REPORTE DE IMPACTO SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE

2021

CONTENIDOS

05
Acerca de este reporte

09
Somos Arcos Dorados

21
Propuesta de valor

40
Nuestro equipo

59
Comunidad

68
Ambiente

¡GRACIAS, LEDANIA!

Las ilustraciones que llenan de magia y color nuestro Reporte fueron desarrolladas por la artista bogotana Diana Ordóñez, mejor conocida como Ledania. Las imágenes se desarrollaron originalmente en las paredes del drive-thru del restaurante Parque de la 93 en Bogotá, Colombia, para su inauguración. En colaboración con sus seguidores, la reconocida muralista bogotana se inspiró en los seis pilares de nuestra Receta del Futuro para intervenir los exteriores de nuestra tienda insignia.

Ledania, nació en 1987 y actualmente vive en Bogotá. Es una neo-muralista colombiana consolidada como referente del graffiti latinoamericano. Su nombre Ledania deriva de la unión de Leda, la famosa mujer seducida por Zeus en la mitología griega, y su nombre de pila. Además del arte callejero, también trabaja en la fotografía, el diseño gráfico, la publicidad y el maquillaje artísticos. En 2021, participó en el desarrollo de los artículos promocionales de la película de Disney “Encanto”, junto a otros artistas e ilustradores colombianos.

Gracias Ledania perllenar de color, alegría y espíritu latino a nuestro Reporte.

INSTAGRAM DE LEDANIA ▶

MENSAJE DE NUESTRO CHAIRMAN EJECUTIVO

Desde que fundé Arcos Dorados, estamos comprometidos a generar un impacto positivo en las comunidades a las que servimos. A medida que crecía el negocio, también lo hacía nuestra capacidad de desempeñar un papel clave en el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe. Nuestra trayectoria refleja el compromiso cada vez mayor con la generación de oportunidades para todos, la protección del ambiente y el apoyo a las iniciativas locales que motivan e inspiran un cambio positivo.

Aprovechamos la fortaleza de nuestra marca y el alcance de nuestra operación para brindar millones de primeras oportunidades laborales para jóvenes, ayudar a las familias en momentos de necesidad, promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo y mucho más. Hace varios años, fusionamos estos esfuerzos en nuestra plataforma de sustentabilidad Receta del Futuro.

Este informe tiene el propósito de contar todo lo que pudimos lograr en 2021 y nuestros compromisos a futuro divididos en seis pilares de sostenibilidad: oportunidades para los jóvenes, cambio climático, economía circular, abastecimiento sostenible, compromiso con las familias y diversidad e inclusión. Además de contratar a miles de jóvenes, en 2021 desarrollamos e introdujimos nuevos programas para capacitarlos y brindarles las habilidades que necesitan para incorporarse a la fuerza laboral formal. Tan solo en el año pasado logramos impactar a más de 398.000 jóvenes en toda la región.

Un hito de este período es que logramos medir por primera vez las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1, 2 y 3. Y, en abril de 2022, nos convertimos en el primer operador de restaurantes de servicio rápido de la región en vincular su estrategia financiera a los compromisos frente el cambio climático mediante la emisión de un bono vinculado a la sustentabilidad, con objetivos claros para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos años.

Atendemos a cuatro millones de personas cada día, lo que significa una oportunidad única de generar conciencia sobre la importancia de incorporar hábitos sostenibles. Esto incluye promover una economía circular mediante iniciativas de reciclaje de residuos y envases, así como de obtener nuestros ingredientes de proveedores alineados a nuestros valores Nuestro compromiso con las familias abarca desde ofertas de menús nutritivos para nuestros clientes más jóvenes hasta asociaciones continuas con ONG en toda la región. Tenemos una larga historia en buscar, de manera proactiva, incorporar alternativas más nutritivas a nuestras combinaciones de Cajita Feliz y de reducir progresivamente su contenido de sodio, azúcar, grasa y calorías.

La cultura meritocrática de Arcos Dorados se basa en el respeto mutuo, dentro de un entorno diverso e inclusivo. Los puntos de vista y la comprensión de la sociedad sobre la diversidad y la inclusión han evolucionado con el tiempo. Para asegurarnos de permanecer a la vanguardia de estos temas, hemos establecido grupos de trabajo para abordar la diversidad desde las perspectivas de género, origen, sexualidad y generacional.

Estoy inmensamente orgulloso de los logros y compromisos de nuestra Receta del Futuro. Les invito a disfrutar y conocer más sobre todo lo que estamos haciendo para impulsar un futuro más brillante para las personas y el planeta en este 8° Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible de Arcos Dorados para América Latina y el Caribe.

WOODS STATON
Chairman Ejecutivo de Arcos Dorados

MENSAJE DE NUESTRO CEO

En Arcos Dorados siempre hemos priorizado la acción por sobre las palabras. Cuando decimos que “la sostenibilidad está en nuestro ADN", nos referimos a una larga historia de acciones para proteger el ambiente y apoyar a las comunidades a las que servimos. Nuestra plataforma de sostenibilidad Receta del Futuro nos ha guiado incluso antes de que tuviera un nombre. Desde que me uní a Arcos Dorados hace más de treinta años, he experimentado de primera mano la cultura de la meritocracia en la empresa, y la participación activa en la búsqueda de soluciones a algunos de los mayores desafíos sociales.

Como empresa multinacional líder en América Latina y el Caribe, debemos participar responsablemente en el desarrollo económico local, en beneficio de las generaciones actuales y futuras. Por lo tanto, nuestras políticas e iniciativas están diseñadas para garantizar que ofrezcamos oportunidades laborales formales en un entorno seguro e inclusivo; que obtengamos nuestros ingredientes de manera sostenible; que promovamos una economía circular y que protejamos el ambiente.

A lo largo de los años, hemos asumido y cumplido compromisos relacionados con nuestro impacto en aspectos ambientales y sociales, y el 2021 no fue la excepción. La escala de nuestras operaciones y el alcance de la marca que operamos nos permiten llegar a todos nuestros grupos de interés. Nuestra Hamburguer University (HU) en São Paulo, Brasil, se encuentra entre las universidades corporativas más conocidas y respetadas del mundo.

Utilizando su riqueza de conocimientos y experiencia, HU desarrolló e implementó programas online para educar a la comunidad en temas como finanzas personales hasta economía circular. Decenas de miles de personas, de más de 50 países de la región, se registraron el año pasado para realizar estos cursos de nivel de certificado.

HU también apoya la formación y educación que ofrecemos a los miles de jóvenes de entre 16 y 24 años que se unen a nosotros cada año para su primera experiencia laboral formal. La capacitación que les brindamos va más allá de las habilidades específicas necesarias para operar un restaurante. Aprenden habilidades blandas básicas que les servirán para su vida profesional, el trabajo en equipo y la importancia de los procesos y estándares.
Pero quizás lo más importante de lo que les enseñamos se relaciona con nuestra “Cooltura de Servicio”, que promueve al mismo tiempo la individualidad y la colaboración. Esto enriquece nuestro lugar de trabajo y asegura que nuestros restaurantes reflejan la enorme diversidad de raza, género, sexualidad y generaciones de las sociedades en las que vivimos.

Nos tomamos muy en serio nuestra plataforma de sostenibilidad Receta del Futuro y somos la única empresa en nuestra industria que vincula las métricas ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) con la compensación ejecutiva.

Para asegurar la integridad y transparencia de nuestros reportes, una vez más, este Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe ha sido elaborado, bajo los estándares de GRI (Global Reporting Initiative) y SASB (Sustainability Account Standards Board), ambos puntos de referencia para la presentación de informes ASG en el mundo. Y, por segundo año consecutivo, EY ha auditado indicadores clave del Informe, validando nuestro compromiso con la Receta del Futuro.

Me complace mucho presentar este reporte, que representa una imagen de los esfuerzos diarios acumulados de miles de personas de Arcos Dorados que trabajan para lograr un mundo mejor hoy y hacia el futuro.

MARCELO RABACH
Chief Executive Officer

ACERCA DE ESTE REPORTE

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción "Esencial" de los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y considerando los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para el sector de restaurantes.

Este documento representa nuestro octavo ejercicio de presentación de informes. Describe las actividades relacionadas con la gestión de sustentabilidad de Arcos Dorados Holdings Inc. El informe cubre las actividades realizadas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021. La empresa estableció una periodicidad anual de presentación de sus reportes de sustentabilidad. El informe anterior publicado corresponde al período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020.

Para reafirmar nuestro compromiso con la rendición de cuentas y transparencia de la información contenida en este Informe, Ernst and Young (EY) realizó una verificación de los indicadores que están marcados con (tic "✔") que se enumeran en su informe independiente de garantía limitada.

Contacto

Para preguntas o comentarios sobre este reporte, comunícate con nuestro equipo de Impacto Social y Desarrollo Sostenible.

sustenabilidade@br.mcd.com

PROCESO DE MATERIALIDAD

Mantenemos una relación fluida y transparente con todos nuestros grupos de interés, que incluyen a personas y organizaciones, para poder comprender sus expectativas e inquietudes y traducirlas en información estratégicamente valiosa para la gestión de nuestro negocio. Seguimos un proceso interno de identificación y selección de dichos grupos de interés basados en criterios de interacción e impacto en el negocio, y establecemos diferentes mecanismos de diálogo con cada uno de ellos, que se describen a continuación.

Grupo de interés ✔

Grupo de interés

Accionistas, franquiciados, entidades financieras

Mecanismos de diálogo

Asamblea anual de accionistas, formulario 20-F, Reporte de impacto social y desarrollo sostenible, estados financieros trimestrales, informes trimestrales de ganancias, conferencias y giras periódicas para inversionistas, comunicados periódicos de prensa, interacciones continuas con analistas financieros, sitio web de Arcos Dorados, sitio web de Receta del futuro.

Grupo de interés

Equipo de Arcos Dorados

Mecanismos de diálogo

Encuestas de clima laboral, Arcos Dorados Digital, AD Weekly, red social corporativa, Yammer, AD Podcasts, AD Meetings, mailings, Puertas Abiertas – Puertas Transparentes, Reporte de impacto social y desarrollo sustentable, portales Arcos Dorados y Receta del Futuro, McSafe (protocolos , carteles, capacitaciones).

Grupo de interés

Clientes

Mecanismos de diálogo

Cuéntanos cómo lo hicimos, Reporte de impacto social y desarrollo sustentable de Puertas Abiertas, línea de atención al cliente, sitio web de Arcos Dorados, sitio web de Receta del Futuro, McSafe (afiches).

Grupo de interés

Comunidad (vecinos & representantes de ONGs)

Mecanismos de diálogo

Cuéntanos cómo lo hicimos, Puertas Abiertas, Reporte de impacto social y desarrollo sostenible, sitio web de Arcos Dorados, sitio web de Receta del Futuro.

Grupo de interés

Entidades Gubernamentales

Mecanismos de diálogo

Estados financieros, formulario 20-F, Reporte de impacto social y desarrollo sustentable, sitio web de Arcos Dorados.

Grupo de interés

Medios de comunicación

Mecanismos de diálogo

Comunicados de prensa, entrevistas, eventos de relaciones públicas, Reporte de impacto social y desarrollo sostenible, sitio web de Arcos Dorados, sitio web Receta del Futuro, estados financieros, formulario 20-F.

Grupo de interés

Proveedores & distribuidores

Mecanismos de diálogo

Encuentro de proveedores, portal de proveedores, Puertas Abiertas, Reporte de impacto social y desarrollo sustentable, portales de Arcos Dorados y Receta del Futuro.

Cómo definimos los contenidos del reporte

Cada año realizamos un ejercicio de materialidad para conocer la opinión de los grupos de interés sobre los temas ambientales, sociales y económicos que consideran más relevantes para la gestión sostenible de nuestro negocio, así como aquellos sobre los que desean conocer más.

El ejercicio se realiza de acuerdo a las recomendaciones de los estándares de Global Reporting Initiative y con base en la materialidad definida por los indicadores SASB para el sector de restaurantes.

METODOLOGÍA

REVISIÓN

Benchmarking de la industria y análisis de temas materiales del período anterior.

Decidimos incluir los temas "Embalaje y reciclaje (economía circular)", y "Ética, integridad y lucha contra la corrupción". Otros temas materiales fueron renombrados con el fin de definir con mayor precisión el alcance de su gestión.

PRIORIZACIÓN

Evaluación de los temas materiales por personas directoras de la compañía.

11 miembros del equipo de liderazgo participaron del proceso de priorización.

VALIDACIÓN

Consulta a los grupos de interés de la organización sobre temas materiales.

974 Brasil	**547** Argentina	**1466** Clientes	**725** Empleados
188 Colombia	**181** Otros	**80** Proveedores	**37** Otros
158 Puerto Rico	**143** Costa Rica	**36** Medios	**34** Franquiciado
133 Chile	**86** México	**21** Comunidad	**3** Accionistas

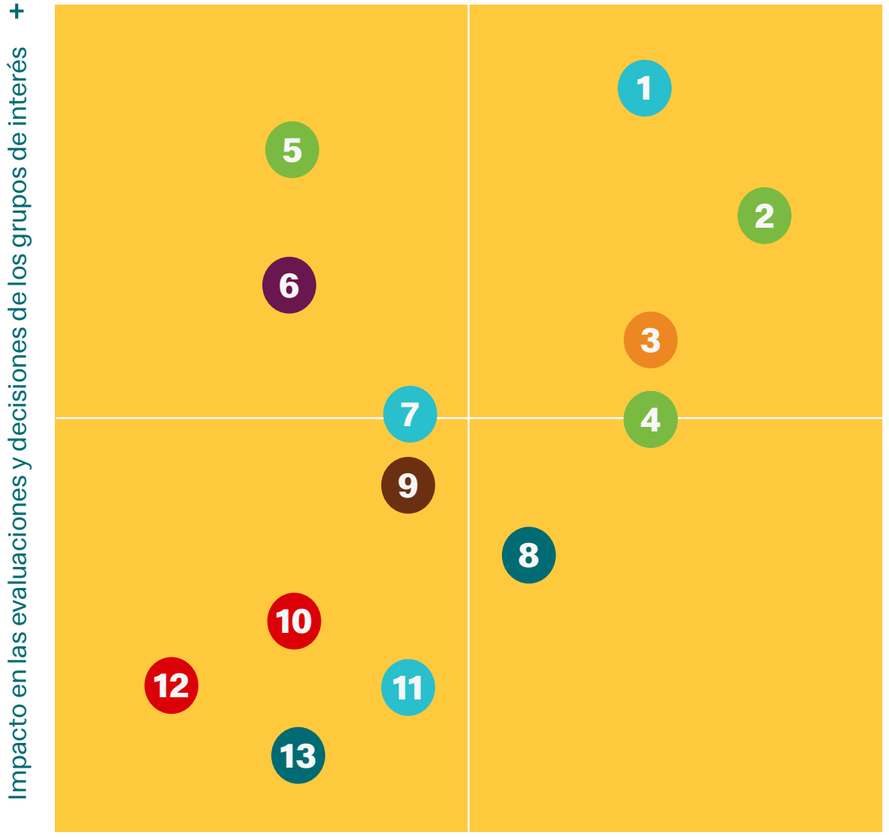
ANÁLISIS

Consideración de las sugerencias de las partes interesadas.

En el proceso de validación, preguntamos sobre los temas y preocupaciones clave que nuestros grupos de interés sintieron que debían incluirse además de las prioridades identificadas por la compañía. La mayoría de las respuestas podrían clasificarse en temas materiales ya enumerados, como envases reciclables o eliminación de sorbetes de plástico (empaques y reciclaje), inocuidad alimentaria (seguridad de los alimentos) y reciclaje de aceite vegetal (gestión responsable de recursos).

Matriz de Materialidad

Este informe fue elaborado en base a los temas materiales priorizados por Arcos Dorados y validado con los grupos de interés de la compañía. ✔



1 Seguridad de los alimentos
EXTERNA

2 Derechos humanos y prácticas laborales justas
EXTERNA / INTERNA

3 Ética, Integridad y la lucha contra la corrupción
EXTERNA / INTERNA

4 Empleo Joven
EXTERNA / INTERNA

5 Salud y seguridad de nuestra gente
INTERNA

6 Empaques y reciclaje (Economía Circular)
EXTERNA

7 Nutrición y marketing responsable
EXTERNA

8 Gestión responsable de los recursos
EXTERNA / INTERNA

9 Diversidad e inclusión
EXTERNA / INTERNA

Cultura y clima laboral
INTERNA

10 Abastecimiento responsable
EXTERNA

11 Apoyo a la comunidad local
EXTERNA

12 Ganadería sustentable y libre de deforestación
EXTERNA

13 Cambio climático
EXTERNA

- Familia y bienestar
- Empleo Joven
- Govierno
- Abastecimiento sostenible
- Cambio climático
- Diversidad e inclusión
- Economía Circular

SOMOS ARCOS DORADOS

01

MOMENTOS DELICIOSOS Y ACCESIBLES PARA TODAS LAS PESONAS

Arcos Dorados Holdings Inc es una franquicia independiente de McDonald's que opera la cadena de restaurantes de comida rápida más grande de América Latina y el Caribe. Tenemos el derecho exclusivo de operar y otorgar franquicias de McDonald's en 20 países y territorios de la región, y hoy contamos con más de 2200 restaurantes que emplean a más de 80.000 personas. También somos una empresa pública: desde abril de 2011 cotizamos en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) bajo el símbolo ARCO.

Desde 2007 venimos consolidando nuestra posición en la región, siempre enfocados en los compromisos que guían nuestro negocio: calidad y transparencia alimentaria, empleo formal para jóvenes, apoyo a las comunidades, abastecimiento sustentable, prácticas ambientalmente responsables, diversidad e inclusión, y experiencias innovadoras para toda la familia.

VISIÓN

Ser reconocidos por ofrecer la mejor experiencia en cada uno de nuestros restaurantes todos los días, generando valor para nuestra gente y los accionistas.

MISIÓN

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

VALORES ✔

- Entregamos calidad, servicio y limpieza a nuestros consumidores.
- Somos una empresa orientada a resultados con espíritu emprendedor.
- Fomentamos la meritocracia y el trabajo en equipo.
- Valoramos las diferencias y fomentamos la inclusión.
- Operamos de manera responsable y ética.
- Contribuimos al desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Sabemos la importancia que tiene servir una comida deliciosa para unir a las familias, compartir momentos y crear recuerdos que se recordarán para siempre.

Nuevas divisiones ✔

En 2021 reorganizamos nuestras áreas operativas y pasamos de cuatro divisiones geográficas a tres, un cambio que nos permitió ganar en agilidad operativa.

- Brasil
- División Sur de América Latina (SLAD): Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Ecuador, Colombia, Venezuela, Trinidad & Tobago, Aruba y Curaçao.
- División América del Norte (NOLAD): Panamá, Costa Rica, México, Guayana Francesa, Puerto Rico, Martinica, Guadalupe, St. Croix y St. Thomas.

NUESTROS RESTAURANTES

Nuestros restaurantes son el lugar donde ocurre la magia. Conectamos con cada persona, cuidando su bienestar, protegiendo a su familia y multiplicando sonrisas y momentos únicos.

Operamos cuatro formatos de restaurante diferentes[1]:

49,1% | Free Standing

Estos son los locales más grandes y completos, que normalmente muestran todos nuestros segmentos de ventas y ofertas de menú. Incluye el autoservicio y el estacionamiento en el lugar.

12,1% | In Store

Por lo general, dan a la calle como parte de un edificio más grande, pero no incluyen autoservicio ni estacionamiento en el lugar.

25,7% | Patios de comidas

Los restaurantes ubicados en los centros comerciales constan principalmente de un mostrador y una cocina y comparten asientos con otros restaurantes.

13,1% | Centros comerciales

Se encuentran en los centros comerciales también pero, a diferencia de los patios de comidas, las tiendas de los centros comerciales ofrecen sus propias áreas para sentarse.

NUEVAS TIENDAS INSIGNIA

En 2021, abrimos dos tiendas insignia en Colombia y México. Nuestro restaurante en el Parque de la 93 en Bogotá es el primer restaurante de la marca en incorporar las 25 iniciativas sostenibles anunciadas en 2020 para todos los nuevos restaurantes y remodelaciones. Cuenta con características ambientales como aires acondicionados de alta eficiencia con refrigerantes no contaminantes, reductores de flujo de agua y materiales de construcción sostenibles, entre otros

1 A finales de 2021

El Automac del Parque de la 93 tiene un mural dedicado a Receta del Futuro, realizado por la artista colombiana Ledania, que representa los pilares de nuestra plataforma de sustentabilidad. Nuestro restaurante Polanco, en la Ciudad de México, también reabrió en 2021 luego de tres años de inversiones con un desarrollador local, encaminadas a reactivar la economía en ese sector. Con 16 iniciativas de sustentabilidad vigentes y la creación de 80 nuevos empleos para menores de 25 años, Polanco es un ejemplo de desarrollo sustentable a seguir en otros mercados.

NUESTRO MENÚ

Recibimos a nuestros clientes con alimentos de calidad, seguros y sostenibles para crear momentos deliciosos para cada vez más personas. Por ello, nos esforzamos en ofrecer un menú que incluya productos innovadores, siempre comprometidos con la seguridad alimentaria y el equilibrio nutricional.

Nuestro menú principal en los restaurantes de toda América Latina, incluye productos amados y elegidos por clientes de todo el mundo:

- Bebidas
- Papas fritas y guarniciones
- Hamburguesas
- Línea de pollo

- Línea Signature
- Cajita feliz
- Postres
- McCafé

2021 EN CIFRAS

20
país

2261
restaurantes

70%
operados por la empresa

30%
franquiciados

46
restaurantes inaugurados

USD **2.600** millones en ventas

USD **1.200** millones
capitalización de mercado total

81.277
Empleados

Mujeres
59%

Varones
41%

60%
menores de 24 años

825
Restaurantes con Experiencia del Futuro (EOTF)

3265
Centros de postres

268
McCafé

LÍDERES DE LA INDUSTRIA

Como una de las empresas de restaurantes más grandes de la región, tenemos la responsabilidad de abordar algunos de los desafíos más apremiantes de nuestro tiempo. Aprovechamos esta oportunidad para liderar con el ejemplo y hacer un cambio significativo. Con eso en mente, somos signatarios y miembros activos de iniciativas como las que listamos a continuación.

- Proyecto de Divulgación de Carbono (CDP)
- Consejo Empresarial Argentina para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible (DERES Uruguay)
- Compromiso Empresarial para el Reciclaje (CEMPRE Chile)
- Compromiso Empresarial para el Reciclaje (CEMPRE Uruguay)
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sustentable (GTPS Brasil)
- Mesa Argentina de Carne Sustentable (MACS Argentina)
- Responsabilidad Extendida del Productor (EPR) – “ Visión 30/30” Colombia (ANDI)

MEJORAMOS NUESTRA CALIFICACIÓN DE SUSTAINALYTICS

En 2021, celebramos la mejora de nuestra calificación en el informe anual de rating de riesgo ASG que elabora Sustainalytics, de un promedio de 26,1 a 24,8 puntos, y mantuvimos nuestra calificación BB. La calificación ofrece información clara sobre el riesgo ASG a nivel de empresa al medir riesgos no gestionados por la organización.

La mejora de 1,3 puntos es el resultado de nuestros esfuerzos en 2021 para mejorar aún más nuestro impacto en las personas y en el planeta. El puntaje determina nuestros niveles de exposición al riesgo y capacidad de respuesta en los 20 países en los que operamos.

UNA DE LAS EMPRESAS MÁS COMPROMETIDAS CON LA JUVENTUD EN 2021

La Organización Internacional de la Juventud para Iberoamérica (OIJ) y la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH) incluyeron a Arcos Dorados en su Top 10 de Empresas Comprometidas con la Juventud.

El ranking, que reconoce a las empresas del sector privado que promueven soluciones que apoyan a los jóvenes en su transición a la vida laboral y en la construcción de su independencia, destacó nuestros esfuerzos para combatir el desempleo juvenil en los mercados en los que operamos.

Receta del Futuro
Arcos Dorados

IMPULSAMOS NUESTRA RECETA DEL FUTURO

RECETA DEL FUTURO ▶

En Arcos Dorados asumimos los desafíos que enfrenta la sociedad y el planeta hoy en día, desarrollando enfoques innovadores de manera activa para resolver estos problemas. Receta del futuro es nuestra plataforma ambiental, social y de gobernanza (ASG) para abordar los problemas en los que tenemos mejores oportunidades para lograr un cambio positivo significativo.

La Receta del Futuro está en el corazón de nuestros valores; es la oportunidad que tenemos de dejar una huella colectiva junto con millones de clientes, empleados, proveedores y otras empresas de restaurantes en todo el mundo.

Como líderes en la región, buscamos generar un cambio que equilibre las necesidades de las personas, los animales y el planeta. Asumimos la responsabilidad de velar por el bienestar de nuestra comunidad ofreciendo alimentos de alto valor nutritivo a las familias, apoyando a los jóvenes, garantizando una cadena de suministro sostenible y minimizando nuestro impacto ambiental.

Receta del futuro es una plataforma para toda la empresa que busca inspirar el cambio en las comunidades a las que servimos. En el sitio de la plataforma, compartimos información actualizada sobre nuestros programas sociales, ambientales y de desarrollo sostenible, incluida una sección "Más información" que presenta contenido inspirador sobre temas de sostenibilidad, tales como economía circular, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y cambio climático.

PILARES DE RECETA DEL FUTURO

EMPLEO JOVEN

Ofrecemos a miles de jóvenes la oportunidad de obtener su primera experiencia laboral formal.

Compromiso

Aumentar el acceso a la fuerza laboral formal para más de 2 millones de jóvenes para 2025.

80%

FAMILIA Y BIENESTAR

Mantenemos nuestro compromiso con las familias con opciones de menú para todas las necesidades, mejorando su calidad de vida.

Compromiso

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

CUMPLIDO

Mantener la transparencia al garantizar que la información nutricional sea accesible para nuestros clientes.

CUMPLIDO

Seguir prácticas de marketing responsable.

CUMPLIDO

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Promovemos un entorno de trabajo diverso que fomenta el respeto y acoge la participación de todas las personas.

Compromiso

Formar a todos los empleados de la compañía en diversidad sexual, con especial foco en nuestros equipos de restaurantes, para 2021.

CUMPLIDO

Certificar a todos nuestros restaurantes como “Libres de discriminación” para el 2021.

EN CURSO

ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Fomentamos el bienestar animal y procuramos ingredientes producidos con respeto por el ambiente.

Compromiso

Transición a huevos libres de jaulas para 2025.

EN CURSO[3]

Eliminar el uso de antibióticos clasificados como de importancia crítica y alta prioridad para la salud humana (HPCIA) por la OMS de todo el pollo servido en nuestros restaurantes para 2027.

CUMPLIDO
Fecha de cumplimiento Brasil 2018

EN CURSO
Resto de Latinoamérica[4]

Eliminar la deforestación de nuestra cadena de suministro para 2030.

EN CURSO[5]

CAMBIO CLIMÁTICO

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

Compromiso

Implementar el Programa de Desarrollo Sostenible en el 100% de nuestros restaurantes al 2025.

41%

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en un 36% en todos los restaurantes y oficinas para 2030.

Reducir las emisiones de GEI de la cadena de suministro en un 31% en colaboración y asociación con nuestros proveedores para 2030.

EN 2021 ESTABLECIMOS NUESTRA LÍNEA DE BASE. A PARTIR DE AHORA, INFORMAREMOS NUESTRA EVOLUCIÓN.

ECONOMÍA CIRCULAR

Aceleramos la transición a materiales renovables y el cambios de hábitos en los restaurantes.

Compromiso

Garantizar que el 100% de los empaques a base de fibra provengan de fuentes recicladas o certificadas donde no ocurra deforestación para el 2020.

100%
de nuestros empaques primarios a base de fibra se obtuvieron de fuentes recicladas o certificadas[1], y apoyamos cadenas de suministro libres de deforestación en 2021.

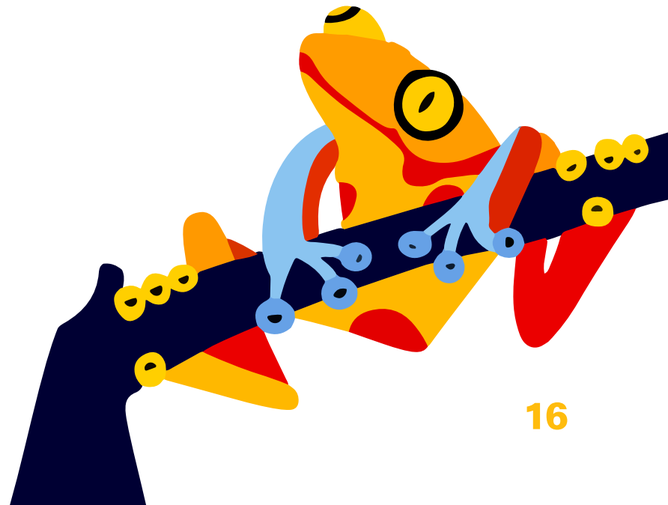
Reciclaje de envases de clientes en el 100% de nuestros restaurantes para 2025.

41%

Para fines de 2025, todos nuestros empaques para clientes provendrán de fuentes renovables, recicladas o certificadas.

A FINES DE 2021, HABÍAMOS LOGRADO APROXIMADAMENTE EL 90% DE NUESTRA META[2]

1 Fibra. Alcance: El empaque primario a base de fibra se refiere a los artículos de empaque que se utilizan para envasar alimentos para consumidores en las instalaciones de los restaurantes McDonald's. Esquemas de certificación FSC, PEFC. McDonald's requiere que todas las fibras de madera provenientes de Argentina tengan la certificación Forest Stewardship Council® (FSC®) o fuentes de madera controlada por FSC con certificación de cadena de custodia completa.
2 Nuestros empaques están compuestos principalmente por fibra de papel y una porción de plástico. Si consideramos que la fibra ya certificada representa el 90% de nuestros empaques, estamos en un 90% de progreso para lograr este objetivo.
3 Debido a medidas de eficiencia como consecuencia del COVID-19, nuestro consumo de huevo en Latinoamérica disminuyó y fue eliminado temporalmente de algunos países. (ver página 29)
4 Referencia a Política de Administración de Antibióticos (VAS).
5 Estamos orgullosos de haber logrado sustancialmente las metas de materias primas prioritarias, que compramos en mayor volumen y/o donde podemos tener mayor impacto: carne de res, soja para alimentación de pollos, aceite de palma, café y empaques para clientes a base de fibra. (ver página 26)



ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Las buenas prácticas de gobierno corporativo están profundamente conectadas con nuestros valores. El gobierno corporativo de Arcos Dorados está compuesto por un Directorio y un Equipo de Liderazgo Senior. Nuestra Junta Directiva y el Equipo de Liderazgo Senior ejercen la autoridad delegada por voto en la Asamblea Anual de Accionistas de la compañía. La Junta Directiva y el Equipo de Liderazgo Senior están a cargo de administrar la empresa y establecer su dirección estratégica. La compañía cumple con todas las regulaciones de la Comisión de Bolsa y Valores de EEUU como emisor privado extranjero que cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

El Directorio es el encargado de supervisar la dirección estratégica y la gestión de la compañía. Está compuesto por diez miembros, cuatro de los cuales son independientes. El directorio es responsable directo de la toma de decisiones en temas económicos, ambientales y sociales y recibe orientación y asistencia de diferentes comités de la compañía. En caso de empate en la votación de cualquier asunto corporativo, el Presidente Ejecutivo del Directorio tendrá la voz decisiva.

Nuestro Equipo de Liderazgo Senior es responsable de administrar y representar a la compañía. Contamos con un sólido equipo de dieciséis miembros con amplia experiencia en desarrollo de productos, desarrollo inmobiliario, gestión de la cadena de suministro, operaciones, finanzas, medio ambiente, sociedad y gobernanza (ASG), marketing, asuntos legales, recursos humanos, comunicaciones, tecnología de la información y entrenamiento. La mayoría ha trabajado en la industria alimentaria durante varios años y muchos tienen una larga trayectoria en las operaciones de McDonald's en América Latina y el Caribe.

Lideramos el negocio con integridad, honestidad y justicia, para nuestros clientes, empleados y proveedores. Estos valores nos ayudan a crecer de manera responsable, contribuyendo a nuestro desarrollo como profesionales y cumpliendo nuestra misión.

Composición de la Junta Directiva ✔

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO
80% | Varones
20% | Mujeres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD
10% | Entre 31 y 50 años
90% | Más de 51 años

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN
80% | Latinoamericano
20% | Otro

ENCUENTRA MÁS INFORMACIÓN EN EL 20-F ▶

Composición del equipo de liderazgo ✔

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO
81% | Varones
19% | Mujeres

DISTRIBUCIÓN POR EDAD
44% | Entre 31 y 50 años
56% | Más de 51 años

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN
94% | Latinoamérica
6% | Otro

CONOZCA EL GOBIERNO CORPORATIVO EN NUESTRO SITIO PARA INVERSORES ▶

Comités de la Junta Directiva

COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría está integrado por tres consejeros independientes y tiene por objeto auxiliar al Consejo de Administración en materia de auditoría externa, control interno, información financiera y comunicaciones a terceros.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN Y NOMINACIÓN

Compuesto por tres directores, este comité evalúa las políticas de compensación y beneficios y aprueba las metas y objetivos corporativos de compensación, entre otros.

COMITÉ DE FINANZAS

Integrado por tres directores, este comité asiste a la Junta Directiva en el cumplimiento de su responsabilidad frente a los accionistas con respecto a las mejores prácticas, políticas y estrategias relacionadas con los asuntos financieros de la compañía, entre otros.

COMITÉ DE ÉTICA

Responsable de supervisar la implementación y el cumplimiento de las Normas de Conducta Empresarial, este comité está integrado por líderes corporativos de los equipos de Recursos Humanos, Legal y Auditoría Interna.

Nuestros Estándares de Conducta Empresarial

Guiamos nuestra conducta como ciudadanos corporativos velando por la ética e integridad de cada acción, contribuyendo a la lucha contra la corrupción.

Nuestras normas de conducta empresarial fueron aprobadas y adoptadas por la Junta Directiva de Arcos Dorados Holdings Inc. y sus subsidiarias y afiliadas. Se aplican a todos los empleados, incluidos quienes tienen contratos temporales, y a los directores de la compañía. Estos estándares guían las responsabilidades legales y los compromisos éticos de nuestra empresa y constituyen principios esenciales de conducta que representan nuestras políticas. Nos brindan orientación y dirección para ayudarnos a tomar las decisiones correctas.

ACCEDA A LAS NORMAS DE CONDUCTA EMPRESARIAL ▶

Las normas de conducta empresarial, junto con varias políticas específicas, como Seguridad Informática, Contrataciones, Redes Sociales, Compras, Donaciones, Gestión de Riesgos, entre otras, constituyen una guía de referencia de nuestro comportamiento hacia clientes, proveedores, operadores y comunidades locales, y reduce la probabilidad de conductas inapropiadas.

El Comité de Ética es responsable de supervisar la implementación y el cumplimiento de estas normas. Cuenta con el apoyo de Auditoría Interna Corporativa y del Departamento Jurídico, quienes asesoran en todos los temas relacionados con esta materia. Los equipos corporativos de Auditoría Interna y Legal están disponibles para responder cualquier pregunta sobre las normas de conducta empresarial o analizar posibles violaciones de las mismas.

Anualmente, los funcionarios administrativos de Arcos Dorados deben realizar el "Curso y Certificación sobre Normas de Conducta Empresarial" para reforzar el conocimiento de las normas y prácticas anticorrupción y antilavado de dinero. Esto es específicamente para garantizar que comprendan las leyes (FCPA/OFAC) que nuestra empresa debe cumplir como emisor privado extranjero que cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE).

Durante el período del informe, evaluamos nuestras operaciones en busca de riesgos relacionados con la corrupción. La compañía cuenta con controles auditados por Ernst & Young (EY), firma de auditoría externa, según lo informado en su Formulario 20-F. En 2021, no tuvimos incidentes de corrupción reportados, y no recibimos ninguna acción legal con respecto a comportamientos anticompetitivos, antimonopolio o legislación antimonopolio.

COMUNICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN[1] ✔

	JUNTA DIRECTIVA	EQUIPO DE LIDERAZGO SENIOR	PERSONAL[2]	TOTAL
BRASIL	-	-	621 (28,6%)	621 (28,6%)
SLAD	-	-	663 (30,5%)	663 (30,5%)
NOLAD	-	-	472 (21,7%)	472 (21,7%)
NEGOCIO	10 (0,5%)	15 (0,7%)	317 (14,6%)	342 (15,7%)

LÍNEA ÉTICA

La Línea ética es un canal de comunicación imparcial, simple y formal para denunciar actos potencialmente fraudulentos o corruptos. Su finalidad es proporcionar un canal de comunicación interna sobre posibles irregularidades, asegurando la confidencialidad de la información y el anonimato del denunciante.

Resguarda, un proveedor externo, gestiona y administra el proceso de quejas. Reciben y supervisan la carga de todas las denuncias a través del sitio web, que el Departamento de Auditoría Interna utiliza para realizar las investigaciones y garantizar una conclusión adecuada. Toda posible irregularidad es informada al Comité de Ética.

En el capítulo Nuestro Equipo compartimos el número y la naturaleza de las denuncias recibidas en 2021.

resguarda.com/arcosdorados

0-800 gratis por país

personalizado por país

1 Estas comunicaciones no llegan a los miembros de los restaurantes. En la plantilla se considera la gestión local de cada división.
2 Resto del personal excluyendo el Equipo de Liderazgo Senior.

PROPUESTA DE VALOR

02

UN MENÚ QUE NOS HACE SONREÍR

En Arcos Dorados, nos preocupamos por servir alimentos seguros y de calidad a nuestros clientes todos los días. Para lograrlo, seleccionamos cuidadosamente los ingredientes que utilizamos para preparar nuestros alimentos y trabajamos codo a codo con los proveedores en nuestra cadena de valor.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad y trazabilidad de los productos que comercializamos, garantiza que todos los procesos involucrados en nuestra cadena de valor estén alineados con nuestros valores y cumplan con las mejores prácticas internacionales. Un sistema de gestión Integrado para nuestra cadena de suministro nos permite brindar la más alta calidad y seguridad alimentaria posibles, precios de mercado competitivos que son predecibles y sostenibles a lo largo del tiempo, y aprovechar las estrategias de abastecimiento locales, regionales y globales para obtener una ventaja competitiva.

NUTRITION AND RESPONSIBLE MARKETING ▶

Así nos aseguramos de que cada comida que ofrecemos haga sonreír a nuestros clientes.

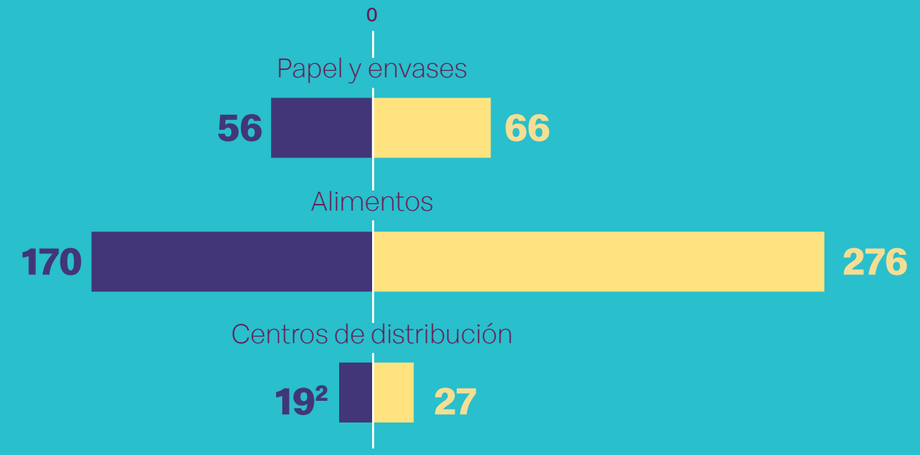
Nuestro menú evoluciona junto con las expectativas de nuestros clientes, centrándose en cómo se obtiene la comida, qué contiene y cómo se prepara.

Tenemos el compromiso de promover el abastecimiento local porque es una forma de contribuir al desarrollo socioeconómico de la región. Definimos lo local como un bien que se produce y consume en el mismo país o territorio. El desarrollo de estos proveedores genera fuentes de trabajo locales, innovación y mejora de las buenas prácticas agrícolas y de fabricación. Asimismo genera vínculos estrechos y fuertes con esta parte fundamental de nuestra cadena de valor. Nuestros principales proveedores son aquellos con potencial para impactar positivamente en el medio ambiente y las comunidades de su entorno, y se dividen en tres categorías: alimentos, papel y envases, y centros de distribución.

Conoce nuestra cadena de valor

PROVEEDORES

75% de gasto en proveedores locales[1]



PROVEEDORES
Representa a todas las organizaciones que forman parte de nuestra cadena de valor. Un proveedor puede tener varias instalaciones.

INSTALACIONES
Representa a cada una de las plantas productivas involucradas en nuestra cadena de valor. Varias instalaciones pueden corresponder a un único proveedor.

1 En este contexto, local se refiere a nacional.
2 Se consideran las diferentes razones sociales de nuestros proveedores de distribución.

RESTAURANTES

2261
Operados por la empresa

678
Franquiciados

- Auto-servicio
- Postres
- McCafé
- Delivery

ABASTECIMIENTO RESPONSABLE

Todo empieza aquí, con el abastecimiento responsable de los ingredientes que utilizamos para preparar la comida que servimos.

Ayudamos a crear un futuro con alimentos de calidad, seguros y sostenibles, porque sabemos que nuestros clientes y comunidades se preocupan por cómo se producen nuestros alimentos y de dónde proceden.

Nos asociamos con una red regional de proveedores para brindar ingredientes y materiales de envase de calidad desde su origen. Al involucrar a nuestra cadena de suministro tenemos una mayor visibilidad y podemos apoyar una producción más sostenible, para seguir sirviendo a nuestros clientes las deliciosas comidas que les gustan. Las áreas responsables de la gestión del impacto medioambiental y social de los proveedores son: cadena de suministro (departamento de compras), calidad, y compromiso social y desarrollo sustentable.

"En Grupo Bimbo estamos muy orgullosos de ser aliados estratégicos de Arcos Dorados, una empresa con la que compartimos la pasión por la sustentabilidad, donde cada decisión se toma pensando en la naturaleza y las comunidades donde estamos presentes. Trabajar de la mano de nuestros socios por un futuro más sostenible, con objetivos comunes y cada vez más ambiciosos, es una inspiración para nosotros. Agradecemos a Arcos Dorados por ser una pieza fundamental para lograr nuestro propósito de alimentar un mundo mejor".

RAFAEL PAMIAS
Director de Sustentabilidad (CSO) y Director General Adjunto de Grupo Bimbo

Evaluación de proveedores

Para asegurarnos que nuestra cadena de abastecimiento esté alineada con nuestros valores y forma de operar, requerimos que nuestros proveedores firmen el Código de Conducta de Proveedores. Este documento reúne nuestros valores fundamentales y principios de conducta, en cuatro áreas fundamentales:

DERECHOS HUMANOS

Con directrices según la Declaración de Derechos Humanos de la ONU, libertad de asociación, prácticas de empleo, trato justo y antidiscriminación, entre otras.

AMBIENTE DE TRABAJO

Indica que los proveedores se asegurarán que todos los trabajadores reciban comunicaciones y capacitación sobre planificación de emergencias y prácticas de trabajo seguras.

GESTIÓN AMBIENTAL

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

INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Con declaraciones sobre evaluaciones antisoborno, confidencialidad, entre otras.

Cumplimos con las políticas y compromisos de McDonald's Corporation. Esto significa comprometerse con los proveedores para que puedan cumplir con los altos estándares de calidad de la empresa, como la Organización Internacional de Estandarización (ISO), los estándares del British Retail Consortium (BRC), y otros que cubren aspectos como limpieza, consistencia y puntualidad del producto, cumpliendo o excediendo las regulaciones alimentarias locales.

Los proveedores están sujetos a auditorías de terceros para garantizar el cumplimiento. Su desempeño en estas auditorías nos permite monitorear y fortalecer su desempeño ambiental y social, y la continuidad de la relación comercial. Por eso, trabajamos codo a codo para apoyar el desarrollo y la mejora de nuestros proveedores.

Criterios exigidos a nuestros proveedores:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO (SWA)

Dirigido a proveedores de alimentos, envases, distribución, marketing y uniformes; la frecuencia depende de los resultados de la auditoría.
Cubre cuatro temas amplios: integridad empresarial; derechos humanos y normas laborales, (incluido el trabajo involuntario, penitenciario, forzado y de menores); ambiente de trabajo; y gestión ambiental. Aborda la prohibición del trabajo infantil y de empleados menores de 18 años y la prohibición del trabajo forzado u obligatorio. Ambos temas son auditados. De acuerdo con los resultados de los últimos dos años, no hubo incidentes en esta área.

382[1]
Instalaciones con autoevaluación

282[3]
Instalaciones

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES (SQMS)

Dirigido a los proveedores de alimentos, con periodicidad anual.
Contiene los requisitos fundamentales y las buenas prácticas de fabricación para que los proveedores entreguen productos seguros y de alta calidad que cumplan de forma sistemática nuestros requisitos, además de las leyes y reglamentos aplicables.

276
Instalaciones

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EMPAQUES (PQMS)

Dirigido a proveedores de empaques, con periodicidad anual.
Cubre los requisitos mínimos de higiene que deben cumplir todas las personas, incluyendo los empleados de tiempo completo, temporales, contratistas, subcontratistas y visitantes. De esta forma evitamos fuentes de contaminación del producto, controlamos y mantenemos el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (GMP).

54[2]
Instalaciones

En 2021, detectamos 22 resultados rojos en sólo 20 de las instalaciones de nuestros proveedores. Un resultado rojo surge cuando se detectan hallazgos críticos durante la auditoría. Cuando esto ocurre, el proveedor debe desarrollar un plan de acción inmediato. Transcurrido un máximo de 6 meses desde la implementación de las acciones correctivas, se realiza una nueva auditoría para revisar su resultado crítico. Algunas de las principales no conformidades detectadas durante las auditorías fueron las salidas de emergencia cerradas o bloqueadas y un número insuficiente de salidas de emergencia, entre otras. Dieciocho re-auditorías se completaron con éxito, y las dos instalaciones con un resultado rojo repetido fueron excluidas.

100% de nuevos proveedores evaluados con criterios sociales

16 proveedores

1 La autoevaluación es un proceso que todos los proveedores deben realizar anualmente y ser aprobadas por McDonald's Corp. La frecuencia de la auditoría depende de los resultados obtenidos en el año anterior.
2 Hay proveedores de envases que no realizan auditorías de PQMS porque están certificados bajo un esquema de la Global Food Safety Initiative (GFSI).
3SWA auditado por terceros aprobados.

Materias primas certificadas

Alineados con McDonald's Corporation, apoyamos la producción sostenible de alimentos, la conservación de los bosques y nos comprometemos a impulsar la transformación de la industria. Concentramos nuestros esfuerzos en garantizar que las materias primas prioritarias se obtengan de forma sostenible.

Cuando están disponibles, aplicamos a certificaciones específicas reconocidas internacionalmente que garantizan la trazabilidad, la producción responsable y la gestión socioambiental de cada una de ellas.

MATERIAS PRIMAS DE ORIGEN SOSTENIBLE

CARNE BOVINA[1]

Brasil y Argentina

Debe cumplir con los criterios de la Política de abastecimiento de Carne Libre de Deforestación (DFBPP) de McDonald's y el Compromiso de McDonald's con los Bosques.

TOTAL
99,7%
carne vacuna comprada a proveedores directos cumple con la DFBPP

Argentina
99,83%

Brasil
99,55%

POLLO[2]

América Latina

Toda la soja para alimento de pollos procedente de regiones prioritarias de alta deforestación se compensa con créditos. Arcos Dorados apoya la producción de soja responsable mediante la compra de créditos de la Roundtable on Responsible Soy (RTRS).

100%
de fuentes sostenibles certificadas

ACEITE DE PALMA[3]

América Latina

Si bien no usamos aceite de palma en nuestros restaurantes, trabajamos con nuestros proveedores para garantizar que si usan aceite de palma, éste sea certificado según los estándares de la Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO).

100%
de fuentes sostenibles certificadas

CAFÉ[4]

América Latina

Debe estar certificado por Rainforest Alliance, UTZ, Fair Trade USA o Fair Trade International Certification.

98,5%
de fuentes sostenibles certificadas

PESCADO

Costa Rica, Puerto Rico, Islas Vírgenes de EE.UU.

Solo servimos pescado en estos países. Nuestros proveedores son responsables de garantizar el abastecimiento de peces criados de forma sostenible, minimizando el impacto de la pesca y conservando el ambiente.

100%
de fuentes sostenibles certificadas

EMBALAJE A BASE DE FIBRA[5]

Argentina

Cualquier suministro de fibra primaria debe provenir de Consejo de Administración Forestal® (FSC) Fuentes de madera certificada o controlada por FSC con certificación completa de cadena de custodia.

CONSEJO DE ADMINIS-TRACIÓN FORESTAL® (FSC) ▶

Resto de Latinoamérica

También se acepta el Programa para el Reconocimiento de Certificación Forestal (PEFC) como organismo de certificación.

100%
de fuentes sostenibles certificadas

97,9%
incluyó la certificación a nivel de instalación con FSC CoC

1 carne bovina . Alcance: Los países con biomas identificados como prioritarios por su riesgo de deforestación son Brasil, Paraguay, Argentina y Australia. Exclusiones: ingredientes secundarios en los productos de McDonald's, por ejemplo como saborizante de carne en una salsa.
2 Soja (para alimento de pollos). Alcance: Los países con regiones actualmente identificadas como prioritarias de deforestación para la soja son Argentina (bioma del Chaco), Brasil (biomas del Amazonas y del Cerrado) y Paraguay (bioma del Chaco).
3 Café. Alcance: Incluye todo el café molido y en grano.
4 Aceite de Palma. Alcance: Todos los países están actualmente identificados como regiones prioritarias de alta deforestación para el aceite de palma. No utilizamos aceite de palma en nuestros ingredientes directos. Se puede tener en ingredientes indirectos industrializados. Exclusiones: El aceite de palma utilizado como ingrediente secundario en los productos de McDonald's.
5 Fibra. Alcance: Los envases primarios a base de fibra se refieren a los que se utilizan para envasar los alimentos de los clientes en las instalaciones de los restaurantes McDonald's. Esquemas de certificación FSC, PEFC. McDonald's requiere que todas las fibras de madera provenientes de Argentina tengan la certificación Forest Stewardship Council® (FSC®) o fuentes de madera controlada por FSC con certificación de cadena de custodia completa.

89,4%

del volumen total de café está certificado por Rainforest Alliance. Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Costa Rica, México, Colombia y Ecuador certifican con este sello, lo que convierte a Arcos Dorados en un referente para América Latina.

Trabajamos con el equipo de Rainforest Alliance para marcar la diferencia en los procesos de producción de café, y estamos comprometidos a crear un mundo donde las personas y la naturaleza prosperen en armonía.

PROVEEDORES DE QUESO

El queso es un ingrediente importante de nuestros menús. En Panamá, Costa Rica, Puerto Rico, Colombia, Aruba, Curazao, Trinidad y Perú servimos queso elaborado con leche certificada que proviene de granjas estadounidenses con la Certificación del Programa de Gestión Responsable de Agricultores (FARM).

Más de 2000 toneladas de nuestro queso son producidas por proveedores que aseguran los más altos estándares de cuidado animal y calidad de producción de leche, a través del Programa FARM Animal Care.

"Estamos orgullosos de compartir el interés de Arcos Dorados por el origen de sus ingredientes. Continuaremos trabajando en alianza para cumplir con las expectativas de los clientes al ofrecer productos que garanticen los más altos estándares en lo que respecta a la producción láctea , el cuidado de los animales y el medioambiente, y asegurando entornos de trabajo seguros".

Schreiber

CARLOS LÓPEZ
Vicepresidente y Gerente General
para América Latina
Alimentos Schreiber

Salud y bienestar animal

En nuestro menú servimos carne bovina, pollo, cerdo (bacon) y huevos. A lo largo de los años, con el apoyo continuo de expertos en bienestar animal, del mundo académico, de los proveedores y de otras partes interesadas, hemos liderado el desarrollo de prácticas, políticas y procedimientos que aseguran el bienestar y la cría adecuada de los animales en nuestra cadena de suministro. Así, mediante auditorías de terceros en los proveedores directos de proteínas y en las instalaciones de los mataderos (frigoríficos), evaluamos, identificamos y abordamos los posibles problemas, garantizando que las políticas de bienestar animal se lleven a cabo de forma adecuada.

Nuestro programa de auditoría fue diseñado para garantizar buenas prácticas de fabricación, altos estándares de calidad y uso responsable de antibióticos. Garantiza el trato humano de los animales, que se adhiere a las pautas de la Organización de Certificación de Auditores Profesionales de Animales (PAACO). Además, todos nuestros proveedores de materias primas, incluidos en la Lista de proveedores aprobados (ASL) global, cumplen con los requisitos de McDonald's.

100% **de nuestros proveedores de carne bovina, cerdo, aves y gallinas ponedoras han sido auditados por sus prácticas de bienestar animal.**

88 proveedores auditados

Los mataderos (frigoríficos) son auditados anualmente por firmas externas bajo los siguientes protocolos de Buenas Prácticas de Manufactura[1] (pollo/res/cerdo), Estándar de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)[1] (pollo/res/cerdo), Requisitos de Trazabilidad1 (pollo/carne de res/cerdo), estándares de auditoría de salud y bienestar animal (pollo/res/cerdo)[2], BSE Firewall (para todos los frigoríficos de carne de res) y autoevaluación y auditoría de Responsabilidad social en el lugar de trabajo (SWA).

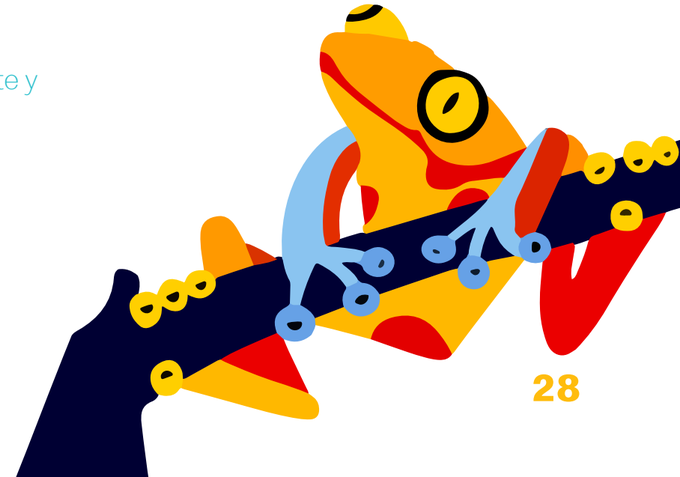
1 Puede estar cubierto a través de la Certificación GFSI en mercados donde el estándar/esquema de referencia GFSI está aprobado por McDonald's GQS.
2 Puede estar cubierto por un estándar equivalente identificado por la industria aprobado donde esté aprobado por McDonald's GQS.

Nuestros proveedores directos son responsables de monitorear el desempeño de sus proveedores de materia prima en áreas que incluyen, entregas a tiempo, niveles de defectos, cumplimiento de especificaciones, entre otros.

Arcos Dorados trabaja en conjunto con los proveedores y productores de carne de cerdo para desarrollar planes para reducir el uso de jaulas de gestación para cerdas, promoviendo así espacios de crianza grupales alternativos. Seguimos comprometidos a trabajar con nuestros proveedores para abordar mejor la situación y trabajar en las oportunidades de mejora identificadas.

"Para BRF, la Sostenibilidad está en nuestra cultura y guía nuestra Visión 2030, nuestra estrategia de negocios y la gestión del día a día de nuestras actividades. Reforzamos nuestros compromisos de abastecimiento sostenible con todos nuestros clientes a través de acciones, políticas, lineamientos, capacitaciones y programas internos basados en las mejores prácticas ASG del mercado. Estamos encantados de reforzar nuestro compromiso con la agenda ASG, por ejemplo, con la certificación del 100% de las unidades que atienden a Arcos Dorados por un tercero en Bienestar Animal y Responsabilidad Social. En 2021, destacamos que la unidad de Toledo en Paraná, Brasil, fue reconocida por Arcos Dorados como el mejor proveedor de la red del año, con máximas calificaciones en responsabilidad social".

MARIANA MODESTO
Directora de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Bienestar Animal de BRF



HUEVOS LIBRES DE JAULAS

En 2021, simplificamos nuestro menú y nos enfocamos en los artículos más relevantes para los clientes, lo que incluyó eliminar temporalmente los huevos de los menús de algunos países. Continuamos trabajando con nuestros proveedores de huevos para hacer la transición a huevos libres de jaulas para el 2025.

Por segundo año consecutivo participamos en la nueva edición del Monitor de Iniciativas Corporativas por los Animales de Mercy for Animals (MICA). Estamos orgullosos de haber mantenido la posición Bronce.

MERCY FOR ANIMALS ▶

USO RESPONSABLE DE ANTIBIÓTICOS

Arcos Dorados se suma al compromiso de McDonald's con el uso responsable de antibióticos de acuerdo con las pautas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Mundial de Sanidad Animal (antes OIE) y otros organismos públicos y de salud animal reconocidos.

Nuestros esfuerzos para abordar la resistencia a los antimicrobianos dentro de nuestra cadena de suministro se destacan en la visión revisada de 2017 de la Política de Administración de Antibióticos (VAS) de McDonald's. Este documento describe nuestro enfoque para el uso responsable de antibióticos y el compromiso de implementar cualquiera de las políticas específicas por especie (pollo, res y cerdo) cuando corresponda.

En Brasil, eliminamos el uso de antibióticos, definidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como de importancia crítica y alta prioridad (HPCIA) para la medicina humana, de todo el pollo servido desde 2018.

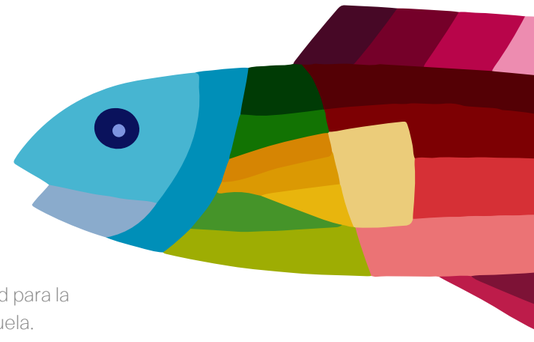
Proveedores que han firmado la Política de Administración de Antibióticos (VAS) de McDonald 's[1]

100% Carne vacuna

100% Pollo

100% Cerdo

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE ANTIBIÓTICOS (VAS) ▶



1 La política incluye la lista de antibióticos de importancia crítica y alta prioridad para la medicina humana de la Organización Mundial de la Salud. No incluye a Venezuela.

Ganadería sostenible y libre de deforestación

Como uno de los mayores compradores de carne bovina en la región, hemos asumido la responsabilidad de ser parte de las iniciativas que representan una oportunidad de poder definir, de manera local, lineamientos de sustentabilidad para la cadena de valor de la carne.

Junto a productores, procesadores, supermercados, restaurantes, sociedad civil, asociaciones, universidades, gobierno y colaboradores, trabajamos en la construcción de criterios que permitan crear una cadena de carne bovina que sea ambientalmente sana, socialmente responsable y económicamente viable.

Por eso somos pioneros y participamos en grupos de trabajo, donde se generan espacios de diálogo y debate sobre cuestiones técnicas, como las mesas nacionales de carne vacuna sostenibles, en Argentina y Brasil. De esta manera, formamos parte de los procesos de desarrollo y mejora continua del desempeño de la sustentabilidad en la cadena de abastecimiento de carne bovina.

En Argentina formamos parte de la Comisión Directiva de la Mesa Argentina de Carne Sustentable (MACS), y en Brasil formamos parte de la junta de miembros de la Mesa Brasileña de Ganadería Sustentable (GTPS). Ambas mesas forman parte de la Mesa Redonda Global para la Carne Sustentable (GRSB), y cuentan con representantes de diferentes actores de la cadena de valor de la carne.

MACS
MESA ARGENTINA DE CARNE SUSTENTABLE

GTPS
Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável

"Argentina tiene la oportunidad y la necesidad de diferenciar su producción de carne bovina, asegurando una producción respetuosa con las personas y la naturaleza. Arcos Dorados es pionero en la industria, y hemos visto cómo han crecido sus ambiciones con respecto a la sustentabilidad de la carne bovina al participar en la Mesa Redonda Argentina para la Carne Sustentable (MACS), lo que demuestra por qué las plataformas de grupos de interés son una pieza integral para avanzar en la agenda de sustentabilidad".

MANUEL JARAMILLO
Director de Fundación Vida Silvestre Argentina

Nosotros ♥ los bosques

Los bosques juegan un papel esencial en la reducción del riesgo de desastres naturales como inundaciones, sequías, aludes y otros eventos extremos. Mitigan el cambio climático al secuestrar carbono, contribuyen al equilibrio de oxígeno, dióxido de carbono y humedad en el aire, y protegen las cuencas hidrográficas, que suministran el 75% del agua dulce del mundo.

Además, son los ecosistemas biológicamente más diversos de la Tierra que sustentan a más del 80% de las especies terrestres de animales y plantas. También brindan refugio, empleo y seguridad a las comunidades que viven allí. Dado que la carne de res es uno de los ingredientes más demandados del mundo y requiere una agricultura intensiva, estamos comprometidos a liderar la transformación de la industria y apoyar cadenas de suministro libres de deforestación.

Somos la única empresa en la industria que ha desarrollado y cumple con una Política de abastecimiento de Carne Libre de Deforestación (DFBPP), una política interna desarrollada por McDonald's Corporation. Con el apoyo de las ONG y otras partes interesadas, se identificaron biomas con alto riesgo de deforestación; y nos hemos comprometido a preservarlos por completo mediante la adopción de la DFBPP.

Esta política refuerza nuestro compromiso con la trazabilidad del origen de nuestros proveedores directos de carne, y nos asegura que los criterios de cero deforestación se cumplan por completo en Brasil y Argentina. Como resultado, podemos rastrear el origen de cada cabeza de ganado, previo a llegar al matadero (frigorífico), que usan nuestros proveedores directos para producir nuestras hamburguesas de carne en países donde la deforestación es una amenaza grave del cambio climático.

"El seguimiento de los proveedores de ganado es uno de los mayores retos del sector y es clave para conciliar la producción con una cadena de suministro sostenible. En Marfrig, tenemos como objetivo una cadena 100% rastreada y libre de deforestación. Se basa en el principio de producción–conservación–inclusión y tiene tres pilares: desarrollo de mecanismos financieros, asistencia técnica y adopción de tecnologías de seguimiento y trazabilidad. Además, las acciones sectoriales son fundamentales para contar con el compromiso de todos los actores de la cadena de suministro. Un claro ejemplo es la asociación entre Marfrig y Arcos Dorados en el desarrollo de un proceso que garantice el control de la materia prima desde el origen hasta el final. Creemos que sólo así conseguiremos un círculo virtuoso en el sector, con responsabilidad social y medioambiental en la cadena de suministro de la res, desde los pequeños productores hasta el consumidor."

Marfrig

PAULO PIANEZ
Director de Sostenibilidad y Comunicación Corporativa
Marfrig

NUESTRA POLÍTICA DE ADQUISICIÓN DE CARNE DE RES SIN DEFORESTACIÓN COMPRENDE LOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTALES Y DE DEFORESTACIÓN DEL COMPROMISO DE MCDONALD'S CON LOS BOSQUES, QUE INCLUYE:

1. No deforestación de bosques primarios o áreas de alto valor de conservación.
2. No desarrollo de áreas forestales con alto contenido de carbono.
3. Ningún desarrollo en las turberas, independientemente de la profundidad, y la utilización de las mejores prácticas de gestión para la producción de productos básicos existentes en las turberas.
4. Respetar los Derechos Humanos.
5. Respetar el derecho de todas las comunidades afectadas a dar o negar su consentimiento libre, previo e informado para el desarrollo de plantaciones en tierras que poseen legalmente, comunalmente o por costumbre.
6. Resolver disputas sobre derechos a la tierra a través de un proceso de resolución de disputas equilibrado y transparente.
7. Verificar el origen de la producción de la materia prima.
8. Apoyar a los pequeños propietarios, agricultores, dueños de plantaciones y proveedores para cumplir con este compromiso.

La política se aplica en Argentina y Brasil, en el ámbito de Arcos Dorados, al haber sido identificadas como regiones prioritarias de deforestación, por contener biomas identificados como amenazados por la deforestación de acuerdo con evaluaciones periódicas. Hay diferencias en los requisitos entre los países, y la aplicación de la política se adapta a cada país y bioma según el contexto local.

99,7%

La carne procedente de Argentina y Brasil cumple con la política de carne libre de deforestación de McDonald's

BRASIL

99,5%

cumple la política
13% en otros biomas[1]
18% en zonas de baja prioridad[2]

17.890 km²

de vegetación monitoreada en el bioma de la Amazonia y el Cerrado.
12 veces el tamaño de la ciudad de San Pablo, Brasil.

ARGENTINA

99,9%

cumple con la política
81% en otros biomas[1]
2% en zonas de baja prioridad[2]

5.470 km²

de vegetación monitoreada en el bioma del Chaco.
27 veces el tamaño de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina

1 Los biomas priorizados (para Brasil y Argentina) según la Política de abastecimiento de carne Libre de Deforestación son Amazonía, Cerrado y gran Chaco.
2 Dentro de los biomas priorizados, las áreas fueron mapeadas y clasificadas de acuerdo a la prioridad para el monitoreo.

Alianza con el Carbon Disclosure Project

Por quinto año consecutivo, participamos en el Programa de Cadena de Suministro de Carbon Disclosure Project (CDP), logrando las mayores tasas de respuesta de nuestros proveedores en la divulgación de sus impactos ambientales. Solicitamos a los proveedores, que representan el 79% de nuestro gasto regional en alimentos, empaques, logística y equipos, que informen sus impactos a través de indicadores CDP.

La alianza con CDP nos permite mejorar la gestión de riesgos, ofreciendo un enfoque holístico para recopilar y analizar los riesgos relacionados con los productos básicos que adquirimos.

100%
CDP Clima

100%
CDP Bosques

99%
CDP Agua

"Mirar más allá de las emisiones propias de una empresa y la cadena de riesgo ambiental es la única manera de impulsar el cambio a la velocidad y la escala requeridas. El informe sobre la cadena de suministro 2021 de CDP destaca que la participación de los proveedores en cuestiones medioambientales impulsa el cambio. Arcos Dorados está impulsando la acción a través de su cadena de valor y haciendo un seguimiento del progreso a través del programa de la cadena de suministro de CDP. Son líderes en América Latina con su trabajo para fortalecer el conocimiento de los proveedores sobre la responsabilidad de la divulgación ambiental y, lo que es más importante, para la acción."

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

SONYA BHONSLE
Directora Global de Cadena de Suministro de CDP

COMIDA DELICIOSA... ¡Y SEGURA!

Una vez que los ingredientes llegan a nuestros restaurantes, preparamos los menús que las personas aman en toda la región. Y este es el momento en el que la seguridad alimentaria se convierte en una máxima prioridad para nosotros. Tomamos medidas para mantener los más altos estándares en nuestros restaurantes, implementando las mejores prácticas de calidad y seguridad de los alimentos para servir a nuestros clientes los alimentos más seguros y proteger nuestra marca. El equipo de Calidad es responsable de gestionar estos asuntos y garantizar el cumplimiento de nuestros estándares de calidad y seguridad alimentaria.

Como ya lo hemos mencionado, cumplir con las políticas y los compromisos de McDonald's significa trabajar con nuestros proveedores para ayudarlos a lograr nuestros altos estándares, como los del ámbito de la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI).

Apoyar a los proveedores para que suministren ingredientes seguros y de alta calidad, que cumplan sistemáticamente con nuestros requisitos y todas las leyes y reglamentos aplicables, es un aspecto esencial del éxito del Sistema Arcos Dorados.

Cada mercado es responsable de garantizar el cumplimiento de estos requisitos, e informa de la supervisión y el seguimiento mensual de los programas. Al final del año, se realiza una evaluación del cumplimiento a través de un sistema de puntuación de los proveedores.

Restaurantes seguros

Las auditorías independientes son una de las mejores prácticas del sector y proporcionan un valioso mecanismo para crear confianza entre el restaurante y el cliente, mediante la evaluación de la conformidad. El proceso de auditoría anual por parte de terceros mide el cumplimiento de los procedimientos y requisitos especificados y documentados en un momento dado. Los restaurantes recién abiertos reciben su primera auditoría externa en los primeros 3-6 meses de operación.

Cada restaurante es auditado al menos una vez al año por una firma de auditoría externa.

RESULTADOS DE AUDITORÍAS 2021

2423

Auditorías realizadas

...y comida segura

Estamos profundamente comprometidos con la calidad y la seguridad de los alimentos. Esto implica un control estricto en cada restaurante. Controlamos las temperaturas de recepción de los ingredientes, las de los frigoríficos y congeladores, las de cocción de los alimentos y la vida útil secundaria, entre otros. Además, cada año, los restaurantes reciben una Auditoría de Seguridad Alimentaria en Restaurantes (RFSA), realizada por una empresa auditora externa.

Estas mejores prácticas dieron como resultado solo 15 recuperaciones de stock durante 2021, que fueron acordadas con los proveedores. Cuando ocurre una recuperación de stock, el proveedor establece un análisis de causa raíz y, en colaboración con nosotros, un plan de trabajo con el seguimiento del Sistema de Calidad de Arcos Dorados.

Estamos muy orgullosos de informar que durante 2021 logramos nuestro objetivo de 0 incidentes de brotes de enfermedades alimentarias confirmadas asociadas a nuestros restaurantes.

Puertas abiertas

Desde 2014, nuestro programa de transparencia "Puertas abiertas" ofrece visitas al restaurante para mostrar a los interesados los procesos que seguimos detrás del mostrador: desde los ingredientes utilizados hasta los procesos de seguridad e higiene alimentaria que aplicamos para garantizar la máxima calidad de la oferta del menú.

En 2021, debido al contexto de la pandemia, decidimos hacer las cosas un poco diferente. En el Día Internacional de la Transparencia y bajo el concepto Abierto a Todos, realizamos recorridos por las cocinas de la compañía a través de las redes sociales, lo que permitió una mayor interacción con la audiencia. Ese mismo día, también celebramos un evento en streaming a través de LinkedIn en el que entrevistamos a diferentes expertos en la materia de la región sobre temas relevantes para la compañía, como la nutrición, el empleo juvenil y la calidad de los ingredientes.

Además, compartimos los resultados de una encuesta realizada a más de 25.000 consumidores en América Latina, diseñada para entender cómo la pandemia cambió la relación de los consumidores con las marcas y la necesidad de una mayor transparencia en los procesos y temas relacionados con sostenibilidad.

Desde el inicio del programa en 2014, la iniciativa "Puertas Abiertas" ha permitido que más de 15 millones de personas en América Latina conozcan el detrás de escena de nuestros restaurantes.

NUTRICIÓN Y MARKETING RESPONSABLE

Nos apasiona la comida. Y para nosotros, esto significa un menú delicioso y seguro que presenta diferentes opciones de alimentos accesibles y de excelente calidad, producidos de forma responsable. En otras palabras, significa que nos comprometemos a adaptarnos continuamente a lo que le importa a nuestros clientes.

Sabemos lo importante que es la comida para unir a las familias y a las personas, por lo que ofrecemos una variedad de opciones para satisfacer sus necesidades. McDonald's es la marca más fuerte en el segmento familiar en la región, con mayor conocimiento, preferencia y consideración entre las familias con niños de hasta 12 años, según un estudio realizado por la consultora Kantar en 2021.

Somos conscientes de que la popularidad conlleva una gran responsabilidad; por ello, el marketing responsable dirigido a niños es una oportunidad para apoyar a las familias y ayudar a satisfacer sus necesidades. Lo logramos comunicando opciones de comida coherentes con las directrices nutricionales aplicables y cumpliendo los compromisos publicitarios locales o regionales aplicables.

Las familias están en el corazón de Arcos Dorados, y somos su primera elección en la región.

Menús nutritivos, familias felices

Desde 2011, trabajamos en crear opciones de Cajita Feliz más nutritivas y balanceadas. Primero, incorporamos frutas y verduras, e implementamos cambios progresivos como la reducción de sodio, grasas y calorías. También eliminamos el azúcar agregado y, en 2021, los colorantes y sabores artificiales en ingredientes como el queso cheddar, la salsa Big Mac, el ketchup, la mostaza y el helado de vainilla, entre otros. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos cambios fueron avalados por entidades médicas reconocidas y están alineados con los nuevos requerimientos nutricionales para niños.

El 100% de nuestras opciones de comidas son consistentes con las guías nutricionales nacionales aplicables.

En 2018, McDonald's fijó cinco ambiciosos objetivos a alcanzar para finales de 2022 en todos los mercados, en un esfuerzo global por aumentar el acceso de las familias a frutas, verduras y lácteos bajos en grasa y ayudarles a tomar decisiones informadas. Estos objetivos se abordan de forma clara y transparente. En este sentido, trabajamos con la Alianza para una Generación más Sana y con un tercero independiente para desarrollar un enfoque que permita medir e informar los avances cada dos años. El último se publicó en 2021, con información de 2020, y el próximo se publicará en 2023, con los avances de 2022. Esto es coherente con el proceso de verificación establecido por la Alianza para una Generación más Saludable en relación con los compromisos de 2013.

CALCULADORA NUTRICIONAL

Nuestra herramienta interactiva, disponible en seis de los sitios web de McDonald's de nuestro mercado, permite a nuestros clientes recorrer todos los menús que se ofrecen a nivel local, conocer los valores nutricionales de sus comidas y saber hasta qué punto cubren sus necesidades nutricionales diarias según la OMS. La calculadora indica las calorías, los carbohidratos y la información nutricional. Estamos desarrollando esta herramienta para el resto de nuestros mercados y esperamos que esté disponible al final del proceso de migración a la nueva plataforma web.[1]

1 La calculadora nutricional está fuera de servicio debido a un proceso de rediseño de la plataforma, pero toda la información nutricional está disponible en breve.

Campaña Clean Label 2021

Proyecto Etiqueta Limpia

Un estudio del equipo de Arcos Dorados Consumer Insights reveló que muchos padres se sienten culpables por llevar a sus hijos a McDonald's. Y que lo que más valoran, es que los alimentos que ingieren sus hijos estén libres de colorantes y saborizantes artificiales. Sin embargo, entre el 60-70% de los padres desconocían los cambios nutricionales que hemos realizado en el menú de la Cajita Feliz desde 2011.

En 2021, lanzamos la campaña Etiqueta Limpia para informar a los padres sobre una de las cosas que más les preocupan: que los alimentos que comen sus hijos están libres de colorantes y saborizantes artificiales.

Los niños son los portavoces de nuestra campaña: cuentan a los adultos la evolución de la Cajita Feliz, y lo hacen a su manera: con humor, inocencia y ternura.

Somos el único restaurante con un menú de Cajita Feliz sin colorantes ni saborizantes artificiales. Los niños adoran su Cajita Feliz, y los padres también.

100% **de las impresiones publicitarias, realizadas en niños, promovieron productos que cumplen con las guías nutricionales nacionales.**

03

NUESTRO EQUIPO

UNA CULTURA QUE IMPULSA EL POTENCIAL DE NUESTRA GENTE

Uno de los desafíos más importantes que enfrentan las organizaciones en el siglo XXI es fomentar un entorno de trabajo en el que las personas se sientan cómodas y puedan alcanzar su máximo potencial. Para lograrlo, nos aseguramos de escuchar y valorar todas las voces de quienes trabajan en Arcos Dorados, permitiéndoles expresar su identidad y desarrollarse personal y profesionalmente. Tenemos una política de Lugar de Trabajo Seguro y Respetuoso que propone un lugar de trabajo saludable, diverso e inclusivo a quienes nos eligen. Esta política describe nuestros valores y tiene como objetivo crear un ambiente de trabajo libre de cualquier forma de discriminación, acoso y represalia, y establece las pautas para que las personas se sientan seguras y respetadas.

El trabajo de todos los equipos se basa en nuestro Service Coolture, un proceso de transformación cultural que redefine y amplía el concepto de servicio. Su objetivo es no solo lo que sucede en el mostrador, sino todo lo relacionado con la experiencia del cliente y del empleado. Su propósito es generar momentos de bienestar facilitando las cosas a las personas, promoviendo sonrisas, creando oportunidades de interacción y creyendo que cada cliente es único. Porque creemos que esa es la forma de tratarlos.

Hacemos un seguimiento y medimos el compromiso con nuestra cultura a través de una encuesta anual que evalúa el nivel de satisfacción de cada persona del equipo y sus sugerencias de mejora. Cada país tiene objetivos específicos en materia de compromiso, mientras que cada líder es responsable de construir espacios seguros y un entorno de trabajo positivo.

Los resultados confirman que estamos en el buen camino.

91%

de satisfacción

Encuesta de satisfacción de los empleados 2021
90% de participación

McProtegidos durante la pandemia

En 2020, creamos el programa McProtegidos para capacitar y educar a nuestra gente sobre las mejores prácticas para cuidar a clientes y empleados durante la pandemia. Su segundo año de implementación incluyó un sistema de protocolo de salud integrado que garantiza que somos el restaurante más seguro para comer y trabajar, para los clientes y empleados, reforzando las medidas de seguridad que ya habíamos implementado al comienzo de la pandemia de COVID-19.

McProtegidos recibió excelentes comentarios: el 73% de las personas alcanzadas por un estudio de clientes realizado en diciembre de 2021 en 11 países asegura que confía en que nuestros restaurantes y empleados cuentan con los estándares de limpieza necesarios para evitar el contagio.

94%

de nuestros empleados

coincidió en que Arcos Dorados prioriza la seguridad y el bienestar de su gente.

Fuente: Encuesta cultural anual

Un gran equipo diverso

81.277
personas

95%
empleados permanentes
59% | Mujeres
41% | Varones

3758
personas

5%
empleados eventuales
60% | Mujeres
40% | Varones

SLAD
29.780 empleados

NOLAD
16.973
empleados

BRAZIL
34.524 empleados

DISTRIBUCIÓN POR GRUPO ETARIO[1]

93,4%
Menos de
30 años

5,6%
Entre 31
y 50 años

1%
Más de
51 años

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA LABORAL[2]

87%
Analistas

10,7%
Ejecutivos

2,2%
Gerentes

0.1% Directores

1 La información por rango etario corresponde únicamente a los nuevos empleados incorporados en el periodo reportado.
2 Información basada únicamente en el personal de la División de Brasil.

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
EMPLEADOS POR CONTRATO Y GÉNERO ✔			
PERMANENTE	**27.956**	**16.798**	**32.765**
Mujeres	17.032	8927	20.022
Varones	10.924	7871	12.743
TEMPORARIO	**1824**	**175**	**1759**
Mujeres	1147	98	1024
Varones	677	77	735
NUEVOS EMPLEADOS ✔			
POR GRUPO ETARIO	**20.075**	**14.742**	**23.635**
< 30 años	19.693	13.946	23.119
31 - 50 años	360	734	499
> 51 años	22	62	17
POR GÉNERO	**20.075**	**14.742**	**23.635**
Mujeres	12.295	7695	15.440
Varones	7780	7047	8195
ÍNDICE DE ROTACIÓN			
POR GRUPO ETARIO			
< 30 años	87%	85%	76%
31 - 50 años	13%	21,68%	25%
> 51 años	0,16%	17,68%	15%
POR GÉNERO			
Mujeres	53%	78%	72%
Varones	47%	83%	65%
EMPLEADOS POR CONTRATO DE TRABAJO Y GÉNERO ✔			
TIEMPO COMPLETO	**6131**	**9377**	**29.987**
Mujeres	3350	4692	17.997
Varones	2781	4685	11.990
TIEMPO PARCIAL	**23.649**	**7596**	**4537**
Mujeres	14.829	4333	3049
Varones	8820	3263	1488

La propuesta de valor para nuestra gente

Promovemos una cultura de trabajo en equipo, respeto, responsabilidad, ética, inclusión, igualdad de oportunidades y meritocracia en todo Arcos Dorados. Estos valores, combinados con nuestra cultura corporativa y nuestros amplios programas de formación y desarrollo profesional, garantizan que nuestros empleados se sientan orgullosos de trabajar con nosotros.

Ofrecemos a nuestros empleados una serie de beneficios alineados con las mejores prácticas de cada mercado:

- Cobertura médica
- Seguro de vida
- Almuerzo (reembolso, tickets de merienda, tarjeta de descuento)
- Medio día los viernes de verano
- Bienestar (gimnasio en la oficina, descuento en gimnasios, y más)
- Formación (descuentos, becas, convenios con instituciones educativas)
- Reconocimiento (fechas especiales, cumpleaños, nacimientos, matrimonios, etc.)

La rotación es uno de los mayores retos de las organizaciones a nivel mundial, especialmente en nuestra industria. Uno de los principales focos en el desarrollo e implementación de nuestra propuesta de valor es la retención del talento. Trabajamos para impulsar el progreso de nuestro equipo en la empresa y reducir la tasa de rotación promoviendo iniciativas, como la flexibilidad de horarios, el apoyo educativo y las acciones de compromiso.

Podemos reflexionar y trabajar juntos para mejorar el compromiso y la retención compartiendo estos resultados.

LICENCIA PARENTAL

La licencia se adapta de acuerdo con la legislación de cada país y agregamos un período extra en algunas de las operaciones de Arcos Dorados.

18.283 personas
Empleados con derecho a permiso parental

3883 personas
Empleados que se acogieron a la licencia por paternidad

3530 personas
Empleados que regresaron al trabajo en el período de informe después de que finalizó la licencia por paternidad

2479 personas
Empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental y todavía estaban empleados 12 meses después de su regreso al trabajo

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
Empleados con derecho a permiso parental			
Mujeres	1028	915	2046
Varones	307	101	476
Empleados que se acogieron a la licencia por paternidad			
Mujeres	865	569	2046
Varones	251	86	476
Empleados que regresaron al trabajo en el período de informe después de que finalizó la licencia por paternidad			
Mujeres	681	446	1909
Varones	208	72	450
Empleados que regresaron al trabajo después del permiso parental y todavía estaban empleados 12 meses después de su regreso al trabajo			
Mujeres	520	202	1225
Varones	180	76	336
Regreso al trabajo y tasas de retención de empleados que tomaron licencia por paternidad			
Mujeres	78%	76%	60%
Varones	82%	84%	94%

APRENDIENDO SIEMPRE

Promovemos y fomentamos el desarrollo continuo de nuestro equipo a través de actividades de capacitación permanente relacionadas con nuestras operaciones así como preparación académica y de desarrollo personal.

La plataforma MCampus es nuestra herramienta de desarrollo del conocimiento que ofrece diversas opciones de formación. En 2021, incorporó 16 nuevos cursos online y proporcionó 362.024 horas de formación con cursos digitales y programas presenciales. Además, en Arcos Dorados ofrecemos más de 4 millones de horas de formación en el puesto de trabajo para que los nuevos miembros de nuestro equipo puedan desarrollarse.

+4 millones de horas de formación

Promedio de horas de capacitación ✔

	HORAS
Junta Directiva	1,7
Personal (resto de personal, excluyendo equipo directivo)	3,6
Gerente de Operaciones-Negocio/Restaurante y equipo de administración	4,9
Operaciones-equipo	2,7
Formación media por empleado	3

Hamburger University

El corazón y el alma de nuestra cultura organizacional y la formación se desarrollan en nuestra Hamburguer University (HU). Ubicada junto a nuestras oficinas corporativas en la ciudad de São Paulo en Brasil, la HU es una de las principales universidades corporativas de la región que proporciona educación y desarrollo de talento para Arcos Dorados. HU ofrece un programa de educación continua a toda la cadena de valor, llegando a miles de personas al año y convirtiendo el conocimiento en resultados empresariales.

La Hamburger University se destaca por promover tres pilares: liderazgo, rendimiento y cultura. La mentalidad de aprendizaje y desarrollo continuo genera momentos agradables de conocimiento, aprendizaje y resultados para toda nuestra cadena de valor.

El plan de estudios virtual de la Universidad está en constante evolución para proporcionar formación continua y apoyo para impulsar el desarrollo de nuestra gente. Una de las novedades de este año fue un curso para Directores de Restaurantes disponible en todos nuestros mercados. "Liderando Restaurantes de Excelencia" presentó una visión tridimensional del liderazgo a través de una mejor comprensión del proceso de establecimiento de la dirección estratégica para hacer del restaurante un lugar donde la Cooltura del Servicio sea una realidad para clientes y empleados.

+6100 líderes certificados

+180 cursos

FORMACIÓN Y DESARROLLO EN GERENCIA DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTES

Nuestra formación y desarrollo de Cooltura de Servicio se refuerza cada año. Adaptamos la formación de los Gerentes de Producción a su nueva responsabilidad de ejecutar las tareas y supervisar los aspectos de sostenibilidad de nuestras operaciones. En la primera etapa del proyecto, su trabajo principal era implementar el Programa de Desarrollo Sostenible en los restaurantes.

SESIONES HU

La agenda de este año abarcó el futuro del trabajo, el aprendizaje permanente, la salud y el bienestar, la diversidad y la inclusión, la ciberseguridad y el entorno macroeconómico.

+3300 personas impactadas

ESTÁNDAR DE ORO DE CALIDAD

Una serie de seminarios web y cursos de aprendizaje electrónico centrados en los procedimientos y procesos que deben seguirse para garantizar un producto de calidad Oro y alcanzar nuestros objetivos de seguridad alimentaria. El contenido abarca tres productos: pan, carne y queso, y tres atributos: temperatura, sabor y apariencia.

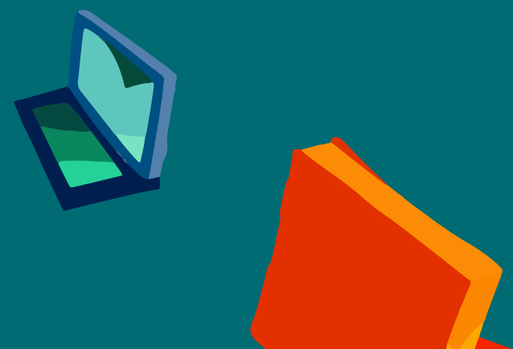
+37.800 personas formadas en América Latina

PROGRAMA DE IDIOMAS EF

El programa de idiomas en asociación con EF ofreció con éxito una nueva competencia y un gran beneficio para la gente y el personal de nuestro restaurante. Consiste en una experiencia de seis meses patrocinada por Arcos Dorados e incluye una plataforma en línea con características innovadoras, como el reconocimiento de voz para mejorar la pronunciación.

+1600 personas formadas

15 países



PROGRAMA DE GERENTE COMO LÍDER EMPRESARIAL (GLN)

Programa orientado a crear e implementar la planificación estratégica, posicionar la marca en el mercado, aumentar la rentabilidad y tener una buena gestión optimizando los procesos.

63 gerentes de unidades de negocio en el programa piloto NOLAD

COLABORACIÓN ENTRE HU Y LINKEDIN LEARNING

Tenemos una alianza con la plataforma de talento LinkedIn para permitir una experiencia de aprendizaje personalizada mediante cursos en línea gratuitos y ágiles para nuestro equipo.

16.345 participantes

27 cursos disponibles

APRENDIZAJE ÁGIL

Este año agregamos 12 nuevos cursos al catálogo, que incluyen gestión empresarial, transformación digital, agilidad, finanzas personales y salud y bienestar.

+208.000 inscripciones a 24 cursos de autoaprendizaje

POTENCIAR EL DESEMPEÑO

Entendemos el desempeño como un proceso para alimentar el talento de cada persona, dándole la responsabilidad de su carrera en la empresa.

En 2021, el 100% de los empleados tuvieron una evaluación del desempeño como parte del Programa de Gestión del Desempeño (PGD). Para empoderar a nuestra gente para que asuma la responsabilidad y el liderazgo de su propio desarrollo, rediseñamos y mejoramos el PGD con una herramienta rápida, sencilla, amigable y muy accesible.

Al igual que el proceso de selección, la promoción de nuestra gente garantiza la transparencia y evalúa las competencias laborales, las habilidades, la vocación, la evaluación del desempeño, el comportamiento ético y el compromiso con los intereses de la empresa.

MODELO BEST

El nuevo modelo de competencias proporciona un enfoque más directo y ágil del proceso de evaluación y de la retroalimentación para toda nuestra gente.

Es una evolución en la forma de pensar, evaluar y proyectar los objetivos empresariales y el desarrollo de las competencias. El proceso rediseñado pretende ofrecer una visión más completa del rendimiento general y del rendimiento individual de los empleados.

DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS

Arcos Dorados se compromete a fomentar entornos de trabajo donde todos estén igualmente empoderados para desarrollar todo su potencial. Defender los derechos humanos y cultivar lugares de trabajo respetuosos protege la integridad de nuestra marca y alimenta nuestro éxito. Es la forma correcta de hacer negocios.

POLÍTICAS GLOBALES DE LA EMPRESA QUE NOS CONDUCEN

- POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS ▶
- NORMAS DE CONDUCTA EMPRESARIAL ▶
- DECLARACIÓN GLOBAL DE PRINCIPIOS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN, EL ACOSO Y LAS REPRESALIAS ▶
- DECLARACIÓN GLOBAL DE PRINCIPIOS SOBRE LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO ▶

Nuestra Política de Derechos Humanos se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos y se guía por estándares reconocidos internacionalmente. Estos incluyen los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Nuestro compromiso de respetar los Derechos Humanos también se establece en nuestras normas de conducta empresarial. Estas políticas y normas se aplican a todos los empleados de Arcos Dorados sin excepción. Así como promovemos un trato y acciones amables y respetuosas, esta política abarca igualmente cualquier situación que involucre a contratistas, proveedores y clientes. Asimismo, se aplica a todas las situaciones y entornos directamente relacionados con nuestra firma.

No toleramos ningún tipo de represalia contra cualquier persona que plantee una inquietud, presente un reclamo o presente una queja sobre cualquier comportamiento que pueda violar nuestras políticas y estándares. El incumplimiento de estas normas puede dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias que pueden llevar a la extinción del contrato de trabajo o de servicios, según el caso. Arcos Dorados se reserva el derecho de denunciar ante las autoridades competentes o personas jurídicas cualquier acto abusivo, amenazante o violento, ejercido en el ámbito de su aplicación.

+63.000
empleados leyeron y aceptaron
la Política de Derechos Humanos

Un lugar de trabajo seguro y respetuoso

Es vital para nuestro negocio construir un lugar de trabajo seguro y respetuoso donde las personas se sientan protegidas. Por eso, en 2021 incorporamos un programa de e-learning obligatorio para combatir el acoso, la discriminación y la violencia en nuestros restaurantes.

El curso promueve la interacción segura y utiliza ejemplos de situaciones de la vida real, brindando herramientas para interactuar con los clientes y técnicas para lidiar con la violencia en nuestros restaurantes y oficinas.

Dada la importancia de este tema, requerimos que todas las personas que se suman a nuestro equipo, como quienes ya pertenecen, reciban esta capacitación. Al final de cada curso, cada una de ellas firma un consentimiento de comprensión del tema.

+2500

personas del equipo

tomaron el e-learning Lugar de trabajo seguro y respetuoso

Relaciones laborales

Cumplimos la normativa legal vigente relativa a la negociación colectiva con las organizaciones representativas de los trabajadores (sindicatos) en cada país donde operamos. Estos convenios colectivos, que determinan las condiciones de trabajo específicas, se negocian a nivel nacional y varían en función de la legislación local aplicable.

Nuestros procesos operativos son confidenciales por motivos de competencia, por lo que informamos a los empleados de los cambios con suficiente antelación para cubrir las necesidades de formación y de adaptación del entorno de trabajo.

En los países con convenios colectivos, gestionamos localmente la especificación del plazo de preaviso y las disposiciones para la consulta y negociación. Depende de las normas y reglamentos del país. En Arcos Dorados nos adaptamos constantemente para cumplir con todos los requisitos y acuerdos.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Creemos que una cultura de inclusión y valoración a todas las personas crea una fuerza laboral más fuerte, efectiva, creativa y productiva. Una organización es tan buena como su cultura, y respetamos y fomentamos la diversidad como responsabilidad de cada gerente y persona empleada en Arcos Dorados.

Trabajamos en 20 mercados con personas de diferentes nacionalidades, razas e idiomas. En este entorno, una cultura arraigada que respete las individualidades y aprecie la contribución que naturalmente generan las diferencias, no es solo un placer sino una necesidad real para la sostenibilidad de nuestro negocio.

Un comité formado por equipos de diferentes países, disciplinas y niveles corporativos desarrolló nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión. El líder del comité es parte del Equipo de Liderazgo y su patrocinador es Woods Staton, Presidente Ejecutivo de Arcos Dorados. El alcance se definió a raíz de los resultados de una encuesta de Diversidad e Inclusión realizada por una firma proveedora externa en marzo de 2018, que llegó a cerca de 7000 empleados en los 20 países donde operamos. La encuesta nos permitió identificar cuatro áreas clave. Cada pilar tiene un líder y una red de colaboradores que representan todos los niveles de la pirámide corporativa.

Todos los programas incluidos en esta estrategia van más allá del cumplimiento legal, porque realmente creemos que la diversidad y la inclusión son esenciales para el éxito de nuestra organización.

Género

Nos llena de orgullo el nivel de representación de las mujeres en nuestra fuerza laboral -59% mujeres y 41% hombres- pero aún enfrentamos el desafío de aumentar el número de mujeres en los niveles más altos de la compañía.

En 2021, aumentamos de 1 a 3 el número de mujeres integrantes del Equipo de Liderazgo Senior, ampliando la representación femenina en el más alto nivel de toma de decisiones dentro de la empresa, pasando de una representación del 6% al 20% en un año.

Durante el año, nos enfocamos en empoderar a las mujeres para que alcancen su máximo potencial. Nos involucramos en asociaciones con organizaciones internacionales, como las Naciones Unidas y gobiernos de toda la región, para establecer políticas corporativas que apoyen el crecimiento de las mujeres dentro de la estructura de gestión de la empresa. Además de la comunicación interna, organizamos eventos para que nuestro equipo directivo escuchara a líderes externos, como funcionarios del gobierno, grupos de reflexión, autores y ejecutivos de otras grandes empresas multinacionales, sobre la importancia de empoderar a las mujeres y las oportunidades que puede generar para la empresa.

Diversidad sexual

Identificamos la necesidad de crear conciencia sobre la importancia de tener una fuerza laboral diversa que valore las diferencias en nuestras oficinas y restaurantes, incluidas las preferencias sexuales.

Diseñamos una serie de iniciativas que nos permitieran abordar estos temas.

GUÍA LGBTIQ+

Esta guía incluye garantías para la comunidad LGBTIQ+ en relación a que en nuestra empresa, todas las personas, sin excepción, pueden sentirse seguras, valoradas y respetadas. También hemos definido claramente los protocolos de no discriminación en nuestras Normas de Conducta Empresarial.

Todas las personas que ingresan a la compañía deben tomar cursos que los ayuden a desarrollar un entendimiento compartido y una comunicación respetuosa con las comunidades heterosexuales, gays, lesbianas, bisexuales y transgénero.

UNIFORMES

Mejoramos la experiencia de nuestra gente, incluidas las personas del colectivo LGBTIQ+ de nuestra fuerza laboral, al permitirles elegir qué uniforme usar. También hemos comenzado a agregar baños y lavabos sin género en algunos restaurantes.

RED DEL ORGULLO ARCOS

En 2021, creamos una red de orgullo gay para enseñar a nuestra gente a incluir a las personas LGBTIQ+, valorar las diferencias de identidad sexual, mejorar la experiencia empleado-cliente y revisar las políticas y los protocolos de capacitación para garantizar las mejores prácticas para implementar y mantener una fuerza laboral diversa, con una cultura de inclusión y aceptación.

+70.000
empleados alcanzados
con comunicaciones internas

CELEBRACIONES

Por primera vez, nuestros restaurantes participan en las celebraciones anuales del Día del Orgullo Gay, el Día de la Visibilidad Lésbica, el Día del Activismo de la Diversidad Sexual y otros eventos LGBTIQ+ en América Latina. Queremos que nuestros clientes sepan que creemos en servir y cuidar a todas las personas.

Generaciones

En Arcos Dorados, el 60% de nuestra fuerza laboral tiene entre 18 y 24 años. Nuestro objetivo es comprender mejor a los millennials para beneficiarnos de sus habilidades innatas, especialmente en tecnología, mientras los capacitamos para interactuar con una población de líderes de mayor edad.

Antes de cerrar brechas, necesitamos entenderlas. Por ello, nos enfocamos en compartir experiencias y mejores prácticas con expertos y ejecutivos de otras empresas, como Eureca, Instituto Anga, IBM y HSBC, y analizamos la posibilidad de desarrollar programas conjuntos.

Para comenzar a crear un entorno de trabajo menos vertical y jerárquico, en 2021 implementamos un programa piloto de mentoría inversa en la División Sur de América Latina. Realizamos tres ejercicios diseñados para transformar nuestra cultura al generar conciencia sobre los sesgos que cada generación tiene de las demás, así como sesiones de discusión y presentaciones sobre el sesgo generacional.

Salud y bienestar ✔

Los últimos dos años han resultado extremadamente desafiantes en términos de salud y bienestar debido a la pandemia de COVID-19. El pilar de Salud y Bienestar dentro del Comité de Diversidad e Inclusión ha desempeñado un papel fundamental en el apoyo a las personas del equipo que experimentaron niveles elevados de estrés como resultado de los desafíos de trabajar desde casa, a veces en entornos relativamente confinados.

El equipo de Salud y Bienestar organizó campañas de concientización a lo largo de 2020 y 2021 para enfatizar la importancia de los chequeos físicos anuales. También establecieron videoconsultas con profesionales médicos y dispusieron que las personas de nuestro equipo recibieran recetas médicas a través de WhatsApp.

Se puso a disposición el asesoramiento psicológico en línea, que recibió 650 consultas solo en Brasil. Además, se pusieron a disposición de casi 10.000 empleados clases de actividad física, gimnasia en vivo, yoga y descanso activo. A lo largo de 2021, ofrecimos un Gympass virtual que pudieron disfrutar cerca de 7000 personas de nuestro equipo en Argentina, Brasil y México.

100
consultas de salud vía WhatsApp al mes

10.000
empleados participando en actividades de bienestar virtual

Personas con discapacidad

La inclusión en Arcos Dorados es mucho más que contratar personas con discapacidad. Un lugar de trabajo inclusivo valora a todas las personas por sus fortalezas y ofrece igualdad de oportunidades para tener éxito, aprender, ser compensado y progresar.

Estamos liderando los esfuerzos en América Latina para incluir a las personas con discapacidad en la fuerza laboral mediante la celebración de acuerdos con ONGs especializadas, como Instituto Jo Clemente y APAE en Brasil; DISCAR en Argentina; Coanil en Chile; Fundación Nuestro Camino, Fundación Sur Palermo y Fundación Roosevelt en Uruguay; Dicares y Down en México; CONADIS en Perú; Arcángeles en Colombia; El Triángulo en Ecuador; y Sumarse, ONG del Pacto Mundial. Asimismo, trabajamos en alianza con instancias gubernamentales como el Ministerio de Trabajo y Desarrollo de Panamá y la Oficina de Intermediación Laboral del Ministerio Social de Costa Rica.

Gracias al esfuerzo de las ONGs y los programas gubernamentales, hemos aumentado el número de empleados en esta categoría a 1707, apoyando una verdadera inclusión, capacitación y promoción. Podemos decir con orgullo que muchos de nuestros gerentes de restaurantes en México y Panamá pertenecen a este grupo.

Reconocidos por nuestro compromiso

RECONOCIMIENTO MUNDIAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA TRABAJADORES CON DISCAPACIDADES
Naciones Unidas

SELLO MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS Y DIVERSIDAD PARA NUESTRO PROGRAMA "INCLUSÃO ALÉM DA COTA"
Estado de San Pablo, Brasil

DERES 2021 PARA LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS EN ASPECTOS SOSTENIBLES
Fondo Conjunto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

SELLO EQUPARES EN COLOMBIA, CATEGORÍA PLATA, POR NUESTRAS POLÍTICAS PARA GARANTIZAR LA DIVERSIDAD DE GÉNERO
Gobierno de Colombia y el PNUD de las Naciones Unidas

SELLO DE EQUIDAD Y CONCILIACIÓN PARA NUESTROS PROGRAMAS PARA GARANTIZAR LA DIVERSIDAD DE GÉNERO Y LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PRIVADA
Gobierno de Chile

PREMIO APSAL A NUESTROS PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR
Asociación de Profesionales de la Salud y la Nutrición de Argentina

CERTIFICADO BA CONVIVE POR CREAR UN ENTORNO DE TRABAJO QUE ACOGE LA DIVERSIDAD
Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina

PREMIO EMPRESA INCLUYENTE 2021 POR NUESTRO TRABAJO CON EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
Presidencia de Panamá

GARANTIZAMOS UN LUGAR DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO

La seguridad de nuestra gente es la prioridad número uno. Tenemos el compromiso de mantener a todas las personas resguardadas y a salvo, ya sean empleadas en nuestras oficinas corporativas, miembros del equipo en nuestros restaurantes o quienes nos visitan para consumir nuestros productos.

Estamos comprometidos con nuestra responsabilidad de garantizar que todas las personas que forman parte de la organización, tanto directa como indirectamente, se mantengan saludables. Nuestra Cooltura de Servicio busca asegurar una excelente experiencia dentro de los restaurantes y que el trayecto del empleado incluya un enfoque de bienestar y satisfacción.

Nuestra cultura de cuidado cuenta con el apoyo de las Gerencias y Direcciones de todas las áreas. Gestionamos los temas de seguridad y salud basados en la mejora continua de las condiciones y ambiente de trabajo y el control efectivo de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, promoviendo y estimulando una cultura de seguridad dentro de cada proceso de la empresa.

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cumple con la legislación local de los países en donde operamos, suministrada por la junta de riesgos, para identificar peligros, evaluar riesgos e investigar incidentes.

Los peligros se identifican a través de programas de anticipación de tareas y riesgos y se monitorean rutinariamente a través de auditorías en sitio realizadas por cada equipo de Recursos Humanos en Seguridad Laboral. Durante el período del informe, los principales incidentes de empleados que identificamos estuvieron relacionados con caídas, golpes con objetos y contacto con una superficie caliente.

Una vez identificados, evaluamos las posibilidades de eliminar o reemplazar los peligros y riesgos. Se realizan revisiones y controles de ingeniería y administrativos y, finalmente, se evalúa la necesidad de utilizar equipo de protección personal. Las herramientas de monitoreo de peligros y riesgos, como AGravO en Brasil, nos permiten monitorear la situación de manera permanente. Siempre que hay solución o persistencia del problema, el equipo técnico da seguimiento con las áreas correspondientes.

En 2021 continuamos reforzando los programas de intervención de los riesgos prioritarios, buscando mitigar y controlar aquellos factores con potencial de generar daños severos o graves a la fuerza laboral.

Para abordar aquellos riesgos identificados como prioritarios, hemos desarrollado los siguientes programas:✔

- Gestión de Tareas de Alto Riesgo para trabajo con riesgo eléctrico y en alturas
- Gestión del Riesgo de Contagio por COVID-19
- Gestión de Planes de Emergencia y Riesgo de Incendio
- Detente, Piensa y Actúa para fortalecer los procedimientos y cuidados en materia de prevención de riesgos en nuestro trabajo.

El compromiso del equipo con la seguridad

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad de los clientes y el equipo, promovemos medidas sólidas de salud y seguridad en nuestros restaurantes y ayudamos a los empleados a tomar decisiones más informadas para apoyar su bienestar. Por ello, todas las personas de nuestro equipo reciben la Política de Seguridad y Salud y son informadas de sus responsabilidades.

Existen diferentes etapas para garantizar una adecuada formación del equipo de trabajo en materia de seguridad y salud en el trabajo. La preparación comienza incluso antes de que comience la relación laboral, cuando reciben una introducción a los conceptos básicos de salud y seguridad e información sobre los reglamentos y la legislación que deberán cumplir. Una vez que la persona ingresa a trabajar en nuestra empresa, el ciclo de capacitación incluye la certificación en MCampus de Seguridad de las Personas y Cuidado de la Propiedad. Durante 2021, 58.117 personas obtuvieron esta certificación. Además, todas las Guías de Formación Operativa cuentan con elementos de seguridad y salud para reforzar los conocimientos de la plantilla.

Contamos con comités de Salud y Seguridad conformados por colaboradores en cada subsidiaria y el tema es considerado en la encuesta anual de clima interno.

Sin embargo, aún tenemos el desafío de involucrar a nuestros miembros en la formulación de normas de seguridad, la definición de objetivos y metas, y los programas de gestión en torno a este tema estratégico.

LA SALUD PRIMERO

Arcos Dorados enfatiza fuertemente el bienestar y el acceso a los beneficios del personal propio tanto de staff como crew, garantizando así que todos cuenten con cobertura de servicios de salud no ocupacional.

Cada persona del equipo se somete a chequeos médicos ocupacionales, desde el inicio de la relación laboral hasta exámenes periódicos. Una vez al año, realizamos una campaña de promoción y prevención de la salud enfocada en enfermedades no laborales para reforzar nuestra cultura del cuidado.

La campaña 2021 concientizó sobre tres temas: nutrición adecuada y balanceada, la importancia de la actividad física y la salud mental. Realizamos evaluaciones para identificar posibles situaciones de riesgo cardiovascular en el equipo de trabajo y tuvimos sesiones de actividad física, entre otras actividades.

Tuvimos una sesión HU exitosa con más de 2000 participantes en línea para hablar sobre salud y bienestar con especialistas médicos: las personas calificaron la sesión con 4,7 de 5 estrellas en promedio.

Seguridad en cifras

	SLAD		NOLAD		BRASIL	
Todo el equipo	**Número**	**Tasa**	**Número**	**Tasa**	**Número**	**Tasa**
Muertes como resultado de una lesión relacionada con el trabajo	0	0%	0	0%	0	0%
Lesiones relacionadas con el trabajo de graves consecuencias	31	0,09%	2	0,01%	0	0%
Lesiones registrables relacionadas con el trabajo	597	1,70%	57	0,8%	440	5,78%
El número de horas trabajadas	40.835.409	-	No medido	-	No medido	-

0 Muertes como resultado de problemas de salud relacionados con el trabajo

0 Casos registrables de mala salud relacionada con el trabajo

* Las tasas han sido calculadas sobre la base de 1.000.000 de horas trabajadas. (BR). Ninguno de los trabajadores ha sido excluido de esta divulgación.
** Las metodologías y estándares siguen normas técnicas y referencias a procedimientos internos.

COMUNIDAD

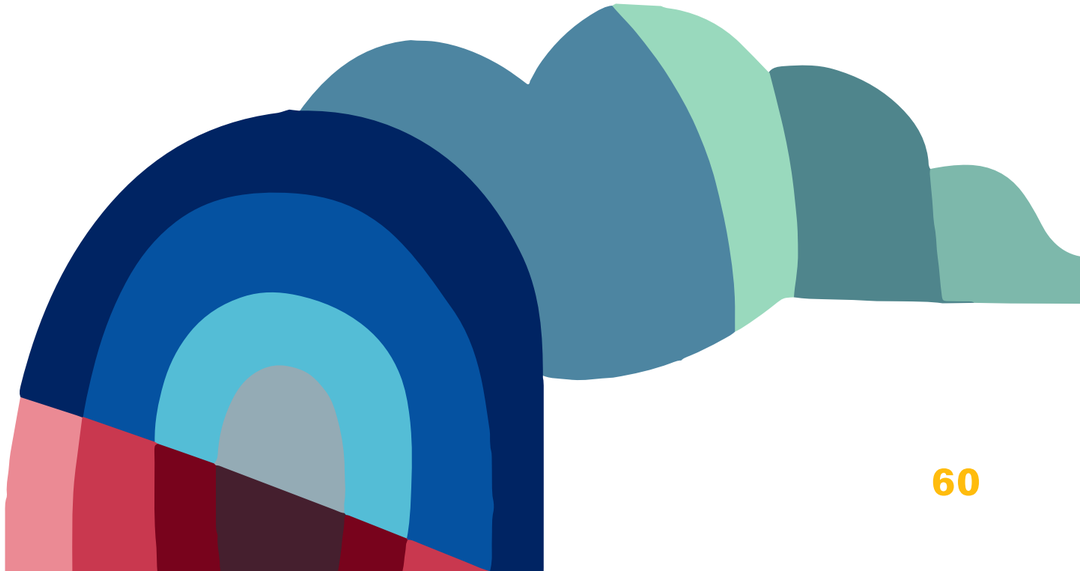
04

OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO PARA LA REGIÓN

Nuestras comidas llegan a familias, niños y jóvenes. Y nuestro compromiso con ellos va más allá de nuestros restaurantes. Estamos sirviendo futuros brillantes al brindar oportunidades, atención y asistencia a nuestras comunidades, acelerando la equidad y la inclusión a través de nuestra operación.

El bienestar de las comunidades a las que servimos es fundamental para nosotros; por lo tanto, estamos comprometidos con una amplia gama de programas de impacto social. Además de nuestra historia de brindar apoyo a la Casa Ronald McDonald, continuamos expandiendo nuestro alcance relacionado con la generación de oportunidades para jóvenes, nuestro compromiso con las familias y reforzando aún más nuestra contribución con el desarrollo socioeconómico de la región.

El crecimiento de nuestro negocio es inseparable de su impacto positivo en las personas y la comunidad.



NUESTRO IMPACTO EN CIFRAS

100% **de nuestras operaciones**

alcanzadas con programas de impacto social ✔

+389.000

personas

alcanzadas con oportunidades para jóvenes

+25.000

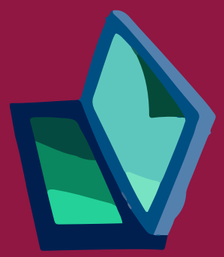
registros en nuestra plataforma educativa gratuita MCampus Communidad

60%

de nuestros empleados son menores de 24 años

28%

del equipo de liderazgo sénior empezó su carrera en nuestros restaurantes



Gran día

USD 6.000.000 donados

a la Casa Ronald McDonald y ONGs que trabajan por la inclusión laboral

2.000.000

personas alcanzadas

2.040.355

Big Mac vendidos para caridad

+30

ONGs beneficiadas

OPORTUNIDADES PARA LOS JÓVENES

Con la convicción de que un futuro mejor se construye a partir de la educación y el trabajo, ofrecemos cada año oportunidades de empleo formal y formación profesional a miles de jóvenes de toda la región.

En 2021 seguimos adelante con nuestro compromiso de crear oportunidades para los jóvenes, pues entendemos que es una de las problemáticas más importantes de los países latinoamericanos en los últimos años. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 40% de la población en edad de trabajar en la región es joven, y tiene entre 15 y 29 años. La tasa de desempleo de este grupo de edad es del 20%, más del doble del nivel de desempleo de la población general y más del triple que la de los adultos. La informalidad en el sector laboral joven en nuestra región se encuentra entre las más altas a nivel mundial, alcanzando más del 60%, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Bajo este contexto, desempeñamos un rol clave para ayudar y ser parte de la solución. Las personas jóvenes siempre han sido un pilar de nuestro negocio. Creemos en la juventud, su espíritu emprendedor y su capacidad para generar momentos de bienestar al recibir a nuestros clientes. A través de nuestra iniciativa de Empleo Joven, promovemos la movilidad social al brindar oportunidades de empleo a las personas jóvenes de América Latina para ayudarlas a desarrollar valiosas habilidades de liderazgo y servicio al cliente, que pueden aplicar en su camino profesional en el futuro.

Como uno de los mayores empleadores de jóvenes en América Latina y el Caribe, nos enorgullece compartir que más del 60% de nuestra fuerza laboral en 2021 eran personas jóvenes menores de 24 años, muchas de las cuales recibieron su primera oportunidad laboral formal. En particular, el 28% de quienes forman nuestro equipo de liderazgo sénior comenzó a trabajar en nuestros restaurantes. Esto demuestra que no hay barreras para el crecimiento en Arcos Dorados.

FORMACIÓN E INCLUSIÓN

La educación, la formación y el acceso al empleo formal son factores clave de inclusión y movilidad social. Por ello, trabajamos constantemente para promover oportunidades de empleo para los jóvenes y, al mismo tiempo, formar y potenciar las competencias que les preparen en su carrera profesional.

Uno de los pilares de nuestro Plan de Impacto Social y Desarrollo Sostenible es preparar y capacitar a las personas jóvenes para el futuro laboral.

En 2021, alcanzamos a 398.000 jóvenes a través de la generación de oportunidades de inclusión y/o formación laboral. Entre ellos se encuentran las personas que obtuvieron su primer empleo formal con nosotros, la formación interna en habilidades blandas gracias a la Hamburger University, y la formación a través de nuestras alianzas de Gran Día y otras alianzas programáticas. Nuestro próximo hito: reducir las barreras de entrada al mercado laboral de más de 2.000.000 de jóvenes para 2025.

Trabajo en alianza

Nos comprometemos a capitalizar nuestra escala para brindar programas de capacitación y educación para el trabajo que construyan caminos para las personas, sin importar dónde se encuentren en sus vidas. A través de convenios con ONG con experiencia, buscamos impactar a miles de personas entre 16 y 24 años con programas diseñados para brindar educación laboral, capacitación en habilidades socioemocionales, y reforzar valores y un fuerte sentido de ciudadanía.

Junior Achievement
Argentina, Costa Rica, Colombia, México, Panamá y Uruguay

Fundación Sí
Argentina

Fundación Apoyo a la juventud
México

Instituto Ayrton Senna
Brasil

Aldeas Infantiles SOS
Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Perú

Nuestra alianza con Junior Achievement en diferentes países nos permite llegar a miles de personas jóvenes de entre 15 y 17 años. A través de programas presenciales y virtuales, contribuimos al desarrollo de habilidades socioemocionales necesarias para el siglo XXI: pensamiento crítico, creatividad, comunicación, colaboración, iniciativa y liderazgo. Así, en 2021 alcanzamos a más de 14.000 personas jóvenes de toda la región.

"No hay duda de que el empleo juvenil representa un factor clave y urgente para la recuperación económica de la región y que debemos trabajar en ello colectivamente. Contar con socios como Arcos Dorados, que aporta su experiencia como líder en el acceso al primer empleo, nos permite desarrollar en los jóvenes el espíritu emprendedor y las habilidades clave para acceder al mercado laboral y al mismo tiempo generar nuevas oportunidades laborales. Nos llena de orgullo haber impactado en conjunto la vida de miles de estudiantes en Argentina, Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Uruguay en 2021. Pero, más aún, la enorme oportunidad de escalar nuestra alianza regional a 8 países y a más de 25.000 jóvenes que se beneficiarán de nuestros programas en 2022."

LEO MARTELLOTTO
Presidente
Junior Achievement Americas

Como mentores activos en programas como "La Empresa" y "Socios por un día" de Junior Achievement acompañamos a los estudiantes en sus proyectos y en el desarrollo de las habilidades necesarias para desempeñarse en el ámbito laboral.

A través de la plataforma Passport to Success Explorer, desarrollada en alianza con International Youth Foundation (IYF) y McDonald's Corporation, generamos un espacio de conocimiento, práctica y reflexión a través de un modelo dinámico y accesible que puede operarse desde diversos dispositivos móviles en México, Panamá y Costa Rica.

CAMPUS ComunidAD
Expande tu potencial

Comunidad MCampus

Actitud, comportamiento y propósito definen la construcción y la historia de Universidad de la Hamburgesa (HU) en sus 24 años de trayectoria en América Latina. Sus principales objetivos son apoyar la evolución profesional de quienes forman nuestro equipo, ser la base de su crecimiento y construir una marca personal. Pero fuimos por más.

+25.000

registros para nuestra plataforma educativa gratuita MCampus Comunidad en 50 países

En 2021, reforzamos nuestro compromiso y nos cambiamos a una plataforma gratuita de educación y capacitación en línea para generar deliciosos momentos de conocimiento, aprendizaje y resultados para toda la comunidad.

La nueva plataforma nació con una amplia oferta de cursos para apoyar el potencial de las personas jóvenes y sus oportunidades en el mercado laboral. Además de las opciones ya existentes en el formato anterior, agregamos nuevos temas relacionados con las tecnologías digitales y de la información, a través de una alianza con CISCO, una de las empresas de tecnología más importantes del mundo.

Con mucha alegría compartimos que más de 25.000 jóvenes de 50 países participaron de la capacitación gratuita que ofrece MCampus Comunidad y recibieron un certificado oficial de la Hamburger University.

CURSOS DISPONIBLES

- Atención al cliente
- Fundamentos de ciberseguridad
- Salud y bienestar en tiempos de pandemia
- Introducción al Internet de las Cosas (IoT) (CISCO)
- Emprendedurismo
- Finanzas personales
- Inteligencia emocional
- Introducción a la ciberseguridad
- Linux inicial
- Fundamentos de la programación Python (CISCO)

MCAMPUS COMUNIDAD ▶

¡APOYO A LAS COMUNIDADES LOCALES!

Siempre estamos honrando nuestra larga y orgullosa tradición de retribuir a las comunidades locales en donde operamos. Y lo hacemos con lo que mejor se ajusta al modelo de negocio: ofrecer alimentos deliciosos y nutritivos con un impacto social positivo.

A lo largo de los años, hemos apoyado e impactado positivamente a miles de familias y comunidades en América Latina y el Caribe a través de programas cuyos elementos fundamentales son la educación, la salud y el bienestar.

Este será un Gran Día

Un día entre septiembre y diciembre de 2021, todas las personas que forman parte de Arcos Dorados en la región despertaron y dijeron: ¡Este será un Gran Día! La celebración de la unión de millones de personas con un único objetivo común: la solidaridad. Aunque se llama McDía Feliz en Brasil, Gracias de Corazón en Venezuela y Gran Día en el resto de Latinoamérica; la estrella siempre es la misma: nuestro delicioso e icónico Big Mac.

Esta es la fórmula: durante ese día, invitamos a todos nuestros clientes a comprar una Big Mac a través de los canales físicos y digitales disponibles, y todo lo recaudado se dona a la Casa Ronald McDonald de cada país, así como a organizaciones aliadas que promueven programas de inclusión laboral. En países como Martinica, Guadalupe y Aruba, el total de los fondos recaudados se destinan a ONGs que desarrollan programas de formación para el trabajo con alto impacto en sus comunidades.

Este día es grandioso porque toda nuestra cadena de valor está involucrada en la misma misión. Nuestros proveedores compran menús para sus equipos o incluso donan espacios publicitarios para promocionar la iniciativa; nuestros equipos van a los restaurantes para atender a los clientes; y estos últimos, con gran sentido de la solidaridad, disfrutan más que nunca de comprar una Big Mac. Los resultados del Gran Día superaron nuestras expectativas. Gracias a los más de 2 millones de personas que se sumaron a nuestras jornadas solidarias anuales, se recaudaron y donaron alrededor de USD 6 millones para impactar positivamente la vida de miles de familias, infancias y personas jóvenes en toda la región.

2.040.355
Big Mac vendidos en 2021

2.005.843
Big Mac vendidos en 2020

Además de la Casa Ronald McDonald, en la edición 2021 del Gran Día colaboramos con más de 30 ONG. Entre ellas se encuentran: Aldeas Infantiles SOS en Perú, México, Panamá, Costa Rica y Colombia; Instituto Ayrton Senna en Brasil; Fundación Sí en Argentina; Fundación Coanil en Chile; Fundación El Triángulo en Ecuador; Impulso en Uruguay; Centro Man Na Obra en Aruba; Fonditut en Curazao.

"Acompañar a las personas jóvenes en su camino hacia la autonomía es clave para lograr una vida digna; este proceso requiere múltiples acciones y esfuerzos conjuntos tanto de los jóvenes como de su entorno. El apoyo financiero y técnico brindado por Arcos Dorados en cinco países, que ha beneficiado a cerca de 1.500 jóvenes durante 2021, demuestra que el trabajo conjunto entre el sector empresarial y las ONG puede generar cambios muy positivos en la vida de las personas, brindando oportunidades reales y herramientas clave para su desarrollo integral."

FABIOLA FLORES
Directora Regional Internacional, Región de América Latina y el Caribe
Aldeas Infantiles SOS

Cerca de las familias en los momentos más difíciles

La Casa Ronald McDonald es un espacio de apoyo y acompañamiento para las familias que deben alejarse de sus hogares porque sus hijos necesitan recibir tratamiento médico. Arcos Dorados apoya el trabajo y los programas de la Casa Ronald McDonald en muchos países, cuidando a las familias que necesitan permanecer cerca del lugar donde sus hijos están siendo tratados. Es un hogar lejos de casa, cuando más lo necesitan.

La Casa Ronald McDonald ayuda a las infancias que requieren tratamiento médico a largo plazo y a sus familias, brindándoles el refugio y el apoyo de un hogar.

30
Casas Ronald McDonald en la región

35
habitaciones familiares

2
Unidades Móviles de Atención Pediátrica

AMBIENTE

05.

CUIDAMOS NUESTRO HOGAR COMPARTIDO

El planeta es nuestro hogar compartido, el lugar que nos brinda los recursos para producir nuestros deliciosos menús y es donde convivimos con otras especies animales y vegetales. Pero está en peligro. El mundo está en camino de superar el límite irreversible de 2º C de aumento de la temperatura global establecido por el Acuerdo de París. Y, como consecuencia, la biodiversidad se está derrumbando, los desiertos se están extendiendo y los océanos se están calentando y ahogando en desechos de todo tipo.

Estamos comprometidos con apoyar la construcción de un futuro sostenible y seguimos comprometidos con la reducción del impacto medioambiental de nuestros restaurantes y oficinas. Esto incluye la mejora de la eficiencia operativa de nuestros locales, la reducción de las emisiones de carbono y el uso de materiales más sostenibles en nuestros envases, al tiempo que facilitamos a los clientes el reciclaje y la reducción de residuos.

La adaptación al cambio climático es fundamental para el éxito y la resiliencia colectiva de nuestro negocio, y para nuestra capacidad de alimentar a las comunidades hoy y en el futuro.

Tomar medidas sobre el cambio climático es un desafío y requiere una inversión significativa. Aún así, creemos que impulsará el valor del negocio en el largo plazo al garantizar que estamos administrando los costos operativos en nuestro suministro de energía y reduciendo nuestra exposición a los crecientes riesgos y regulaciones ambientales. Las principales áreas encargadas de gestionar el impacto ambiental de nuestras operaciones son: Mantenimiento, Cadena de Suministro y Compromiso Social y Desarrollo Sostenible.

Programa de Desarrollo Sostenible

El Programa de Desarrollo Sostenible Arcos Dorados (PDS) es una iniciativa del equipo de Impacto Social y Desarrollo Sostenible enmarcada en la agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Este programa utiliza acciones existentes y establecidas, como Puertas Abiertas, Buen Vecino y Cooltura de Servicio, que incluyen elementos relacionados con el Desarrollo Sostenible en la operación.

Entre los temas del programa están el consumo consciente de agua y energía, la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, la separación de residuos y la educación en desarrollo sostenible tanto para nuestros equipos como para nuestros clientes. El Programa de Desarrollo Sostenible sumó 928 restaurantes en su tercer año de implementación. Con este aumento de participantes, nuestro objetivo de transformar los restaurantes de Arcos Dorados en centros educativos para el desarrollo sostenible de la comunidad comienza a materializarse.

Complementamos esta iniciativa con el curso en línea gratuito y abierto al público en general llamado “Desarrollo Sostenible en Foco”, que tiene como objetivo difundir conocimientos básicos de sostenibilidad y concientizar a la comunidad sobre la relevancia de este tema. En 2021, el curso contó con 516 participantes.

516
participantes
en 2021

NUESTRA HUELLA EN EL AMBIENTE

Medir, evaluar y reportar el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones es el primer paso para lograr nuestras metas. Nuestro compromiso es reducir las emisiones de GEI relacionadas con nuestros restaurantes y oficinas en un 36% y reducir la intensidad de las emisiones en toda nuestra cadena de suministro en un 31% para 2030, ambos tomando como año base los resultados de la medición del año 2021.

En 2021 medimos por primera vez la huella de carbono de todas nuestras operaciones regionales, alcanzando a los 20 países que conforman Arcos Dorados.

Comenzamos a medir nuestras emisiones de GEI en 2019, cubriendo nuestras operaciones en siete países. En 2020, ampliamos el alcance a 13 países y seguiremos con estos esfuerzos que son clave para lograr nuestras metas y objetivos para 2030. Iniciamos la medición con el alcance 1 y 2, pero en 2021 logramos incluir el alcance 3, que es de donde provienen el 95% de las emisiones de GEI de nuestra operación. Consideraremos este resultado como línea de base para futuras mediciones.

El informe de emisiones de GEI se basó en la metodología del "Estándar de contabilidad e informes corporativos - Edición revisada" y el "Estándar de contabilidad e informes de la cadena de valor (alcance 3)" complementario del GHG Protocol, desarrollado en colaboración entre el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD). Contamos con el apoyo de una consultora internacional que desarrolló el proceso de cálculo a partir de la información recopilada por nuestros equipos. Se complementaron las brecha de datos de menor impacto con extrapolaciones y estimaciones. Calculamos la huella para determinar las emisiones más significativas relacionadas con el alcance 3 con respecto a la categoría de Bienes y Servicios adquiridos.

Emisiones de GEI ✔

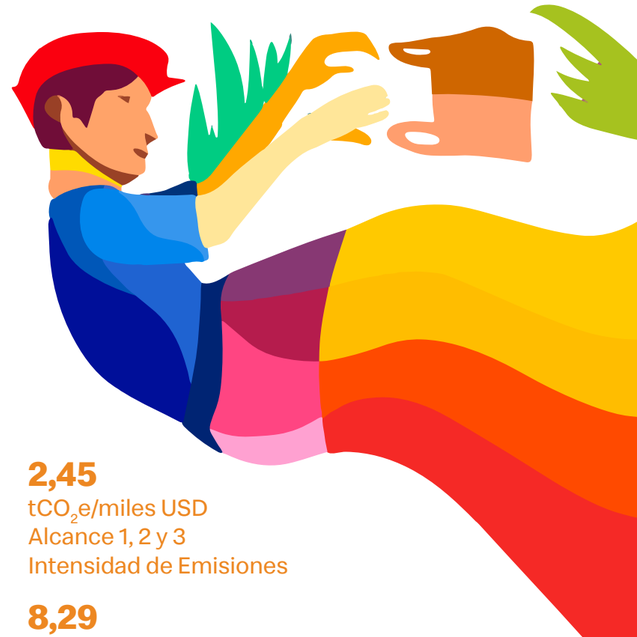
151.145,70
tCO_2e
Alcance 1[1]

205.058,47
tCO_2e
Alcance 2[2]

5.837.019,53
tCO_2e
Alcance 3[3]

63.816,77
tCO2e
Fuera de alcance[4]

TOTAL
6.257.040,47
tCO_2e



2,45
tCO_2e/miles USD
Alcance 1, 2 y 3
Intensidad de Emisiones

8,29
tCO_2e/ton
de Alimentos y Empaques en todas las operaciones de Arcos Dorados
Intensidad de las emisiones de alcance 3

Ventas por restaurantes operados por la compañía: USD 2.543.907.000.
1 Combustión fija, combustión móvil, refrigerantes y emisiones fugitivas
2 Electricidad
3 Compra de bienes y servicios, bienes de capital, actividades de combustibles y energía, transporte y distribución upstream, residuos generados en la operación, viajes de negocios, desplazamiento de empleados, transporte y distribución downstream, tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos, franquicias, inversiones.
4 Emisiones de GEI que están fuera del Protocolo de Kioto

RESPONSABLES CON NUESTROS RECURSOS

Valoramos los recursos que nos brinda nuestro hogar compartido. Estamos trabajando en todos nuestros restaurantes para ser más innovadores y eficientes en el uso de la energía, con inversiones en áreas como energía renovable, iluminación LED y equipos de cocina de bajo consumo. También creemos que nuestro tamaño y escala nos permitirán tener un impacto positivo en lo referente al manejo del agua, y nuestro enfoque considera la conservación, administración, contaminación, calidad y uso de esta.

Cada año incorporamos nuevos indicadores de desempeño que nos ayudan a medir nuestras acciones y nos permite enfocarnos en el desarrollo de acciones de mejora. Mediante la implementación de múltiples iniciativas que reducen el impacto de nuestra operación en el ambiente, buscamos guiar a otros grupos de interés en la misma dirección para, entre todos, elevar el nivel de eficiencia climática.

Implementamos una política de construcción sostenible de restaurantes. Todos los nuevos proyectos incorporan la mejor tecnología y diseño que permiten la eficiencia en el uso de energía y agua, materiales reciclados y la capacidad de separar los residuos. En 2021, Arcos Dorados implementó el 93% de estas iniciativas para los nuevos restaurantes y el 98% para los restaurantes remodelados.

Gestión de la energía

Nuestros restaurantes de toda la región se encuentran en varias fases de desarrollo en lo concerniente a las estrategias energéticas. Como parte de este camino, en 2021 evolucionamos nuestra matriz energética, y triplicamos el uso de energía renovable, pasando de un 4% a casi un 12% de energía proveniente de fuentes renovables utilizada en los restaurantes. Este logro no hubiese sido posible sin el esfuerzo realizado en nuestras operaciones de Argentina y Brasil.

453.161.302 kWh ✔
Consumo de energía dentro de la organización

0,18 MWh/mil USD ✔
Intensidad de la energía
-14% vs 2020

CONSUMO DE COMBUSTIBLE	2021 ✔
Diesel	249.327 l
Gasolina	1.223.439 l
GLP/propano	6.402.165 l
Gas natural	2.607.271 m^3
Energía eléctrica	453.161.302 kWh

Uso consciente del agua

El agua es uno de los recursos más preciados del planeta. En cada uno de nuestros restaurantes hacemos un uso consciente y eficiente del agua, tanto en el consumo diario como en su disposición final. En nuestro modelo de restaurantes 2.0, que comenzó a construirse o remodelarse en 2021, tenemos cuatro iniciativas relacionadas con el uso consciente del agua: plantar especies autóctonas con bajas necesidades de riego; grifos con aireadores para reducir el caudal de agua; el uso de agua de lluvia para riego, limpieza y descarga de inodoros; y la recogida de agua de condensación de aires acondicionados para tareas de limpieza.

Como no realizamos procesos industrializados, no tenemos una incidencia significativa en temas relacionados con agentes químicos agresivos. Todos nuestros productos de limpieza, desinfección y sanitización cumplen con los estándares y regulaciones ambientales de cada país.

CONSUMO DE RED MUNICIPAL

El agua utilizada para el lavado de manos, desinfección de alimentos, lavado de utensilios, limpieza operativa de áreas de producción, bebidas y limpieza de pisos, paredes y techos proviene de fuentes naturales abastecidas por cada localidad de los países en los que operamos. En muchos lugares, el agua proviene de ríos, manantiales y quebradas tratadas bajo estándares internacionales de potabilización y manejo exclusivo de empresas municipales de acueductos y alcantarillados.

Los países rodeados por mar utilizan procesos de desalinización y depuración para abastecer a la población. De igual forma, estos procesos son realizados por las empresas municipales de acueductos y alcantarillados.

AGUA SERVIDA

El agua proveniente de los sistemas de drenaje en pisos, áreas de lavado y baños va al servicio de alcantarillado de cada localidad o país en donde operamos. Su posterior tratamiento corresponde a los estándares de cada país o localidad. Estas aguas se consideran aguas residuales de uso doméstico.

REUTILIZAMOS EL AGUA

El 20% de nuestros restaurantes disponen de un sistema de recolección de agua para su reutilización.

El agua que recolectamos se reutiliza en procesos de riego, lavado de exteriores, limpieza exterior de fachadas de vidrio y, en algunos casos, para baños de empleados y clientes. Contamos con dos métodos de recolección de agua:

Sistema de recogida de agua de condensación

Recolección de agua de los sistemas de climatización que llamamos sistema Natal. Este sistema puede almacenar al menos 1,5 m^3 de agua al día, según la temporada.

Depósitos de recogida de agua de lluvia

En las zonas de mayor precipitación contamos con tanques de recolección de agua de lluvia, cuya capacidad depende del área constructiva y peso que soporte la edificación. La mayoría de los restaurantes que poseen un tanque tienen una capacidad de recolección de al menos 30 m^3 por año.

COLECTORES DE GRASA

Contamos con un sistema especial de tratamiento de efluentes que consiste en trampas de grasa dentro y fuera de los restaurantes. El sistema procesa la suspensión de grasas y la decantación de residuos en el agua, la cual está interconectada a la red de alcantarillado municipal.

Las trampas de grasa consisten en paredes de separación en diferentes cámaras de concentración. En el primero se acumula la grasa en suspensión y en el segundo se garantiza que las partículas gruesas tengan un proceso de decantación en el fondo. Tras este proceso, el efluente pasa a la red de saneamiento.

Las trampas de grasa son limpiadas de manera periódica por empresas especializadas encargadas de la disposición final de los residuos, mediante incineración controlada por organismos públicos o tratamiento bioquímico que los transforma en sustancias biológicamente compatibles con el ambiente.

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS

Sabemos que formamos parte de una industria que genera grandes cantidades de residuos y que nuestra marca es frecuentemente cuestionada por ello. Por lo tanto, asumimos la responsabilidad de mitigar este impacto utilizando nuestra escala regional para ayudar a implementar y acelerar soluciones para mantener los desechos fuera de la naturaleza y los materiales valiosos en uso, todo lo que sea posible. Para lograrlo, trabajamos en la reducción de residuos y la recuperación y reutilización de materiales a lo largo de nuestra cadena de valor, priorizando las áreas donde podemos tener un impacto más significativo, como los envases.

Mejorar la sostenibilidad de nuestros envases y avanzar hacia una economía circular son las principales prioridades de nuestro negocio. Estas estrategias respaldan nuestra resiliencia comercial a largo plazo, ayudan a mantener limpias nuestras comunidades y tienen como objetivo contribuir a proveer un ambiente seguro para las generaciones futuras.

En todos los mercados entregamos los residuos al operador sanitario municipal. Contamos con retiro diferenciado de reciclables en los países donde contamos con el apoyo de cooperativas locales, o empresas recicladoras especializadas.

Asimismo, brindamos capacitación continua a todos los equipos acerca de la generación, manejo, control y disposición responsable de los residuos. Y tenemos iniciativas específicas en cada operación para reducir nuestros desechos y evitar la contaminación que producen. Reemplazamos los vasos desechables por vasos reutilizables en muchas de nuestras oficinas, reduciendo considerablemente la generación de residuos. En oficinas corporativas y restaurantes de Argentina, reemplazamos el papel tradicional por papel ecológico elaborado 100% con fibra de caña de azúcar y sin el uso de blanqueadores químicos.

45.000 tn
residuos dirigidos a disposición (85%)

9.685 tn
residuos reciclados (18%)

HACIA UNA ECONOMÍA CIRCULAR

Sabemos que el modelo de economía lineal, en el que tomamos, fabricamos y desechamos materiales, genera residuos que dañan la naturaleza e impactan a las comunidades. Por eso creemos que el futuro de los materiales debe circular en la economía alcanzando su máximo potencial. Trabajamos para extender la vida útil de los materiales, buscando soluciones circulares en nuestras operaciones. Fomentamos el reciclaje y posterior reutilización de los residuos en beneficio de la sociedad para mitigar el impacto en el ambiente.

Reciclaje detrás del mostrador

Trabajamos junto a los equipos de nuestras cocinas para reducir, reutilizar y reciclar. En nuestros restaurantes de la región, reciclamos materiales de desecho de cocina, como aceites de cocina y cartón corrugado utilizados en empaques que pueden convertirse en nuevos recursos.

ACEITE VEGETAL

Reciclamos el aceite de cocina usado en todos nuestros restaurantes, que luego se reutiliza de acuerdo con las normas locales. En 2021, reciclamos más de 2.000.000 litros de aceite de cocina usado. A través de alianzas locales y regionales que utilizan logística inversa, recuperamos el aceite que puede ser insumo para la producción de biodiésel y otros productos.

+2.000.000
litros de aceite recuperado

CARTÓN

Nos apoyamos en nuestros proveedores logísticos para recuperar el cartón de nuestros restaurantes para reciclarlo y reutilizarlo en la generación de nuevos empaques. La solución se está probando en varios mercados. En 2021 recuperamos más de 93 toneladas de cartón en Colombia y 54 toneladas en México, que fueron reutilizadas en nuestra cadena de valor, brindándonos oportunidades de maximización del ciclo de vida del material y de reducción de residuos.

147
toneladas de cartón recuperadas

Repensar los envases

Nuestro empaque juega un papel esencial en la reducción del desperdicio de alimentos y nos ayuda a servir comida caliente y recién preparada de manera rápida y segura a los clientes. Pero sabemos que cuando los envases y los residuos plásticos no se recuperan o reciclan correctamente, pueden dañar el planeta, generando basura y contaminación.

Nuestra estrategia para reducir ese impacto se enfoca en diferentes líneas de trabajo prioritarias, cómo reemplazar los empaques de productos no esenciales por envoltorios, reducir la cantidad de materiales utilizados en los empaques a través de la innovación en el diseño, cambiar los materiales y aumentar la circularidad a través de materiales reciclados.

Logros

48% **plásticos de un solo uso fueron retirados**
desde los últimos 4 años

0% **tapas de plástico para bebidas frías y calientes entregadas en todos nuestros mercados**
para bebidas consumidas dentro de los restaurantes

0% **sorbetes plásticos entregados en todos nuestros restaurantes**

100.000
bandejas termoplásticas de base biológica fabricadas a partir de la revalorización de residuos domésticos
en Brasil en colaboración con materiales UBQ

Para las bebidas que se consumen fuera de los restaurantes, nuestras tapas están diseñadas para no requerir sorbete.

100% **ensaladeras de plástico reemplazadas**
por envases a base de fibra certificados FSC

MEJOR EN VASO

En Colombia realizamos una campaña en nuestros restaurantes que ofrece agua no embotellada para acompañar las comidas. Cada vez que los invitados eligen agua en una taza, hacemos una donación a The Nature Conservancy para cuidar las cuencas hidrográficas.

MATERIALES DE EMBALAJE

37.544 tn
Peso o volumen total de los materiales que se utilizan para empaquetar los productos de la organización.

90,6%
34.022 tn
Uso de materiales renovables y certificados

9,4%
3522 tn
Materiales no renovables utilizados

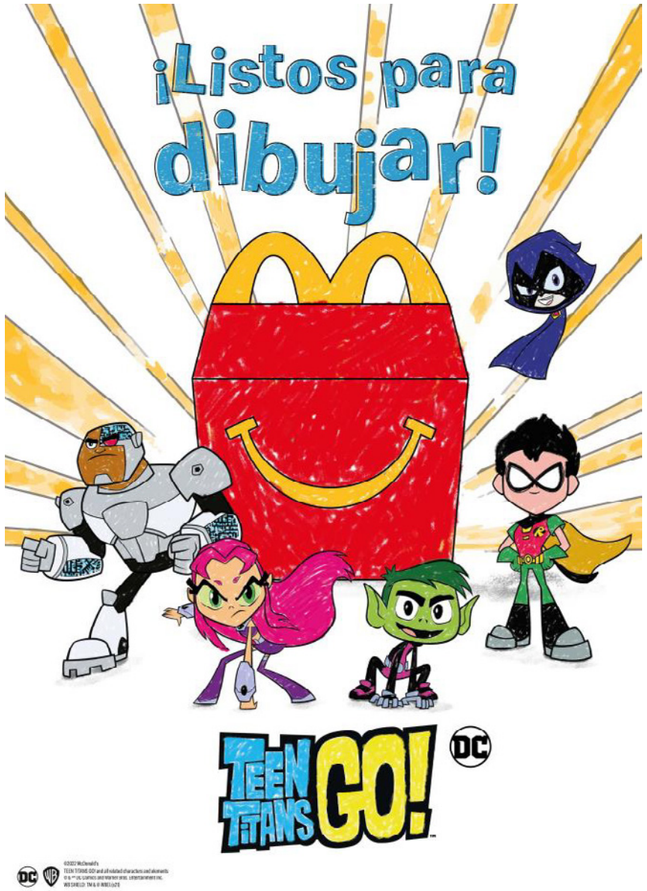
Si bien nuestros objetivos se centran en todos los empaques para clientes, más del 90% de estos están hechos de fuentes de fibra, por lo que también estamos trabajando específicamente en la reducción de desechos plásticos de un solo uso. Avance: La participación de plástico se redujo prácticamente a la mitad (~48%), considerando la línea de base de 2017. En 2017, el plástico tuvo una participación del 18% del material total, mientras que en 2021 fue del 9,4% del material total consumido.

Juguetes divertidos (y sostenibles)

Seguimos evolucionando la propuesta para los más chicos, pero manteniendo siempre la diversión en el centro. Por ello, nos comprometemos a completar la transición de los juguetes de la Cajita Feliz a una versión 100% sostenible a finales de 2025.

Realizada con materiales renovables, reciclados y certificados, la nueva propuesta de diversión para niños ya está en fase de implementación. Nos permite seguir avanzando en nuestro compromiso de reducir el impacto de nuestra operación mediante la eliminación de materiales que dañan el planeta.

El despliegue del proyecto considera un cambio gradual que se aplicará en los 20 mercados de la región. Desde cambios en el empaque de los juguetes hasta su composición total, hemos establecido el camino de la Cajita Feliz para lograr brindar alternativas sostenibles que fomenten la creatividad, el juego y la diversión en los niños y niñas, hacia finales de 2025.



CONTENIDOS GRI Y SASB

06

CHECKLIST ESTÁNDAR GRI

GRI 101 FUNDAMENTOS 2016

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización		5	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		10, 11	
	102-3 Ubicación de la sede	Dr. Luis Bonavita, 1294, Piso 5, Oficina 501, Zona Franca WTC, Montevideo 1130, Uruguay.		
	102-4 Ubicación de las operaciones		10	
	102-5 Propiedad y forma jurídica		5	
	102-6 Mercados servidos		10, 11	
	102-7 Tamaño de la organización		12	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Hay una diferencia en la información presentada en este informe y la que se encuentra en el Formulario Anual 20-F debido a la falta de un sistema de conteo centralizado..	43, 44	SÍ
	102-9 Cadena de suministro		23	SÍ
	102- 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		10	SÍ
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Si bien no hemos establecido un principio de precaución, contamos con un enfoque de gestión de nuestros impactos ambientales descripto en el capítulo Planeta.		
	102-12 Iniciativas externas		13	
	102-13 Afiliación a asociaciones		13	
ESTRATEGIA				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		3, 4	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		10, 19	SÍ
GOBERNANZA				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-18 Estructura de gobernanza		17, 18	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés		6	SÍ
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		50	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		6, 7	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		6, 7	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		7, 8	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Adcon SA, Empresa de Desarrollo Administrativo, Aduy SA, Alimentos Arcos Dorados de Venezuela CA, Alimentos Latinoamericanos Venezuela ALV, CA, Arcgold del Ecuador, SA, Arcos del Sur, SRL, Arcos Dorados Argentina SA, Arcos Dorados Aruba NV, Arcos Dorados BV, Arcos Dorados Caribbean Development Corp., Arcos Dorados Colombia SAS, Arcos Dorados Costa Rica ADCR, SA, ADCR Inmobiliaria, SA, Arcos Dorados Curacao, NV, Arcos Dorados Development BV, Arcos Dorados French Guayana, Arcos Dorados Group BV, Arcos Dorados Guadeloupe, Arcos Dorados Martinique, Arcos Dorados Panama, SA, Arcos Dorados Puerto Rico, LLC, Arcos Dorados Restaurantes de Chile, Ltda., Arcos de Valparaiso SpA, Arcos Dorados Trinidad Limited Trinidad y Tobago, Arcos Dorados USVI, Inc. (St. Croix) , Arcos Dorados Comercio de Alimentos SA, Arcos Dorados Restaurantes Ltda., Arcos SerCal Inmobiliaria, S. de RL de CV, Restaurantes ADMX, S. de RL de CV, Arcos Dorados BraPa SA, Compañía de Inversiones Inmobiliarias SA, Complejo Agropec uario Carnico (Carnicos), CA, Arcos Dorados Uruguay SA, Gerencia Operativa ARC, CA, Compañía Operativa de Alimentos COR, CA, Golden Arch Development LLC, LatAm, LLC, Logistics and Manufacturing LOMA Co., Management Operations Company, Operaciones Arcos Dorados de Perú, SA, Sistemas Centroamérica, SA, Sistemas McOpCo Panamá, SA, Arcos Dorados Latam LLC, Arcos SEM Panamá SA, Arcos Mendocinos SA.		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		7, 8	
	102-47 Lista de temas materiales		8	SÍ
	102-48 Reexpresión de la información		5	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		10	
	102-50 Período objeto del informe		5	
	102-51 Fecha del último informe		5	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		5	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		5	
	102-54 Declaración de elaboración del informe conforme a los estándares GRI		5	
	102-55 Índice de contenidos GRI		77	
	102-56 Verificación externa		5	
TEMA MATERIAL: APOYO A LA COMUNIDAD LOCAL				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		60, 62, 63, 66	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		60-67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		60-67	
413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		61	SÍ
TEMA MATERIAL: NUTRICIÓN Y MARKETING RESPONSABLE				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		37	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		37-39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		37-39	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: NUTRICIÓN Y MARKETING RESPONSABLE				
417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		38	
418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	No reportamos estos datos debido a que es información sensible por cuestions de competencia.		
419 Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normas en los ámbitos social y económico	En el perído de reporte no evaluamos este indicador.		
TEMA MATERIAL: EMPLEO JOVEN				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		62	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		62-65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		62-65	
TEMA MATERIAL: DERECHOS HUMANOS Y PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		49	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		49, 50	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		49, 50	
402 Labor/Management Relations 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		50	
406 Non-discrimination 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2021 registramos 65 incidentes relacionados con discriminación y diversidad, que representan 0,0009 incidentes por empleado. Si bien 31 de esas afirmaciones no se verificaron como genuinas, 5 se probaron y 12 se probaron parcialmente. Al final del período, se estaban investigando 17 casos. Solo uno fue recurrente en uno de nuestros restaurantes en Brasil con quejas similares en dos períodos diferentes del año.		SÍ
407 Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		50	
TEMA MATERIAL: DIVERSIDAD E INCLUSIÓN			-	
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		51	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		51-54	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		51-54	
202 Market presence 2016	202-1 Relación del salario de categoría inicial estándar por género frente al salario mínimo local		-	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		18	
405 Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		18, 43, 44	SÍ

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: ABASTECIMIENTO RESPONSABLE				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		24	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		24-33	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		24-33	
204 Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		23	SÍ
308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Evaluamos el impacto ambiental de nuestros proveedores exigiendo certificaciones de reconocimiento internacional. Sin embargo, no podemos informar sobre el número de nuevos proveedores a los que exigimos esta buena práctica durante el período.	24-27	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		24-33	
408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		24, 25	
409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		24, 25	
412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		24, 25	
414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		25	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		24, 25	
TEMA MATERIAL: CULTURA Y CLIMA LABORAL				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		41	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		41-48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		41-48	
401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		44	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		45-48	
	401-3 Permiso parental		46	
404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		46	SÍ
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		46-48	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		48	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTRA GENTE				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		55	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		55-58	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		55-58	
403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		56	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		56	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		57	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		57	
	403-5 Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		57	SÍ
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		57	SÍ
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		56	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		56	
	403-9 Lesiones por accidente laboral		58	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales		58	
TEMA MATERIAL: ÉTICA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		17	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		17-20	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		17-20	
205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		19	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		19, 20	SÍ
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		19	
206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		19	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		69	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		69, 70	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		69, 70	
305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		70	SÍ
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		70	SÍ
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		70	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		70	
307 Cumplimiento Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante el período, registramos casos de incumplimiento no significativos en dos países. En Argentina, en 9 de nuestros restaurantes en Córdoba, las autoridades cerraron temporalmente los restaurantes por no contar con todos los certificados como generadores de residuos sólidos urbanos. El monto total de las multas estaba pendiente de resolución al cierre del informe. Los certificados ya se obtuvieron y las operaciones normales se restablecieron rápidamente. En Brasil, hemos recibido 85 notificaciones ambientales y el valor estimado de las posibles multas es de USD 44.891. Al cierre del período que se informa, el estado de los casos es: - 4 casos por no tener licencia ambiental: documentos presentados y quedaron pendientes de decisión final de la agencia ambiental. - 1 caso de incumplimiento de las condiciones ambientales: se pagó multa. - 3 casos de disposición irregular de residuos: documentos presentados y quedaron pendientes de decisión final de la agencia ambiental. - 1 caso de regularización de PGRS: documentos presentados y quedó pendiente de decisión final de la agencia ambiental. - 76 casos de regularización del registro como gran generador de residuos: se pagó multa.		
TEMA MATERIAL: GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		71	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		71-73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		71-73	
302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		71	SÍ
	302-3 Intensidad energética		71	SÍ
303 Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		72	
	303-2 Gestión de impactos relacionados con los vertidos de agua		72	
TEMA MATERIAL: GANADERÍA SUSTENTABLE Y LIBRE DE DEFORESTACIÓN				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		28, 31	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		28-32	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		28-32	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMA MATERIAL: EMPAQUES Y RECICLAJE (ECONOMÍA CIRCULAR)				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		74	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		73-76	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		73-76	
301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		75	
306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		73	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		73, 74	
	306-3 Residuos generados		73	
	306-4 Residuos desviados de disposición		73	
	306-5 Residuos dirigidos a disposición		73	
TEMA MATERIAL: SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS				
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura		34	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		34-36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		34-36	
416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios		34-36	

ESTÁNDAR SASB

ESTÁNDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
GESTIÓN DE LA ENERGÍA			
FB-RN-130a.1	(1) Energía total consumida (2) porcentaje de electricidad de red (3) porcentaje renovable		71
GESTIÓN DEL AGUA			
FB-RN-140a.1	(1) Agua total extraída (2) Agua total consumida, porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de base alto o extremadamente alto	No medimos el total de agua extraída y el total de agua consumida durante el período del informe.	
GESTIÓN DE RESIDUOS DE ALIMENTOS Y EMPAQUES			
FB-RN-150a.1	(1) Cantidad total de residuos, (2) porcentaje de residuos de alimentos, (3) porcentaje desviado de disposición		73, 74
FB-RN-150a.2	(1) Peso total de empaques, (2) el porcentaje hecho de materiales reciclados y/o renovables, (3) el porcentaje que es reciclable, reutilizable y/o compostable		75
SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentaje de restaurantes inspeccionados por un organismo de supervisión de seguridad alimentaria, (2) porcentaje que ha recibido infracciones críticas		35, 36
FB-RN-250a.2	(1) Número de retiradas de productos, (2) cantidad total de productos alimenticios retirados		36
FB-RN-250a.3	Número de brotes confirmados de enfermedades transmitidas por los alimentos, porcentaje que resultó en una investigación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) de EE. UU.		36
CONTENIDO NUTRICIONAL			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentaje de opciones de comidas consistentes con las pautas dietéticas nacionales, (2) ingresos provenientes de estas opciones	La información sobre los ingresos de diferentes ofertas de menú es información competitiva confidencial que no divulgamos.	38
FB-RN-260a.2	(1) Porcentaje de opciones de comidas para niños consistentes con las pautas dietéticas nacionales para niños, (2) ingresos provenientes de estas opciones	La información sobre los ingresos de diferentes ofertas de menú es información competitiva confidencial que no divulgamos.	39
FB-RN-260a.3	Número de impresiones publicitarias realizadas en niños, porcentaje que promociona productos que cumplen con las pautas dietéticas nacionales para niños	La información sobre las impresiones publicitarias totales realizadas en los niños es información competitiva confidencial que no divulgamos.	
PRÁCTICAS LABORALES			
FB-RN-310a.1	(1) Tasa de rotación voluntaria de empleados de restaurantes, (2) tasa de rotación involuntaria de empleados de restaurantes	Cumplimos con la normativa legal vigente relacionada con las condiciones laborales en cada país donde operamos.	44
FB-RN-310a.2	(1) Salario promedio por hora, por región, (2) porcentaje de empleados de restaurantes que ganan el salario mínimo, por región	En el presente informe, divulgamos información completa sobre casos de discriminación, pero consideramos que la información financiera es sensible y conlleva un riesgo significativo de ser utilizada en contra de la Compañía.	
FB-RN-310a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con (1) violaciones de la ley laboral y (2) discriminación laboral		
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y ABASTECIMIENTO DE LOS ALIMENTOS			
FB-RN-430a.1	Porcentaje de alimentos comprados que (1) cumplen con los estándares ambientales y sociales de abastecimiento y (2) están certificados según estándares ambientales y/o sociales de terceros	La evaluación social y ambiental de nuestros proveedores se realiza con métodos separados. Realizamos la evaluación social con la asistencia de un tercero autorizado. Para la evaluación ambiental, requerimos certificaciones reconocidas internacionalmente.	24-27
FB-RN-430a.2	(1) Porcentaje de huevos que se originaron en un ambiente sin jaulas y (2) porcentaje de carne de cerdo que se produjo sin el uso de jaulas de gestación		28, 29
FB-RN-430a.3	Discusión de la estrategia para gestionar los riesgos ambientales y sociales dentro de la cadena de suministro, incluido el bienestar animal		24-32

Building a better working world

Pistrelli, Henry Martin 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 DE CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE
(Traducción al español del informe originalmente emitido en inglés)

A los señores Directores de
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1- Objeto del encargo

Hemos sido contratados por Arcos Dorados Holdings Inc. ("la Compañía") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre ciertos indicadores contenidos en el Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable 2021 ("el Reporte"), señalizados con la referencia "✓" y correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, 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- Responsabilidad de la Dirección de la Compañía

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

3- Responsabilidad del contador público

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

4- Tarea profesional

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

Pistrelli, Henry Martin 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

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 descripto en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que 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.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,

17 de mayo de 2022

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
Miembro de Ernst & Young Global

GUSTAVO LAZZATI
Socio

Pistrelli, Henry Martin 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 DEL CONTADOR INDEPENDIENTE SOBRE LA DECLARACIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) DE ARCOS DORADOS

(Traducción al español del informe original)

A los señores Directores de
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1- Objeto del encargo

Hemos sido contratados por Arcos Dorados Holdings Inc. ("la Compañía") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre el inventario 2021 de gases de efecto invernadero (alcances 1, 2 y 3), a ser incluido en el Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable 2021 y el formulario SEC 20-F, para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 y detallado en el archivo Excel "*Contabilización de emisiones 2021 - Arcos Dorados*" con fecha 8 de abril de 2022, basado en los lineamientos metodológicos establecidos por The Greenhouse Gas Protocol ("GHG Protocol").

2- Responsabilidad de la Dirección de la Compañía

La Dirección de la Compañía es responsable de la preparación y presentación del inventario 2021 de gases de efecto invernadero de acuerdo con la guía metodológica de GHG Protocol, en todos sus aspectos materiales. Dicha responsabilidad incluye establecer, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información, de manera que la misma esté libre de incorrecciones significativas, ya sean debidas a fraude o error.

3- Responsabilidad del contador público

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre el inventario de gases de efecto invernadero mencionado en el ítem 1, basada en la evidencia que hemos obtenido.

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 la información incluida en el inventario de gases de efecto

Pistrelli, Henry Martin 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

invernadero identificado en el ítem 1 ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de GHG Protocol. 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.

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.

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

Nuestro trabajo incluyó el examen, sobre bases selectivas, de las evidencias obtenidas sobre el cumplimiento por parte de la Compañía de los lineamientos de GHG Protocol y 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.

5- Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descripto en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el inventario de gases de efecto invernadero mencionado en el ítem 1 no esté preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos metodológicos de GHG Protocol.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
8 de abril de 2022

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
Miembro de Ernst & Young Global

GUSTAVO LAZZATI
Partner

COORDINACIÓN Equipo de Impacto Social y Desarrollo Sostenible

PRODUCCIÓN done!