

# Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 2019



**Arcos Dorados**



# S U M A R I O

<b>MENSAJE DE NUESTRO EXECUTIVE CHAIRMAN</b>	3
<b>MENSAJE DE NUESTRO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)</b>	4

## 1 SOMOS ARCOS DORADOS 5

<b>1.1 Nuestra compañía</b>	6
<b>1.2 Receta del Futuro</b>	9
#Agenda 2030	10
#Nuestros Compromisos	11
<b>1.3 Gobierno Corporativo</b>	12
<b>1.4 Ética e Integridad</b>	13
#Nuestros Valores	13
#Línea Ética	13

## 2 IMPACTO SOCIAL 14

<b>2.1 Nuestra Gente</b>	15
#Capacitación y Desarrollo	16
#Hamburger University (HU)	16
#Programa de Gestión del Desempeño	17
#Empleo Inclusivo	17
#Diversidad & Inclusión	17
#Comité de Diversidad e Inclusión	18
#Red de Mujeres	19
#Clima Laboral	20
#Ideatón	20
#Creatones	20
<b>2.2 Empleo Joven</b>	22
#Formación e inclusión	23

<b>2.3 Comunidad</b>	24
#Gran Día	24
#Fundación Casa Ronald McDonald	25
#Lectura y Aprendizaje	25
<b>2.4 Calidad &amp; Seguridad Alimentaria</b>	26
#Seguridad Alimentaria	26
#Iniciativas Nutricionales	27
#Be Safe	27
#Puertas Abiertas	27
#Cajita Feliz	28
#Marketing Responsable	29

## 3 DESARROLLO SUSTENTABLE 30

<b>3.1 Cadena de abastecimiento</b>	31
#Calidad en los Restaurantes	32
#Evaluación a Proveedores	33
#Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HAACP)	33
#Bienestar Animal	34
#Ganadería Sustentable	34
#Latin American Sustainable Beef Vision Summit	35
#Programa Flagship Farmer	35
#Deforestación	36
#Beef + Forests Grupo de Trabajo	37
#Producción Responsable	38
#Packaging FSC	38
#Café Sustentable	38
#Aceite de Palma	38
#Pesca Sostenible	38

<b>3.2 Gestión De Residuos</b>	39
#Eficiencia Energética	40
#La Hora del Planeta	40
#Huella de Carbono	41
#Restaurantes Sustentables	41
#Programa de Desarrollo Sustentable	42
#Reducción de Plástico	42
#Reciclaje de Aceite	43
#Compost	43
#Residuos	43

## 4 ACERCA DE ESTE INFORME 44

<b>4.1 Grupos de Interés y Materialidad</b>	46
#Definición de Contenidos	48

MENSAJE DE NUESTRO

# EXECUTIVE CHAIRMAN

Es un orgullo presentarles un nuevo informe de Impacto Social y Desarrollo Sustentable para América Latina y el Caribe 2019; el cual comprende nuestro compromiso con el medioambiente y con las comunidades en las cuales operamos.

La sostenibilidad es parte de nuestro ADN. Eso se refleja en la forma como actuamos y en la manera como proyectamos el posicionamiento de la marca, para cumplir con ética y responsabilidad nuestra misión y visión. Para ello, desarrollamos nuestra Receta del Futuro, una guía para el trabajo en materia social y para usar su gran escala para el bien del planeta.

A través de ella, concentramos las prioridades en las áreas en donde creemos que tenemos la oportunidad de hacer la mayor diferencia y, así, buscamos dejar una huella positiva junto a millones de clientes, empleados, sub-franquiados, proveedores y empresas de la industria.

Somos una compañía líder y tenemos la responsabilidad diaria de impulsar el cambio de hábitos en la sociedad y promover acciones que impacten, inspiren y motiven el desarrollo de un mundo mejor. Y me llena de satisfacción ver cómo, entre todos, cumplimos nuestro rol y marcamos el ejemplo en América Latina.

A través de este reporte, queremos reflejar que ese compromiso no solo está asumido, sino también siendo ejecutado. Los invito a conocerlo y explorar las acciones sociales y ambientales que llevamos a cabo durante el año 2019.

Woods Staton  
Executive Chairman  
Arcos Dorados



MENSAJE DE NUESTRO

## CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)

En materia de impacto social y desarrollo sustentable, nuestra visión a futuro es ambiciosa. Por eso, año tras año continuamos avanzando firmes sobre nuestros objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Durante 2019, seguimos desarrollando nuevos proyectos para apoyar nuestro histórico compromiso con los jóvenes. Como su mayor empleador formal en América Latina, focalizamos los esfuerzos en brindar oportunidades de primer empleo para ellos; así como también extendimos nuestro alcance con programas que fomentan la movilidad social a través de capacitaciones, la inserción al mundo laboral formal, y el desarrollo de valores profesionales.

Además, como empresa líder con presencia en 20 países de la región, asumimos una gran responsabilidad para aportar al impulso de las economías locales; por ejemplo, a través del desarrollo de proveedores, para que juntos sigamos evolucionando en materia de la calidad de nuestra comida. Esto nos conduce, también, a centrar nuestra atención sobre toda la cadena de abastecimiento, y para eso, hemos trabajado para convertirla en un proceso cada vez más sustentable. En 2019, implementamos numerosas iniciativas que nos permiten minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, como la generación de circuitos de economía circular, que contribuyen a la reutilización de una mayor cantidad de materiales dentro de nuestros restaurantes.

Presentar nuestro 6to Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable es el indicio de que nuestras metas se están volviendo realidad y que a través de los años, nuestro compromiso no solo sigue intacto, sino que resulta cada vez más grande. Los invito a recorrer el documento, y a ponerse en contacto con nosotros para hacernos llegar sus comentarios y sugerencias.

Marcelo Rabach  
Chief Executive Officer  
Arcos Dorados





**1. | SOMOS ARCOS  
DORADOS**

## 1.1 NUESTRA COMPAÑÍA

Contenidos GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8

**Arcos Dorados Holdings Inc.**, es el mayor franquiciado independiente de McDonald's en el mundo en términos de ventas y número de restaurantes de todo el sistema. Tiene el derecho exclusivo de poseer, operar y otorgar franquicias de restaurantes McDonald's en **América Latina y el Caribe**.

Contamos con un equipo compuesto por más de 80.000 personas, por medio de las cuales buscamos ser fieles a nuestra misión, valores y principios, generando valor para los diferentes grupos de interés, bajo una concepción de trabajo en equipo y compromiso con el negocio, la sociedad y el medio ambiente.

**En 2019, el desempeño de la compañía nos generó grandes satisfacciones.**

### ARCOS DORADOS EN NÚMEROS:

- Más de **2.200** restaurantes.
- **4** divisiones representadas de la siguiente manera:
  - Brasil - **45%**
  - NOLAD - **23%**
  - SLAD - **17%**
  - Caribe - **15%**
- Más de **57.000** jóvenes de hasta **25** años.
- Más de **1.000** restaurantes con una nueva imagen en los últimos **3** años.
- Más de **3 mil millones** en ventas en 2019.\*
- Más de **3.300** centros de postres.
- Más de **250** Mc Café.

\* En miles de millones de dólares. Datos al 31/12/2019

## 1.1 NUESTRA COMPAÑÍA



- En **2019**, la compañía fue invitada a presentar su programa **"Empleos decentes para jóvenes"** en conferencia celebrada en Roma por la **OIT\***. **Arcos Dorados** fue la única empresa de su sector en América Latina invitada a participar.
- **Hamburger University** fue reconocida con distinción **GOLD** como **"Mejor Universidad Corporativa"** en la categoría "impacto en el negocio".
- Por 7mo año fuimos reconocidos por **Great Place to Work** como uno de los **"Mejores lugares para trabajar en América Latina"**, en esa ocasión ocupamos el puesto **No.8**.
- Reconocimiento de **Merco** (ranking que mide la reputación corporativa) a McDonald's Colombia, Chile, Uruguay como Top 10 dentro de **"Las 100 empresas con mejor Responsabilidad y Gobierno Corporativo"**.

\* Organización Internacional del Trabajo.

## 1.1 NUESTRA COMPAÑÍA



# Presentes en **20 países** de América Latina y el Caribe

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



### M I S I Ó N

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

### V I S I Ó N

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



## 1.2 RECETA DEL FUTURO

El liderazgo regional en **América Latina y el Caribe** convierte a **Arcos Dorados** en una compañía cada vez más importante en temas de compromiso social y desarrollo sustentable por su gran impacto en aspectos de la triple cuenta de resultados (económicos, sociales y ambientales).

Del mismo modo, trabajamos arduamente día a día para impactar de manera positiva el bienestar de nuestros empleados y clientes, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal, así como también impulsando las economías a través de una cadena de abastecimiento sustentable, mientras hacemos todos los esfuerzos posibles para **minimizar el impacto ambiental** que genera nuestra operación.



Contar con una **operación sustentable** es una prioridad para la compañía, razón por la cual en los últimos años hemos consolidado nuestra estrategia de impacto social y ambiental denominada **“Receta del Futuro”** con el objetivo de posicionar estos asuntos en la agenda de cada uno de los procesos del negocio, estableciendo acciones consideradas como relevantes en la operación, tales como:

### Oportunidades para los jóvenes

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

### Cambio Climático

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

### Familia y Bienestar

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

### Empaques y reciclaje

Garantizar que nuestros empaques provienen de fuentes sustentables.

### Abastecimiento sustentable

Contar con una cadena de valor que controle y minimice su impacto ambiental.



## #Agenda 2030

Con el objetivo de alinear esfuerzos y trabajar de manera conjunta bajo una agenda global, en **Arcos Dorados** tomamos como eje de acción los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** definidos por las Naciones Unidas en la **COP21**, como parte de los compromisos corporativos.

Es así, como la Receta del Futuro estructura todos los esfuerzos que desarrollamos desde la compañía para dar cumplimiento a las metas específicas relacionadas con los compromisos sociales y ambientales asumidos.

## 1.2 RECETA DEL FUTURO



### ODS 2 Hambre Cero:

Compromiso con las familias, desarrollo de proveedores locales, carne sustentable, abastecimiento sostenible (pollo, pescado, café, aceite de palma), empaques sostenibles y reciclaje, el cambio climático, salud y bienestar de los animales y la conservación de los bosques.



### ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico:

Empleabilidad juvenil, inversión en las personas, desarrollo de proveedores locales y programa de diversidad e inclusión.



### ODS 12 Producción y Consumo Responsable:

Empaques sostenibles y reciclaje, conservación de bosques, abastecimiento sostenible, manejo integral de residuos.



### ODS 13 Acción por el Clima:

Carne, empaques y reciclaje; y abastecimiento sustentable, conservación de los bosques, CDP, diseño inteligente de restaurantes.



### ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres:

Abastecimiento sustentable (pollo, pescado, café, aceite de palma) y conservación de bosques.

# NUESTROS COMPROMISOS

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

EJE TEMÁTICO	COMPROMISO
<b>Empleo Joven</b>	Reducir las barreras de ingreso al mercado laboral para más de 2.000.000 de jóvenes para 2025.
<b>Cambio Climático</b>	Reducir un 36% <sup>1</sup> de los gases de efecto invernadero de los restaurantes y oficinas para 2030.
	Reducir un 31% <sup>1</sup> las emisiones de nuestra cadena de valor para 2030 en colaboración y alianza con nuestros proveedores.
<b>Empaques y reciclajes</b>	El 100% de los empaques a base de fibra debe provenir de fuentes recicladas o certificadas donde no se produzca deforestación para 2020.
	Reciclar <sup>2</sup> los envases de los clientes en el 100% de los restaurantes McDonald's para 2025.
	El 100% de nuestros empaques debe provenir de fuentes renovables, recicladas o certificadas para 2025
<b>Abastecimiento Sostenible</b>	Para Brasil, abastecernos de carne que cumpla con los principios y criterios de la Global Roundtable for Sustainable Beef, para 2020.
	Para Brasil y Argentina, abastecernos de carne provenga de campos donde se previene la deforestación para 2020.
	El 100% de nuestro café proviene de fuentes certificadas sustentables para 2020.
	El 100% del pescado proviene de fuentes sustentables certificadas por Marine Stewardship Council (MSC) para 2020.
	El 100% del aceite de palma usado como ingrediente en nuestros productos proviene de fuentes certificadas en producción sustentable para el año 2020.
<b>Familia y Bienestar</b>	Eliminar el uso de antibióticos de todo el pollo servido en nuestros restaurantes para 2027.
	Remover los sabores, colores y conservantes artificiales donde sea posible en la Cajita Feliz.
	Ser transparentes con la información nutricional, asegurando su disponibilidad.
	Continuar con las prácticas de Marketing responsable dirigido a niños.

<sup>1</sup> Sobre los valores del 2015.

<sup>2</sup> Entendemos que la infraestructura de reciclaje varía de una ciudad a otra y de un país a otro, pero planeamos ser parte de la solución y ayudar a influir en un cambio poderoso.

## 1.3 GOBIERNO CORPORATIVO

Contenidos GRI 102-1, 102-5, 102-18, 102-20, 102-22

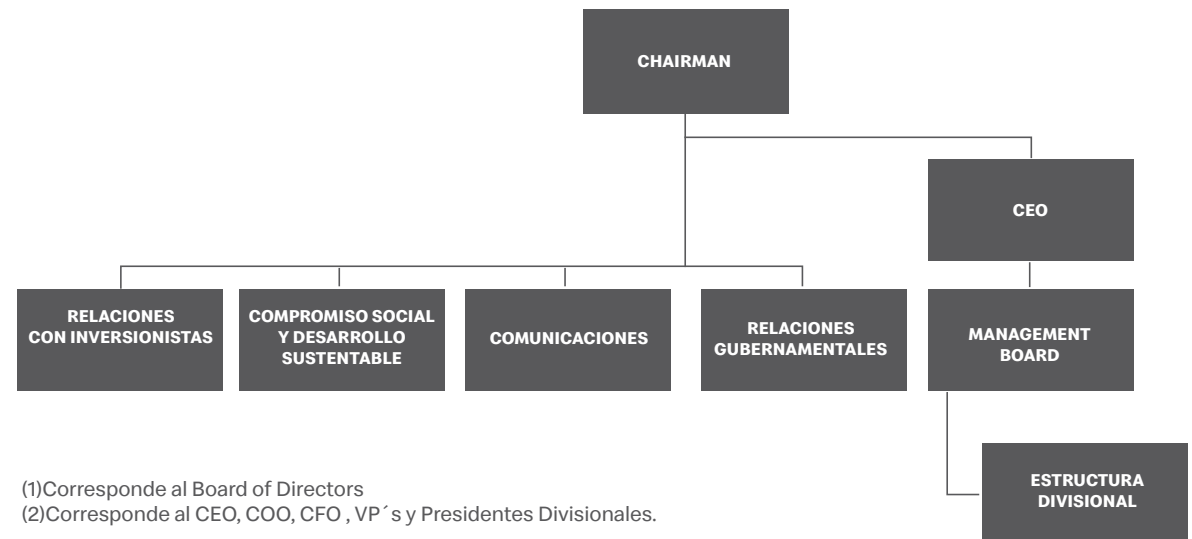


Las políticas de gobierno de **Arcos Dorados** se encuentran alineadas con el marco ético y responsable definido en nuestros estatutos, el cual es regulado por la Comisión de Valores de Estados Unidos (SEC).

El Directorio <sup>(1)</sup> y el Equipo Directivo <sup>(2)</sup> de Arcos Dorados poseen la autoridad delegada por la Asamblea de Accionistas para llevar adelante la administración y la dirección de la Compañía.

	GÉNERO		RANGO ETARIO	
	Femenino	Masculino	Entre 30 y 50 años	>50 años
Directorio <sup>(1)</sup>	25%	75%	0%	100%
Equipo <sup>(2)</sup> Directivo	6%	94%	44%	56%

Contamos con varios comités de apoyo que sirven de soporte al equipo directivo tales como el Comité de Auditoría, el Comité de Ética Corporativa, el Comité de Compensaciones y Nominaciones y el Comité de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable.



(1)Corresponde al Board of Directors

(2)Corresponde al CEO, COO, CFO , VP´s y Presidentes Divisionales.

## 1.4 ÉTICA E INTEGRIDAD

Temas Materiales: 1  
SASB FB-RN-310a.3  
Contenidos GRI 102-16, 102-17, 205-2

“La base de toda nuestra empresa es que somos éticos, sinceros y dignos de confianza. Cimentar una buena reputación requiere tiempo. No somos promotores. Somos gente de negocios con un programa ético sólido, permanente y constructivo que seguirá vigente... por muchos años, aún más que hoy día”. — **Ray Kroc, 1958.**



La ética y el cumplimiento sustentan los valores corporativos de nuestra compañía, representando la base de un comportamiento apropiado que permita hacer negocios bajo un patrón de integridad y la reputación, así como un modo de actuar que permita tomar las decisiones correctas en cada puesto de trabajo y actuar en consecuencia. Para ello, seguimos los lineamientos que otorga el **Código de Conducta en los Negocios**, apoyados en el Comité de Ética Corporativa.

### #NuestrosValores



### #Línea Ética

[www.resguarda.com](http://www.resguarda.com) es una herramienta gratuita, abierta a disposición del público en general, administrada por un proveedor independiente, a través de la cual, de manera anónima, nuestros colaboradores, aliados del negocio y terceros pueden reportar casos relacionados con ética, cumplimiento, corrupción, acoso, maltrato y violación de los derechos humanos, entre otros.

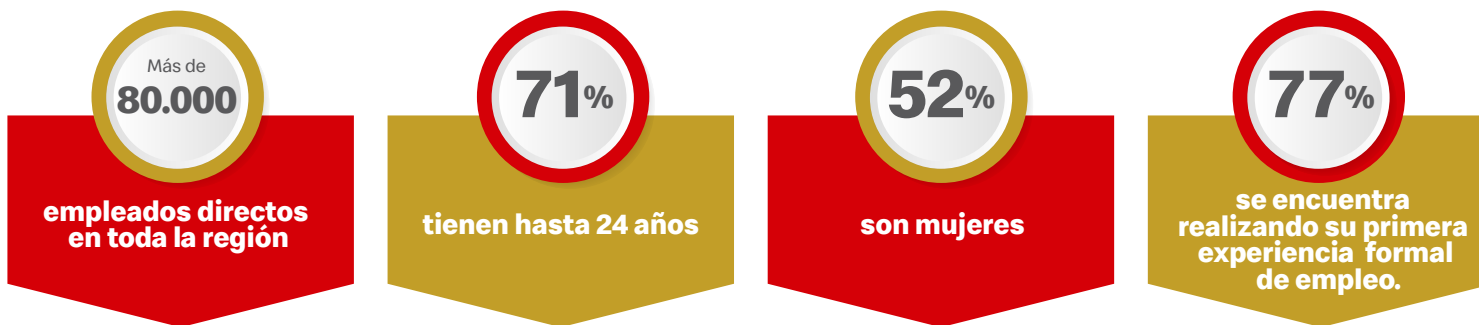


## 2. | IMPACTO SOCIAL

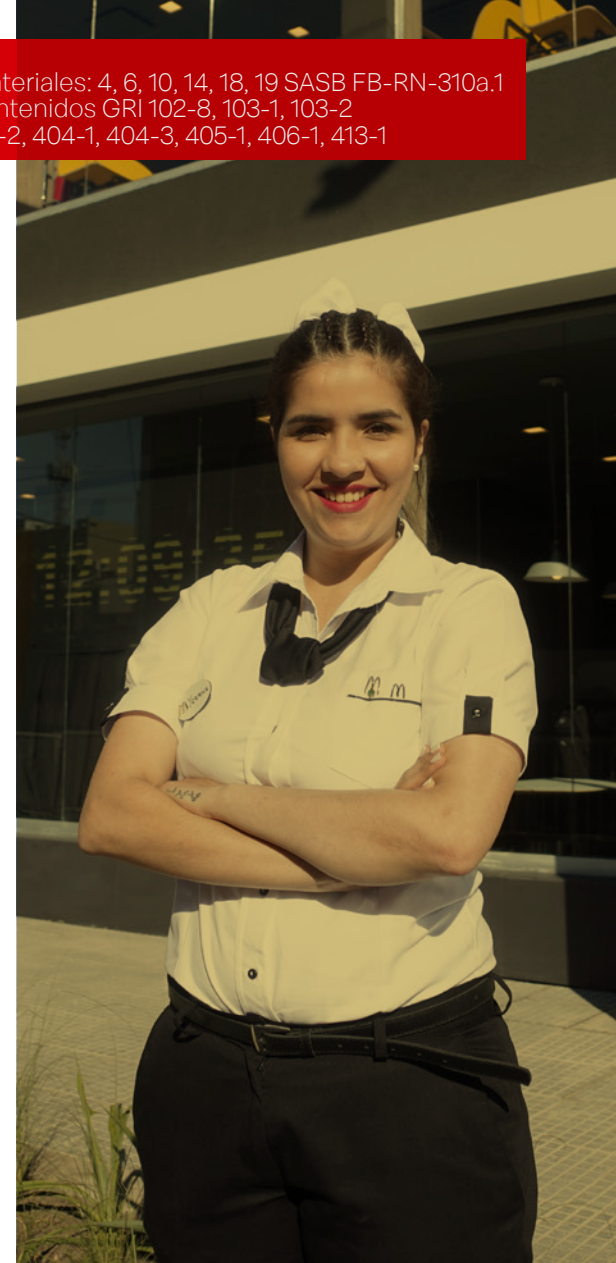
## 2.1 NUESTRA GENTE

Temas Materiales: 4, 6, 10, 14, 18, 19 SASB FB-RN-310a.1  
310a.2 Contenidos GRI 102-8, 103-1, 103-2  
103-3, 401-2, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, 413-1

En **Arcos Dorados** creemos en los jóvenes y en su potencial, es por eso que **somos reconocidos como el mayor empleador formal de jóvenes de Latinoamérica**, abriéndoles a miles de ellos la oportunidad de tener una primera experiencia de trabajo que les permita capacitarse y crecer en el ámbito profesional y personal.



Continuamente y en todas las áreas de la compañía, se promueve la cultura del trabajo en equipo, el respeto, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Esto hace que la gran mayoría de quienes trabajan en Arcos Dorados, sientan orgullo de pertenecer a esta compañía. **Hacer las cosas más fáciles para las personas** es una de nuestras consignas.



## 2.1 NUESTRA GENTE

# #Capacitación y Desarrollo

En **Arcos Dorados** fomentamos y alentamos la capacitación continua de todos nuestros empleados, no sólo en temas relacionados con su trabajo sino también con herramientas que acompañen su desarrollo personal. Para ello, contamos con una amplia variedad de opciones en nuestra plataforma **MCampus** que se complementa con la diversidad de opciones de capacitación presencial que ofrecemos a nuestros colaboradores tanto de staff como de los restaurantes.

En los cursos de las **Escuelas de Liderazgo y Negocios**, desarrollamos **400 líderes** de Arcos Dorados. Junto al área de Compromiso Social y Desarrollo Sustentable llevamos educación financiera a más de **470 colaboradores** y se graduaron otras **530 personas** (internas y externas) en el curso de desarrollo sostenible en foco.

**En 2019 brindamos 479 mil horas de formación (online y presencial).**

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

**11 nuevos cursos ONLINE.**



## #Hamburger University

Ubicada junto a nuestras oficinas corporativas en la ciudad de San Pablo en Brasil, la **Hamburger University (HU)** es una de las universidades corporativas líderes de la región ofreciendo educación y desarrollo de talentos para **Arcos Dorados**. En 2019, la Hamburger University de América Latina fue reconocida con el premio “Mejor Universidad Corporativa” en la categoría “Impacto en el negocio”, con distinción GOLD, por la Global Council of Corporate Universities, máximo referente del ámbito educativo empresarial.

Como producto de la transformación digital iniciada en 2016, **estamos cada vez más conectados y digitales**. Aprender es aún más rápido, fácil y al alcance de todos a través de Agile Learning, cursos interactivos de hasta 30 minutos distribuidos en temas de Autodesarrollo, Experiencia del cliente, Transformación digital y Liderazgo.

Más de **31.500 usuarios** accedieron a los **11 nuevos cursos disponibles** durante el año en nuestra plataforma de formación MCampus.

**Lanzamos el Programa Influencers Vendedores para los restaurantes llegando a más de 16.000 colaboradores**

**Ciclos de Conferencias de Hamburger University (HU): En 2019 se realizaron 2 ediciones de conferencias que reunieron más de 800 participantes con temas como Cliente 4.0 y Revolución Digital**



## 2.1 NUESTRA GENTE

### #Programa de gestión del Desempeño

En **Arcos Dorados** cada uno es protagonista de su propio desarrollo. No sólo miramos cómo fue el desempeño en el pasado, sino también **proyectamos oportunidades de mejora para el futuro**. La evaluación se realiza a partir de la propia mirada del colaborador, sus clientes internos y su jefe directo, revisando tanto el cumplimiento cuantitativo de los objetivos como el desarrollo de competencias blandas.

En este proceso existen **varias instancias de conversación** para recibir retroalimentación y asegurar la vigencia de los objetivos y el compromiso del empleado por alcanzarlos.

### #Diversidad & Inclusión

En 2018, a través de entrevistas individuales y más de 7 mil encuestas online a colaboradores de diferentes posiciones jerárquicas en los 20 países, **realizamos un diagnóstico** sobre la situación de la compañía en relación con el **tema diversidad**.

Como resultado, no sólo incorporamos a nuestro objetivo estratégico las perspectivas de género, generaciones y diversidad sexual, sino que también se constituyó un **Comité Regional de Diversidad e Inclusión** representado por más de 20 miembros de diferentes mercados, edades y jerarquías.

### #Empleo Inclusivo

En **Arcos Dorados** queremos ser una compañía abierta, con perspectiva de género, inclusiva y diversa, para seguir posicionándonos como el mejor lugar para trabajar, para todos, en Latinoamérica. Estamos comprometidos en **promover las individualidades** como un valor fundamental para la vida y el trabajo.

**52 % mujeres como Gerentes de restaurantes.**

**Más de 1.900 empleados con discapacidad.**

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



## #Comité de Diversidad e Inclusión

Hacia fines de 2019, presentamos la **nueva guía LGBTIQ** de la compañía que tiene como objetivo dar el primer paso para construir la cultura que queremos.

Con el objetivo de generar más espacios dentro de la compañía para lograr más inclusión e igualdad de oportunidades, se creó el **Comité de Diversidad e Inclusión de Arcos Dorados para América Latina** el cual se encuentra conformado por un grupo de personas que trabaja en **4 ejes** para instalar estos temas tan importantes en toda la compañía:



“Tener una **compañía inclusiva** es una ventaja competitiva para el negocio. Nos permite innovar, adelantarnos al cambio, ser más productivos y crear un mejor clima de trabajo” **Embajadora Marlene Fernandez**, VP de Relaciones Gubernamentales, Líder del Comité de Diversidad e Inclusión y patrocinador de la Red de Mujeres.

## #Red de Mujeres Arcos Dorados

La red de mujeres tiene alcance en toda América Latina y está conformada por 16 mujeres en todos los mercados, trabajando para concientizar, visibilizar y abrir espacios para impulsar el crecimiento de las mujeres a posiciones de liderazgo.

**2019**

—  
Capacitación  
en equidad  
de género

**+1300**

—  
Personas

**+15**

—  
Eventos de  
Concientización

**Participaciones  
en eventos públicos  
y eventos internos**



**Puerto Rico**



**Ecuador**  
1er puesto



**Uruguay**  
2do puesto



## 2.1 NUESTRA GENTE

### #Clima laboral

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

Queremos hacer de Arcos Dorados **el mejor lugar para trabajar**. Esto nos muestra nuestra última encuesta de clima:



### #Ideatón

**Arcos Dorados** y **Tech Trek**, invitamos a más de 50 personas de las mejores compañías de Argentina para que, bajo un paraguas de agilidad, puedan desafiar nuestro proceso de encuesta de clima. Entre los invitados se encontraban jóvenes estudiantes, **referentes de Recursos Humanos, Marketing, Inversión y desarrollo** de negocios innovadores de las principales compañías del mercado.

### #Creatones

Como resultado del evento Creatón llevado adelante en Argentina en 2018 donde más de **300 jóvenes se reunieron para pensar** y co crear junto a otros actores el futuro mundo del trabajo, en 2019 lanzamos el libro Creatones, protagonistas de la experiencia que vendrá.

El **libro** no fue comercializado, sino que **se entregó gratuitamente** a librerías con el objetivo de difundir buenas prácticas y el protagonismo de los jóvenes referentes de diferentes ámbitos.

+1.000  
copias  
entregadas

## 2.1 NUESTRA GENTE

### #Nuestros Reconocimientos

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



Panamá: Reconocidos por GPTW con el 3er puesto en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica (2019)



Brasil: Reconocidos por GPTW dentro de las mejores 40 empresas para trabajar de su país (2019)



23° junto a McDonald's como las mejores empresas para trabajar en el mundo en el ranking general de GTPW.



Entrega Top Companies a McDonald's México por "Cooltura de Servicio"



Reconocimiento de Merco (ranking que mide la reputación corporativa) a McDonald's Colombia, Chile y Uruguay como Top 10 dentro de "las 100 empresas con mejor Responsabilidad y Gobierno Corporativo".



Hamburger University Latinoamérica reconocida con distinción GOLD como "Mejor Universidad Corporativa" en la categoría "impacto en el negocio"



Reconocidos por Great Place to Work como uno de los "Mejores lugares para trabajar en América Latina" ocupando el puesto Nro 8.

## 2.2 EMPLEO JOVEN

Temas Materiales: 11, 12, 13, 19, 20  
Contenidos GRI 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

El **desempleo juvenil** junto con la falta de oportunidades para los jóvenes **es una de las problemáticas más profundas en América Latina**. En 2019, cerca del **20%** de los jóvenes se vio afectado por la falta de oportunidades laborales, es decir que **uno de cada cinco personas** de entre 19 y 25 años que buscó un empleo, **no lo encontró**. Entre quienes sí lo consiguieron, un **60% lo hizo en la informalidad**.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

## #Creemos en los Jóvenes

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

Nuestro negocio está operado en su gran mayoría por **jóvenes entre 16 y 24 años** (79% del total de los empleados), quienes llevan adelante tareas financieras, operativas y de atención al cliente en un entorno de alta exigencia, cumpliendo metodologías y procedimientos que les permiten alcanzar **altos estándares operacionales**.

Somos **la puerta de entrada** para que miles de jóvenes tengan un **primer empleo formal** que les permita adquirir experiencia y las habilidades necesarias para seguir **desarrollándose** profesional y personalmente. Así mismo, trabajamos en **construir alianzas estratégicas** con ONG's reconocidas a nivel mundial para colaborar en la educación para el empleo, adquisición de destrezas, transmisión de valores y desarrollo de **buenos ciudadanos**.



### #Formación e inclusión

En Arcos Dorados fomentamos la **inclusión y la movilidad social**. Por ello, uno de los ejes principales de nuestra receta del futuro, es brindar a los jóvenes la oportunidad de **tener su primer empleo formal** y a su vez capacitarse en aspectos técnicos y socioemocionales. Para lograrlo, **formamos alianzas con organizaciones** del tercer sector a través de las cuales podemos alcanzar a miles de jóvenes entre 16 y 24 años. Desarrollar habilidades socio emocionales resulta crítico para navegar en este mundo globalizado y atravesado por la tecnología.

**Creemos en el potencial sin límite de los jóvenes** y queremos fomentar su capacidad para identificar y aprovechar oportunidades de crecimiento tanto en la compañía como fuera de ella.

Educación

Formación  
de habilidades

Empleo

24 organizaciones e instituciones

Más de **390.000** jóvenes alcanzados

Instituto  
Ayrton  
Senna



ALDEAS  
INFANTILES SOS



Junior  
Achievement



A MILLION YOUTH  
neo  
A MILLION OPPORTUNITIES



El Triángulo  
artes  
escénicas  
de discapacidad



## 2.3 COMUNIDAD



Nos sentimos parte de las comunidades en donde estamos presentes. Por eso apoyamos diferentes causas relacionadas con la salud, el bienestar de niños y niñas y **fomentamos el espíritu emprendedor, la creatividad e innovación en los jóvenes**, en los países en donde operamos.

**Impulsamos y habilitamos acciones** que mejoren la calidad de vida de los miembros de las comunidades, de nuestros clientes, colaboradores y proveedores, **logrando equidad, diversidad e inclusión.**

### #Gran Día

Como uno de los principales generadores de empleo formal para jóvenes, además de apoyar el bienestar de los niños y sus familias, apoyamos la **formación laboral de los jóvenes de América Latina.**

**Gran Día** es nuestra gran jornada solidaria, en la cual destinamos todo lo recaudado en ese día por la venta de la hamburguesa BigMac, al **apoyo de instituciones locales cuyo foco sea la formación, desarrollo de destrezas y oportunidades de empleo para jóvenes**, además de seguir apoyando los proyectos de asistencia médica brindados por la **Casa Ronald McDonald.**

***En 2019, donamos más de 7 millones de Dólares para apoyar a organizaciones del tercer sector que desarrollan actividades de formación e inclusión para jóvenes y a la Fundación Casa Ronald.***



# #Fundación Casa Ronald McDonald

Nuestro **compromiso con la niñez y las familias** que tienen niños que requieren tratamiento médico prolongado, sigue firme a través del apoyo a los programas de la **Fundación Casa Ronald McDonald (RMHC)**.

Con presencia en la mayoría de los países en los cuales operamos, RMHC actúa bajo tres emblemáticos programas: **Casas Ronald McDonald, Salas Familiares y Unidad Pediátrica Móvil**.

**Los programas de RMHC impactaron positivamente a más de 263.000 familias y niños en 2019.**



# #Lectura y Aprendizaje

Con nuestra **Cajita Feliz** queremos ofrecerles a los niños y niñas no sólo una deliciosa comida, sino también **fomentar en ellos la creatividad, la imaginación y la lectura en familia**.

Con el **Programa Libro o Juguete**, buscamos promover hábitos de lectura en los niños desde una temprana edad y de forma divertida.

**En 2019, entregamos más de 3,4 millones de libros a través de nuestra Cajita Feliz.**

**+ 18 millones de libros entregados en toda la región desde 2013, convirtiéndonos en el mayor distribuidor de libros para niños de América Latina y el Caribe.**

# #Seguridad Alimentaria

En Arcos Dorados, nuestra misión es servir comida de calidad generando momentos deliciosos y accesibles para todos. Para cumplir con ello, debemos asegurarnos de **utilizar productos de la mejor calidad** desde su origen, preparación y entrega final al cliente.

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

*El curso de seguridad en los alimentos y nutrición es obligatorio para el 100% de nuestros empleados.*

*Para el año 2019 el curso de seguridad de la comida lo tomaron cerca de 84.000 personas.*

Adicionalmente, existen parámetros que nuestros proveedores deben garantizar al momento de la producción de la materia prima y otros que debemos asegurar nosotros al momento de la cocción. A su vez, todos los días antes de comenzar la jornada, realizamos **pruebas de productos** para verificar que cumplen con los estándares definidos y que nuestros equipos se encuentran bien calibrados para preparar una comida deliciosa.

Con el objetivo de brindar siempre la mejor calidad, contamos con **Gold Standards** que deben alcanzar nuestros productos, convirtiéndonos en referentes en la región en la aplicación de este tipo de prácticas.



### #Iniciativas Nutricionales

En Arcos Dorados acompañamos constantemente la **evolución de los hábitos alimentarios de la sociedad** y particularmente de nuestros consumidores.

Ponemos a disposición de todos nuestros grupos de interés, **una herramienta interactiva** donde, ingresando los datos correspondientes, pueden obtener los valores nutricionales diarios sugeridos por la **Organización Mundial de la Salud**. Con estas recomendaciones, tendrán la posibilidad de recorrer todos los menús ofrecidos por McDonald's para conocer cuántas calorías y nutrientes aporta cada opción y en qué medida éstas cubren sus **necesidades nutricionales diarias**.



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

### #Be Safe

En 2019, lanzamos una segunda etapa del programa interno denominado “Be Safe” a través del cual, nos proponemos gestionar de manera integral los aspectos relacionados con la **seguridad de los alimentos**, los cuidados esenciales que deben garantizar cada uno de nuestros empleados.

Apuntamos a generar en nuestros empleados, **hábitos duraderos** que trasciendan y se integren a la vida de cada una de las personas que trabajan con nosotros.

Bajo este programa creamos el **concepto de riesgos invisibles** para concientizar sobre la importancia de los potenciales peligros en el ámbito de la seguridad alimentaria.



### #Puertas Abiertas

A diario, abrimos las puertas de nuestros restaurantes e invitamos a los clientes a conocer la operación desde adentro. Es una oportunidad de interacción donde podemos compartir con quienes nos visitan, todo sobre el compromiso que asume día a día el equipo de Arcos Dorados para ofrecerles la **máxima calidad y cuidado en el servicio, la alimentación y las prácticas sustentables**.

**El 27 de septiembre celebramos “El Día Internacional de Puertas Abiertas”.**

**+ 3.500.000 de visitas en 2019**

**Desde su primera edición, más de 8 millones de personas participaron de la iniciativa de Puertas Abiertas en toda la región.**

## 2.4 CALIDAD & SEGURIDAD ALIMENTARIA



### #Cajita Feliz

Durante más de ocho años McDonald's ha **evolucionado su menú infantil**, ofreciendo opciones más nutritivas y balanceadas, incorporando más fruta y vegetales y **reduciendo el contenido de grasas, sodio y azúcar**.

De esta forma, buscamos que las opciones de Cajita Feliz que se ofrezcan en todos los restaurantes McDonald's de la región tengan una mejor **oferta nutricional con menos de 600 calorías**, pensando siempre en el **balance nutricional** recomendado para los niños.

En 2019, el menú evolucionó hacia una comida aún más nutritiva, ofreciendo combinaciones que incluyen: - Una nueva opción de hamburguesa con lechuga y tomate. - Puré 100% de manzanas, sin azúcar añadida ni aditivos artificiales. - Jugos de fruta sin azúcar añadida ni aditivos artificiales y con alto contenido de fruta (entre 52 y 75%), **desarrollados exclusivamente para McDonald's**.

Estos cambios fueron avalados por las siguientes instituciones:



### #Marketing Responsable

En Arcos Dorados adherimos a la **Guía Global de Marketing** para niños (Global Marketing to Children Guideline) de McDonald's la cual delinea nuestros compromisos y expectativas globales. Entre otras cosas, nos comprometemos a:

- **Ofrecer únicamente leche, agua o jugo como bebida para niños.**
- **Ser transparentes con la información nutricional de la Cajita Feliz.**
- **Las comunicaciones hacia los niños deben incluir mensajes relacionados a la buena nutrición y bienestar.**

Adicionalmente, somos auditados por un tercero en países como Argentina y Brasil que certifica que cumplimos con las normas de ética de Marketing.

En el 2013 McDonald's formó una alianza con Clinton Foundation y Alliance for a Healthier Generation, en un esfuerzo global con el objetivo de **augmentar el acceso de los clientes a frutas y vegetales**, lácteos bajos en grasa y opciones de agua y ayudar a las familias a tomar decisiones informadas.

# #Una jornada que comenzó hace 5 años





### 3. DESARROLLO SUSTENTABLE

**Mañana  
6 de diciembre  
abrimos  
y te invitamos  
el desayuno.**

Veni a conocernos y  
disfrutá de un café entre  
las 5.30 y las 8.30 am.

† Se entregará 1 café + 1 mediatuna por  
persona de manera presencial,  
sin excepción.



## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

Contenidos GRI:  
103-1, 103-2, 103-3  
Temas Materiales: 8, 15, 17, 21  
SASB FB-RN-430a.1, 430a.2, 430a.3

Contenidos GRI: 102-9, 102-10, 102-11,  
102-12, 102-13, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1,  
308-1, 412-13, 414-1



En **Arcos Dorados** existe una fuerte preocupación por identificar, controlar y minimizar los **impactos ambientales** generados en nuestra operación. La gestión ambiental debe ser transversal durante toda la cadena de suministro y por eso trabajamos con **proveedores que tengan un enfoque similar al nuestro**, buscando que cumplan con buenas prácticas que puedan ser avaladas o reconocidas bajo la obtención de sellos internacionales.

En Arcos Dorados somos conscientes del impacto que tiene nuestra cadena de abastecimiento en la sostenibilidad del negocio. Por ello, trabajamos activamente para identificar de la mano de nuestros proveedores, los impactos sociales y ambientales asociados a la actividad conjunta, con el fin de reducirlos y garantizar las mejores prácticas en cada una de las etapas del proceso.

Nuestros proveedores deben desarrollar actividades con altos estándares de calidad y seguridad de la comida, cumplir con buenas prácticas laborales, derechos humanos, bienestar animal, gestión ambiental e integridad en los negocios. Por medio de auditorías de tercera parte, aseguramos su cumplimiento.

En Latinoamérica, somos miembros de la Iniciativa Global de Seguridad de la Comida (GFSI) por sus siglas en inglés, en cuyos lineamientos se basan nuestros **estándares de calidad**.

**Nuestros más de 1.000<sup>(4)</sup> proveedores tienen la obligación de firmar y validar el Código de Conducta de Proveedores.**

<sup>(4)</sup> Contempla aproximadamente 733 proveedores de insumos y 380 proveedores de servicios.

El **90%** de nuestros proveedores de insumos tienen un origen **local**<sup>(5)</sup>, lo que nos permite impactar de manera positiva en cada uno de los países donde tenemos operación, generando empleo y desarrollo para las comunidades donde tenemos operación.

<sup>(5)</sup> Origen local se refiere a dentro de la región en la cual opera Arcos Dorados

## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

Para el 2019 realizamos un acercamiento con los proveedores que representan el 50% del gasto (spend) de la compañía, para conocer el tipo de **prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo** que desarrollan sus organizaciones, con el fin de identificar programas que estén alineados con nuestros objetivos y en el mediano y largo plazo nos permitan desarrollar proyectos en conjunto con un impacto y alcance mayor.

**El 67% de los proveedores cuentan con certificaciones externas (ISO14001, ISO 50001, Sedex Smeta, Productos orgánicos, prácticas de producción más limpia) que respaldan su gestión socioambiental.**

### #Calidad EnLosRestaurantes

Con el fin de garantizar la calidad de los alimentos que llegan a nuestros restaurantes, se realizan auditorías por parte de una empresa auditora especializada.

Realizamos constantemente procesos de validación en restaurantes y centro de distribución. En 2019 logramos recuperar a tiempo productos no conformes con el standard de calidad en 33 oportunidades

**El 100% de los locales fueron auditados por una casa auditora para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad de los alimentos.**





## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

### #EvaluaciónAProveedores

En 2019, el 100% de nuestros proveedores fueron evaluados y cumplieron con los lineamientos establecidos bajo los siguientes estándares:

- **Responsabilidad en el lugar de trabajo** (Social Workplace Accountability -SWA): Proveedores de alimentos, empaques, distribución y frigoríficos.
- **Sistema de gestión de calidad de proveedores** (Supplier Quality Management System - SQMS): Proveedores de alimentos.
- **Sistema de gestión de calidad de proveedores de envases de papel** (Packaging Supplier Quality Management System Paper – PQMS): Proveedores de empaques.

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



### #Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)

El sistema de análisis HACCP es un requerimiento esencial para ser proveedor de Arcos Dorados. Este plan permite identificar peligros específicos y tomar medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos. Es un instrumento que se centra en la prevención y puede aplicarse a lo largo de toda la cadena alimentaria, lo que nos permite tener la seguridad de los alimentos y ofrecer a nuestro cliente productos de excelente calidad.

**En 2019, el 100% de nuestros proveedores de insumos han sido auditados para verificar que cuenten con un programa HACCP implementado y validado.**

## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

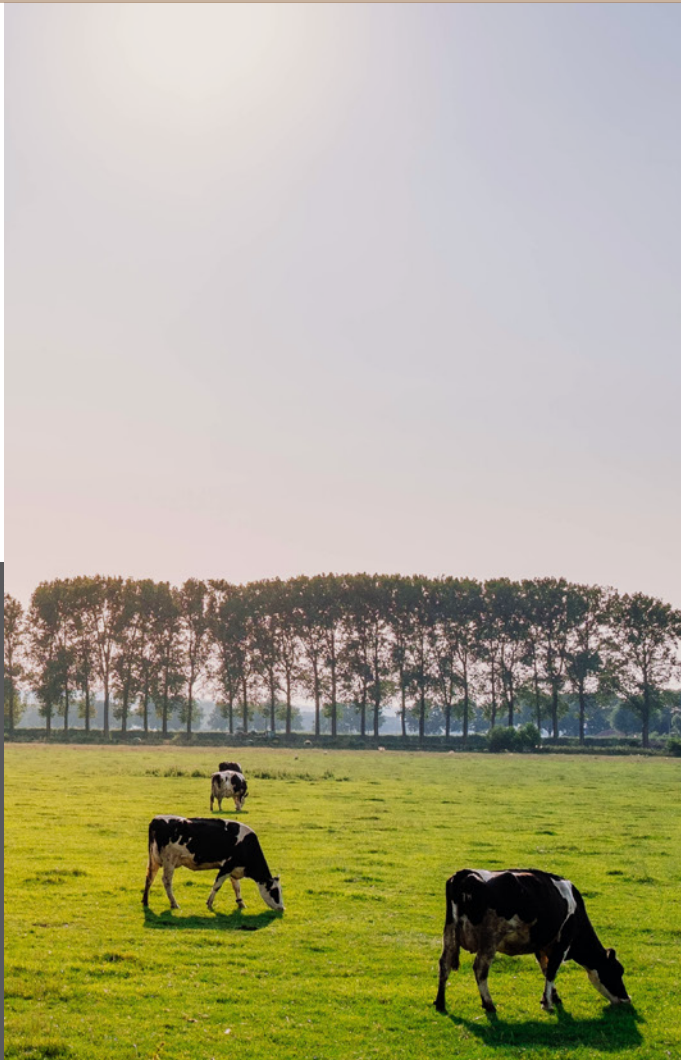
### #BienestarAnimal

Contamos con un programa de auditoría que nos permite alcanzar al 100% de los proveedores de proteína animal, con el fin de garantizar no solo correctas prácticas de producción, sino el manejo que se le da a cada uno de los animales, el suministro de antibióticos y demás aspectos conforme a los lineamientos de Organización Profesional de Certificación de Auditor Animal (PAACO).



**En 2019, auditamos el manejo de más de 100 proveedores de las categorías de carne, aves de corral, cerdo y gallinas ponedoras.**

**En 2019 compramos más de 90.000 unidades de huevos provenientes de gallinas criadas libres de jaulas para el mercado de Brasil.**



### #GanaderíaSustentable

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

Como uno de los mayores compradores de carne de la región, asumimos la responsabilidad de colaborar con la industria para conducirla hacia prácticas de producción más sostenibles. Para esto, desde nuestra operación de Brasil y Argentina lideramos la consolidación de las mesas de carne sustentable, cuyo fin es encontrar soluciones para producir carne con un menor impacto, que sea **ambientalmente sana, socialmente responsable y económicamente viable.**

Ambas mesas forman parte de la **Mesa Global de Ganadería Sostenible (GRSB).**



## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

### #Latin American Sustainable Beef Vision Summit

La Hamburger University fue sede del evento **Latin American Sustainable Beef Vision Summit**, con el objetivo de crear una visión regional con relación a la ganadería sostenible.

Se abordaron temas como **buenas prácticas ambientales** para la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero, el bienestar animal, el uso de antibióticos y la deforestación, entre otros.

**En 2019 cuadruplicamos el volumen de compra de carne libre de deforestación.**



### #Programa Flagship Farmer

Desde el año 2008, el programa ha identificado 34 granjas, cultivos y campos de producción a nivel mundial que desarrollan prácticas agrícolas sobresalientes y apasionados por el desarrollo sostenible.

**En Latinoamérica la primera Hacienda modelo (Flagship Farmer) se encuentra ubicada en Brasil, en el estado de Mato Grosso.**

Si bien el proceso de certificación se encuentra en curso, esperamos que el proveedor logre el aval de la propiedad Agua Viva en 2020. Este predio se destaca por combinar la producción con la preservación de la fauna y biodiversidad local. Será un gran ejemplo para toda Latinoamérica de cómo conciliar producción con preservación.

## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

### #Deforestación

La deforestación es una de las mayores amenazas que enfrenta nuestro medio ambiente en la actualidad, siendo los bosques vitales para la producción de oxígeno, la conservación de la biodiversidad y la absorción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Para abordar este tema establecimos un grupo de trabajo con **Proforest** y **AgroTools**, para aumentar nuestra capacidad de monitorear nuestra cadena de suministro de carne y ayudar a nuestros proveedores a tomar medidas específicas.

Desde 2016 a la fecha, trabajamos en Brasil para monitorear el riesgo de deforestación para los biomas del Amazonas y el Cerrado.

En 2019 hemos ampliamos el proyecto de monitoreo para incluir el bioma Gran Chaco, para la carne suministrada desde Argentina.

1989

**McDonald's Política de carne Amazonas**

2006

**Moratoria Soja**

2014

**McDonald's firma NY Declaration on Forests  
Agro Tools Recolección de datos**

2015

**McDonald's compromiso con bosques**

2016

**Equipo Beef + Forests Proforest  
Agrotools Arcos Dorados**

2018

**Política de abastecimiento de carne libre de deforestación (DFBPP)**

2019

**DFBPP Implementación, Argentina  
2019 Beef Summit**

2020



## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

### Beef+Forests grupo de trabajo



## 3.1 CADENA DE ABASTECIMIENTO

### #Producción Responsable

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

Estamos implementando la "Política de adquisición de carne vacuna libre de deforestación de McDonald's" desde 2018 como el estándar para comprar carne vacuna Brasil y Argentina.

### #Packaging FSC



El 90% de nuestros envases de papel (fibra) provienen de fuentes sustentables certificadas por FSC® (Forest Stewardship Council®). El 10% restante se encuentra certificado por otras entidades.

### #Café Sustentable

**En 2019, el 93% de nuestro café provino de fuentes certificadas.**

Para Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Costa Rica, México y las Islas Francesas **el 100% del café cuenta con la certificación Rainforest Alliance.**



### #Aceite De Palma

En nuestros procesos de cocción no utilizamos aceite de palma. Trabajamos con nuestros proveedores para garantizar que usan aceite certificado bajo los estándares de RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).



### #Pesca Sostenible

El 100% del pescado que vendemos cuenta con la certificación MSC (Marine Stewardship Council), por sus siglas en inglés).



## 3.2 GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES

SASB FB-RN-130a.1, 140a.1, 150a.1  
Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 301-1,  
302-1, 302-4, 305-3, 306-2



Cada año, el uso responsable de los recursos naturales toma más importancia y desde Arcos Dorados, estamos constantemente trabajando para que su utilización sea la más consciente posible.

Nuestros programas de educación y concientización juegan un rol muy importante para lograr consistentemente mejores índices de utilización del agua en relación con nuestras ventas.

El uso de la energía eléctrica representa el ítem de mayor peso en nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en los restaurantes y por consecuencia, sigue siendo un aspecto prioritario en el cual trabajamos constantemente.

Buscamos trabajar sistemáticamente en:

- Garantizar los mejores procedimientos de uso de energía eléctrica.
- Lograr el mejor costo/beneficio en las tarifas eléctricas.
- Avances tecnológicos que nos permitan mejores equipos con menor uso energético.

## 3.2 GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES

### #EficienciaEnergética

Trabajar con la eficiencia energética no es más un objetivo, sino un tema mandatorio para cualquier empresa que opere con responsabilidad.

Esto significa que necesitamos utilizar cada vez menos energía por ítem de venta y que nuestra matriz energética debe cambiar a renovable.

Gracias a las iniciativas implementadas, aún con un 3% más de locales, en el último año incrementamos únicamente un 2% el consumo de energía.

CONCEPTO	2019	2018
CONSUMO DE ENERGÍA (MW/H)	578.710	565.151

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

### #La Hora del Planeta



HORA DO PLANETA



En 2019 cumplimos otro año de nuestra participación en la Hora del Planeta, una iniciativa mundial de World Wildlife Fund® -WWF®, que tiene como objetivo la concientización y participación de la población en la conservación del medio ambiente y el cambio climático.

**11 años apoyando La Hora del Planeta. Todos nuestros restaurantes y nuestras oficinas cumplen en apagar las luces externas por 60 minutos.**





## 3.2 GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES

### #Huella de Carbono



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

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

En 2019, logramos la participación de 245 proveedores en el reporte a través del programa.

En 2019, Arcos Dorados fue nuevamente reconocida por la mayor tasa de respuesta alcanzada por un miembro de América Latina en el Programa CDP Supply Chain, en los temas de Clima, Agua y Bosques.

Nuestros proveedores tienen un total de reducción de emisiones en el último año cercano a 3 millones de TonCO<sub>2</sub>eq, lo que equivale a sacar de circulación 640.000 autos por un año.

### #Restaurantes Sustentables

Seguimos avanzando en el proceso de mejora continua en la construcción de nuestros restaurantes, buscando el uso responsable y reciclado de los recursos naturales, fomentar la clasificación y separación de los residuos y la utilización de métodos de climatización eficientes.

## DESARROLLO SUSTENTABLE | PLAN DESARROLLO 2020

### APLICACIÓN DE INICIATIVAS EN NUEVOS LOCALES

#### FREESTANDINGS

- Iluminación Led. Sistema de aire acondicionado de alta eficiencia y gases ecológicos.
- Recupero de agua de lluvia. Recupero de agua de condensación.
- Trash Bins lobby con separación. Trash Corral adecuado para almacenamiento separado de materiales.
- Porta bicicletas. Cargadores eléctricos para automóviles.

#### INSTORES

- Iluminación led. Sistema de aire acondicionado de alta eficiencia y gases ecológicos.
- Grifos con reducción de caudal.
- Trash Bins lobby con separación. Trash Corral adecuado para almacenamiento separado de materiales.

#### MALLSTORES FOODCOURT

- Iluminación led. Sistema de aire acondicionado de alta eficiencia y gases ecológicos.
- Trash Bins lobby con separación. Trash Corral adecuado para almacenamiento separado de materiales.

### NUEVOS LOCALES

## 3.2 GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES

### #Programa de Desarrollo Sustentable

El programa de Desarrollo Sustentable de Arcos Dorados sigue sumando restaurantes en su segundo año de implementación. **Cerramos el 2019 con más de 330 restaurantes participantes en toda Latinoamérica y el Caribe.**

La implementación incorpora conceptos de consumo consciente de agua y energía, separación de residuos y educación para el desarrollo sustentable tanto para nuestros colaboradores como para los clientes.

**Queremos transformar nuestros restaurantes en centros de educación para el desarrollo sostenible para la comunidad**

**Para 2025 apuntamos a cubrir el 100% de nuestros restaurantes con este programa.**



### #Reducción de Plástico

En línea con el objetivo global de tener el 100% de empaques de origen renovable, reciclado o de fuentes certificadas para 2025, trabajamos en minimizar la utilización de plásticos en nuestros empaques.

El programa "Sorbetes a pedido" iniciado en 2018, culminó en la remoción completa de sorbetes de plástico de nuestra operación. Sumamos otras iniciativas: modificación del empaque de desayunos, re-diseño de las cucharas del postre McFlurry y cambio de ensaladeras plásticas por opciones de cartón 100% biodegradable.

En Argentina, México y Colombia, la compañía ha dejado de entregar tapas plásticas en las bebidas frías y calientes servidas en los restaurantes y lo realiza solo a pedido en algunos mercados.

**En los últimos 2 años logramos reducir la producción y el consumo de más de 1.300 toneladas de plástico de un solo uso.**

## 3.2 GESTIÓN DE RECURSOS NATURALES

### #Reciclaje de Aceite Vegetal Usado

La correcta disposición de los residuos en nuestros restaurantes es una de nuestras prioridades. El aceite vegetal usado es correctamente descartado y transformado en biodiesel en muchos de los mercados.

En 2019 recuperamos más **6.880.000 litros** de aceite usado, garantizando su correcta disposición o aprovechamiento.

### #Compostaje

En nuestras oficinas corporativas convertimos los residuos orgánicos en compost, el cual es usado en nuestros jardines y entregado a los empleados para que lo usen en sus hogares.

+ 48 toneladas de compost generadas en un año.



### #Residuos

Somos conscientes que la correcta separación de los residuos proporcionará posibilidades de reciclaje del material y reducirá el volumen de residuos en los rellenos sanitarios.

En 2019 iniciamos un proyecto piloto de Economía Circular en Brasil donde los residuos plásticos son separados en una cooperativa de reciclaje y luego de su procesamiento, regresan a los restaurantes como bandejas hechas con plástico reciclado.

A través del PDS, nuestros empleados de restaurantes reciben capacitación sobre los procedimientos existentes sobre separación de residuos en origen para mejorar su manejo y gestión.

Como parte del compromiso, en todas nuestras oficinas reemplazamos los vasos descartables por tazas de porcelana reutilizables, lo que nos permite reducir de manera considerable la generación de este tipo de residuos.

De igual manera reemplazamos el papel tradicional por uno ecológico elaborado 100% de fibra de caña de azúcar y sin blanqueadores químicos.

## 4. ACERCA DE ESTE INFORME



## 4. ACERCA DE ESTE INFORME

Contenidos GRI: 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

El “**Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentable**” de Arcos Dorados 2019 ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), opción “Esencial” y considerando los estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para el sector de restaurantes. Tiene una periodicidad anual, abarca el período comprendido entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2019**. La información contenida en este documento no incluye los datos de las operaciones de nuestras franquicias y no ha sido verificado externamente. No se han producido modificaciones y cambios significativos durante el período cubierto, en cuanto al tamaño, la estructura y la propiedad de la organización, como así tampoco efectos significativos en la reformulación de la información respecto de años anteriores. El último reporte emitido fue el documento de “Resultados de Impacto Social y Ambiental 2018”.

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



## 4.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

Contenidos GRI: 102-21, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44



Una parte fundamental para una **gestión sustentable** y para el proceso de rendición de cuentas es la **definición de los grupos de interés y la identificación de los temas materiales**.

Con base en los lineamientos de la guía AA1000SES de Accountability, y a través de un análisis que abarca determinadas dimensiones (por responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación), hemos definido el **“mapa” de grupos de interés de Arcos Dorados**.

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

## 4.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

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

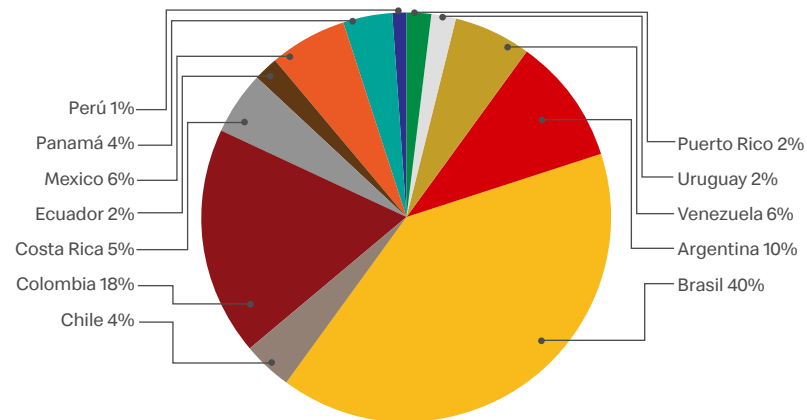
## 4.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

### #Definición de contenidos

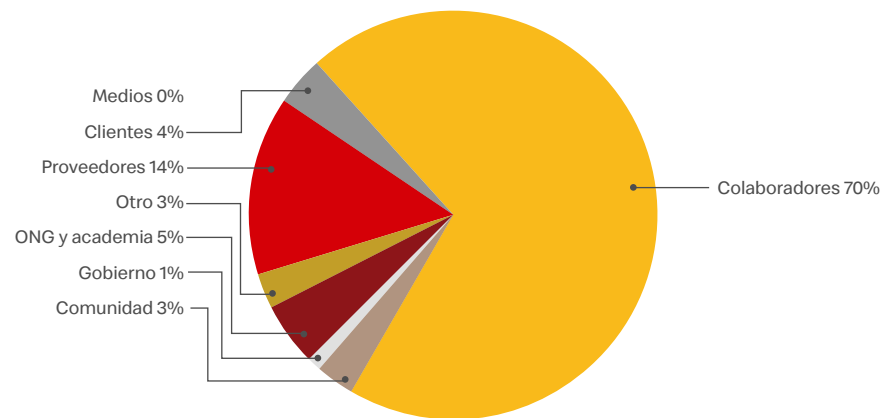
El **Global Reporting Initiative (GRI)** pone a disposición de las organizaciones una serie de principios diseñados para ser usados en forma combinada, a fin de definir el **contenido del informe**. Para identificar los potenciales temas que serán incluidos en el reporte, hemos considerado los impactos, los **riesgos y las oportunidades** observados por diferentes expertos y empresas del sector.

En 2018, a partir del proceso de identificación de temas materiales, se realizó un proceso de priorización de estos, con **más de 400 grupos** de interés, con el propósito de identificar cuáles son los más relevantes para ser incluidos en el reporte de sustentabilidad. En 2019 no se realizó estudio de materialidad con lo cual se mantiene vigente el del año anterior.

#### Resultados encuesta de materialidad por País.



#### Resultados encuesta de materialidad por Grupo de Interés.





## 4.1 GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

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

<sup>7</sup>Donde se producen los principales impactos de los temas materiales, dentro de la organización (interno) o fuera de ella (externo).

**Muchas gracias**

---



**Arcos Dorados**

