



¹⁹ Corresponde a las operaciones en Brasil y SLAD

#SorbetesApedido

A partir del 31 de octubre de 2018 lanzamos en todos nuestros restaurantes de América Latina "Sorbete a Pedido". A través de esta iniciativa, dejamos de entregar sorbetes de plástico junto a las bebidas y eliminamos los dispensadores de estos productos en nuestros restaurantes. De esta manera, se les entrega sorbetes únicamente a los clientes que expresamente lo solicitan.

Esta iniciativa es una de las acciones que contribuyen al logro del objetivo de 100% de empaques de origen renovable, reciclado o de fuentes certificadas para el 2 025. A su vez, "Sorbetes a Pedido" se alinea a las metas globales de McDonald's y de las Naciones Unidas para 2030 al minimizar la utilización de plástico en un producto de corta vida útil y que posee un gran impacto negativo en el medio ambiente.

Con la iniciativa "Sorbete a Pedido", buscamos disminuir el consumo de casi 300 toneladas de plástico.

#ReciclajeDeAceiteVegetal

El aceite es uno de los principales contaminantes del medioambiente, y se calcula que 1 litro de aceite para freír vertido en las cañerías puede contaminar 1.000 litros de agua. Para tomar participación activa contra este fenómeno, en Arcos Dorados contamos con un programa de reciclaje de aceite que tiene como fin último el cuidado del medioambiente, siguiendo todas las regulaciones existentes en los países en que operamos.

El aceite ya utilizado en las cocinas de nuestros restaurantes, es recolectado en forma periódica, por proveedores certificados, y luego de su procesamiento el producto es comercializado para ser usado como biodiésel en calderas industriales y otras maquinarias.

10 de los países en donde operamos poseen iniciativas para el reciclaje de aceite.

#Compostaje

En nuestras oficinas corporativas estamos convirtiendo los residuos en recursos. Nuestros colaboradores depositan restos de alimentos, frutas, té, borra de café y servilletas que, mediante un proceso de compostaje, transformamos en abono para usar en el jardín y en la huerta.

#Residuos

Entendemos que el manejo responsable de residuos comprende las etapas de generación, manipulación, control, y su disposición. Por ello, contamos con lineamientos comunes y transversales a toda la compañía, y a su vez implementamos procedimientos específicos de acuerdo a los requerimientos locales de cada región.

Todos nuestros empleados de restaurantes reciben capacitación sobre los procedimientos existentes sobre separación de residuos en origen.



ACERCA DE ESTE INFORME

El "Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable" de Arcos Dorados 2018, ha sido elaborado "de conformidad" con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) opción "Esencial". Tiene una periodicidad anual, abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. La información contenida en este documento no incluye los datos de las operaciones de nuestras franquicias y no ha sido verificado externamente. No se han producido modificaciones y cambios significativos durante el período cubierto, en cuanto al tamaño, la estructura y propiedad de la organización, como así tampoco efectos significativos en la reformulación de la información respecto de años anteriores. El último reporte emitido fue el documento de "Resultados de Impacto Social y Ambiental 2017".

Nuestra área de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable es el punto de contacto para cualquier comentario, sugerencia o consulta sobre este documento: csds@ar.mcd.com

Grupos de interés y materialidad

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 materialidad.

Con base en los lineamientos de la guía AA1000SES¹⁴ 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
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
Empleados (Staff y restaurante)	Apoyar e impulsar el trabajo 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 Review Red social corporativa Yammer AD Talks Encuentros AD Puertas abiertas Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable
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
Ciudadanos	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
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

¹⁴ AA1000SES es un estándar desarrollado por el Instituto Accountability aplicado globalmente. Brinda soporte a las organizaciones para la evaluación, diseño, implementación y comunicación del abordaje integral de la articulación y compromiso de los Grupos de Interés.

Definición de contenidos

El Global Reporting Initiative pone a disposición de las organizaciones una serie de principios diseñados para ser usados en forma combinada, a fin de definir el contenido del informe. Para identificar los potenciales temas a ser incluidos en el reporte, hemos considerado los impactos, riesgos y oportunidades observados por diferentes expertos y empresas del sector. A partir del proceso de identificación de temas materiales, se realizó un proceso de priorización de los mismos, con más de 400 grupos de interés, con el propósito de identificar cuáles son los más relevantes para ser incluidos en el reporte de sustentabilidad.

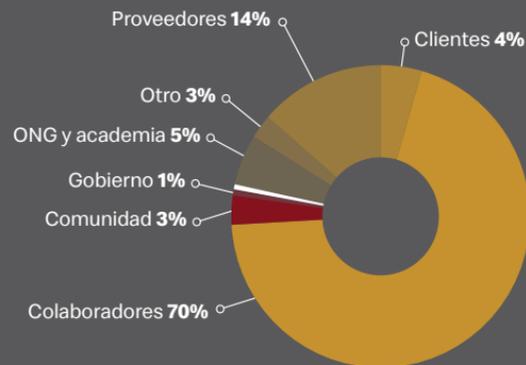
Índice de contenidos GRI disponible en www.arcosdorados.com

	Tema	Cobertura ¹⁸	Capítulo/Sección
1	Ética e Integridad	Externo	Somos Arcos Dorados
2	Agua	Interno	Desarrollo Sustentable
3	Residuos	Interno	Desarrollo Sustentable
4	No Discriminación	Interno	Impacto Social
5	Materiales e Insumos utilizados	Interno	Desarrollo Sustentable
6	Salud y seguridad en el trabajo	Interno	Impacto Social
7	Calidad nutricional de los productos	Interno	Impacto Social
8	Abastecimiento responsable	Externo	Desarrollo Sustentable
9	Energía	Interno	Desarrollo Sustentable
10	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interno	Impacto Social
11	Educación	Externo	Impacto Social
12	Empleo joven	Externo	Impacto Social
13	Empleo inclusivo	Externo	Impacto Social
14	Formación y educación	Interno	Impacto Social
15	Evaluación ambiental de proveedores	Externo	Desarrollo Sustentable
16	Promoción de hábitos de vida saludables	Externo	Impacto Social
17	Bienestar y salud animal	Interno	Desarrollo Sustentable
18	Empleo	Interno	Impacto Social
19	Evaluación de los Derechos Humanos	Interno	Impacto Social
20	Comunidades locales	Externo	Impacto Social

Resultados encuesta de materialidad - por País.



Resultados encuesta de materialidad - por Grupo de Interés.



¹⁸ Donde se producen los principales impactos de los temas materiales, dentro de la organización (interno) o fuera de ella (externo).

MUCHAS GRACIAS



Arcos Dorados

Arcos Dorados

Reporte de Impacto Social
y Desarrollo Sustentable
América Latina y el Caribe 2018