



# Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sostenible 2023







## Contenidos

### Sobre el Reporte

Página 03

### Somos Arcos Dorados

Página 07

### Cadena de valor

Página 21

### Nuestro equipo

Página 40

### Comunidad

Página 54

### Medio Ambiente

Página 61

### Índice GRI y SASB

Página 72







## Mensaje de bienvenida

Desde los inicios de Arcos Dorados, siempre mantuvimos un comportamiento de negocios alineado con nuestros valores y creencias. Diez años atrás, cuando las temáticas socioambientales todavía eran incipientes en la agenda estratégica de las compañías, decidimos comenzar a ordenar y reportar voluntariamente todas las iniciativas y compromisos que teníamos con el planeta, y para el desarrollo de las personas y sus comunidades.

Apoiados por nuestro profundo sentido de transparencia y, sobre todo, guiados por el propósito de *"Hacer de cada día una oportunidad para alimentar personas y construir sueños"*, compartimos en este, nuestro décimo reporte, datos concretos y auditados de todo lo que hicimos a lo largo del año 2023 para marcar una verdadera diferencia en la sociedad en general, a la vez que continuamos inspirando a otros con el ejemplo.

En 2023, así como en los años anteriores, logramos importantes avances en nuestra Receta del Futuro. Entre ellos, y el cual nos enorgullece resaltar por su impacto directo en la vida de las personas, fue continuar preparando a los jóvenes de la región para su futuro. Generamos más de 67 mil oportunidades de empleo, incrementamos un 32% las horas de capacitación promedio para nuestros empleados y formamos a nuestros líderes estratégicos en temáticas ambientales, sociales y de gobernanza, entre varias otras iniciativas.

Además, avanzamos de manera consistente en los demás pilares de nuestra estrategia socioambiental al impulsar el desarrollo de proveedores locales y así contribuir con las economías regionales y nacionales mientras profundizamos las acciones de economía circular y de gestión de nuestro impacto climático. Una clara demostración de que es posible expandir la operación de manera sostenible y sustentable.

Esos hitos fueron posibles gracias a la dedicación diaria de los más de 100 mil empleados altamente talentosos de Arcos Dorados que representan la gran diversidad latinoamericana. Sus diferencias realzan lo mejor de cada uno y a todos como equipo, enriqueciéndonos, uniéndonos y potenciéndonos para alcanzar todas las metas que nos proponíamos.

Cuando recuerdo los últimos diez años y reviso lo que venimos haciendo para impactar en la evolución de la sociedad, asumiendo y cumpliendo compromisos que contribuyen positivamente, de manera directa e indirecta, a nuestros empleados, las comunidades cercanas a los restaurantes, me lleno de orgullo.

Pero, me entusiasmo y me motiva aún más por saber que estamos preparados como compañía para todo lo que se viene por delante en este camino importante y sin fin.







# Sobre el Reporte







Este es nuestro  
**10<sup>mo</sup> Reporte de  
impacto social  
y desarrollo  
sostenible,**  
que refleja el  
compromiso de  
Arcos Dorados con  
la transparencia y  
la responsabilidad.



## Parámetros del informe

El Informe ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares Universales de la Global Reporting Initiative (GRI) 2021. Además, se utilizó el mapa de materialidad de la Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para reportar sobre los indicadores relevantes relacionados con la industria de restaurantes.

Este año marca un hito en la historia de Arcos Dorados al presentar con orgullo nuestro décimo Informe. En él, destacamos los avances que logramos al integrar prácticas responsables en nuestras operaciones, reflejando una década de progreso y compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.

El Informe cubre las actividades desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. Durante este período, la compañía no experimentó cambios relevantes que afecten la comparabilidad. Establecimos un período de presentación de Informes anual y el último corresponde al año fiscal 2022. Ernst and Young (EY) realizó la verificación de indicadores clave en todo el Informe.

## Alcance regional

Nuestro Reporte cubre las operaciones de nuestras tres divisiones geográficas:

### BRASIL

#### SUDAMÉRICA (SLAD)

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

#### CENTRO AMÉRICA Y CARIBE (NOLAD)

Costa Rica, Guayana Francesa, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Puerto Rico, Islas de Santa Cruz y Santo Tomás.





# Relación con los grupos de interés

La participación de los grupos de interés es fundamental para llevar adelante nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Al promover la comunicación abierta y transparente, fortalecemos las relaciones, mejoramos nuestra licencia social para operar y, en última instancia, contribuimos a un modelo de negocio más sostenible y resiliente.

La interacción con los grupos de interés es una decisión estratégica. Involucramos activamente a nuestros grupos de interés en los procesos de decisiones, a través de los cuales obtenemos ideas valiosas, identificamos riesgos y oportunidades potenciales, y construimos confianza. Este enfoque colaborativo garantiza que nuestras acciones estén alineadas con las expectativas de aquellos que son directa o indirectamente alcanzados por nuestras operaciones.

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

Grupo de interés 	Propósito de participación	Mecanismos de participación
<b>Accionistas y entidades financieras</b>	Informe transparente de resultados, al menos trimestralmente, y feedback sobre nuestro desempeño.	Asamblea General Anual. Estado financiero. Informe anual 20-F. Informes trimestrales. Formulario 6-K. Difusión y eventos para inversores. Acercamiento a analistas de investigación de capital. Informe de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Franquiciados</b>	Informe transparente de resultados, al menos trimestralmente, y feedback sobre nuestro desempeño.	Asamblea General Anual. Estado financiero. Informe anual 20-F. Informes trimestrales. Formulario 6-K. Difusión y eventos para inversores. Acercamiento a analistas de investigación de capital. Informe de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Clientes</b>	Ofrecer el mejor menú y la mejor experiencia.	Dinos cómo lo hicimos. Puertas abiertas. Reporte de impacto social y desarrollo sostenible. Línea de atención al cliente. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Canales digitales como nuestra App. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Colaboradores</b>	Crear el mejor lugar para trabajar.	Encuestas de clima. Instagram. Red social corporativa. Reuniones. Mailings. Puertas abiertas. Reporte de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Proveedores y distribuidores</b>	Desarrollar una cadena de valor responsable.	Auditorías. Reuniones con proveedores. Portal de proveedores. Puertas abiertas. Reporte de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Comunidad</b>	Impulsar oportunidades para su desarrollo y crecimiento.	Dinos cómo lo hicimos. Puertas abiertas. Reporte de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Sitio web Receta del Futuro. Análisis de materialidad.
<b>Entidades gubernamentales</b>	Informe transparente de resultados y construcción de alianzas que contribuyan al desarrollo sostenible.	Relaciones gubernamentales. Alianzas público/privadas. Estado financiero. Informe anual 20-F. Informes trimestrales. Formulario 6-K. Informe de impacto social y desarrollo sostenible. Sitio web de Arcos Dorados y redes sociales. Análisis de Materialidad.





# Análisis de materialidad

Los contenidos de este Informe reflejan nuestros impactos más significativos en la economía, el ambiente y la sociedad.

Para identificar los temas materiales de nuestra organización, obtuvimos la información del ejercicio de materialidad realizado en 2022, de acuerdo a los Estándares Universales 2021 de la Global Reporting Initiative.

#	Tema material 
1	Empleo joven
2	Empaques y reciclaje
3	Seguridad alimentaria
4	Diversidad e inclusión
5	Experiencia digital responsable
6	Salud y seguridad de nuestra gente
7	Cultura y ambiente laboral
8	Nutrición y marketing responsable
9	Derechos humanos y prácticas laborales justas
10	Gestión responsable de recursos
11	Abastecimiento responsable
12	Apoyo a la comunidad local
13	Cambio climático
14	Ética, integridad y lucha contra la corrupción
15	Ganadería sostenible y libre deforestación

## Pilar de Receta del Futuro

- Empleo joven
- Economía circular
- Familia y bienestar
- Diversidad e inclusión
- Familia y bienestar
- Empleo joven
- Diversidad e inclusión
- Familia y bienestar
- Empleo joven
- Cambio climático
- Abastecimiento sustentable
- Familia y bienestar
- Cambio climático
- Gobernanza
- Abastecimiento sustentable







# Somos Arcos Dorados







## Un propósito que nos une

¡En 2023 tuvimos grandes novedades! Presentamos nuestro propósito, que nos impulsa a ir más allá mientras permanecemos fieles a nuestras raíces. Desde 2007, tenemos los derechos de franquicia principal de McDonald's en 20 países de América Latina y el Caribe.

Este propósito pone el foco en nuestra máxima prioridad: hacer que las cosas sucedan al ofrecer productos de calidad y mantener una mirada atenta en toda la cadena de valor, desde el campo hasta la mesa.

Pero también ampliamos nuestros horizontes generando oportunidades todos los días. En Arcos Dorados hacemos que las cosas sucedan al impulsar el desarrollo sostenible, permitiendo que las personas imaginen caminos más prósperos para sí mismos, la compañía y el ambiente.

**Nuestro propósito es hacer de cada día una oportunidad para alimentar personas y construir sueños.**







## Dividamos nuestro propósito en cuatro partes:

### Hacer

Esta es una palabra que elegimos cuidadosamente, porque estamos convencidos de que tenemos la responsabilidad de hacer que las cosas correctas sucedan para ayudar a transformar nuestras comunidades y las vidas de las personas. Tenemos una oportunidad única de seguir haciendo que esto ocurra, y así lo haremos.

### Cada día

Cada momento es una oportunidad para aprender, accionar y evolucionar hacia la mejor versión de nosotros mismos. Es innovación y evolución, un paso a la vez.

### Alimentar a las personas

No solo ofrecemos alimentos; creamos experiencias inolvidables para millones de clientes a diario. Se trata de ir más allá de una comida y convertir cada bocado en una aventura.

### Construir sueños

Nuestra visión, talento y trabajo en equipo son la salsa secreta de nuestro viaje. Arcos Dorados no es solo una empresa; es una gran familia de empleados, franquiciados y proveedores, cada uno con sus propias historias y sueños, pero con un propósito común.





## Receta del Futuro

Guiados por el nuevo propósito, tenemos la receta para un mañana más próspero. Los ingredientes secretos son nuestra escala y liderazgo. Y se dice que con gran poder viene una gran responsabilidad. Por eso ideamos una receta especial: nuestra plataforma ambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés)—la Receta del Futuro. Seis pilares llenos de acción y 13 compromisos diseñados para que nuestro impacto positivo se destaque de la mejor manera posible.

Nuestro enfoque va más allá del día a día del negocio; se trata de crear armonía entre las personas y el planeta. Tomamos la iniciativa para garantizar el bienestar de la comunidad, ofreciendo no solo comida, sino menús nutritivos para todas las familias. Y porque creemos en el poder de los sueños, generamos oportunidades para los jóvenes, impulsamos una cadena de suministro sostenible y reducimos nuestra huella ambiental.

[Sitio web](#)

### Los pilares de nuestra estrategia

1

#### EMPLEO JOVEN

Brindamos a miles de jóvenes la oportunidad de capacitarse para sus futuras carreras y obtener su primera experiencia formal de trabajo.



2

#### FAMILIA Y BIENESTAR

Ofrecemos opciones de menú que se adaptan a las nuevas demandas y apoyamos iniciativas que mejoran la calidad de vida de las familias.



3

#### DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Construimos un lugar de trabajo diverso que promueve el respeto y da la bienvenida a todas las personas.



4

#### ABASTECIMIENTO SUSTENTABLE

Promovemos el bienestar animal entre nuestros proveedores y adquirimos ingredientes producidos con prácticas ambientales responsables.



5

#### CAMBIO CLIMÁTICO

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



6

#### ECONOMÍA CIRCULAR

Buscamos soluciones que eliminen o reduzcan el desperdicio y maximicen la reutilización y reciclaje de materiales de nuestra cadena de valor.







## Nuestra cadena de valor

Desde el origen de los productos hasta las comunidades cercanas a nuestros restaurantes, nuestros compromisos de la Receta del Futuro alcanzan a cada eslabón de la cadena de valor. Y lo hacemos con el mismo propósito: hacer de cada día una oportunidad para alimentar personas y construir sueños.

### 1 — Proveedores

#### Alimentos

Los principales ingredientes de nuestro menú:

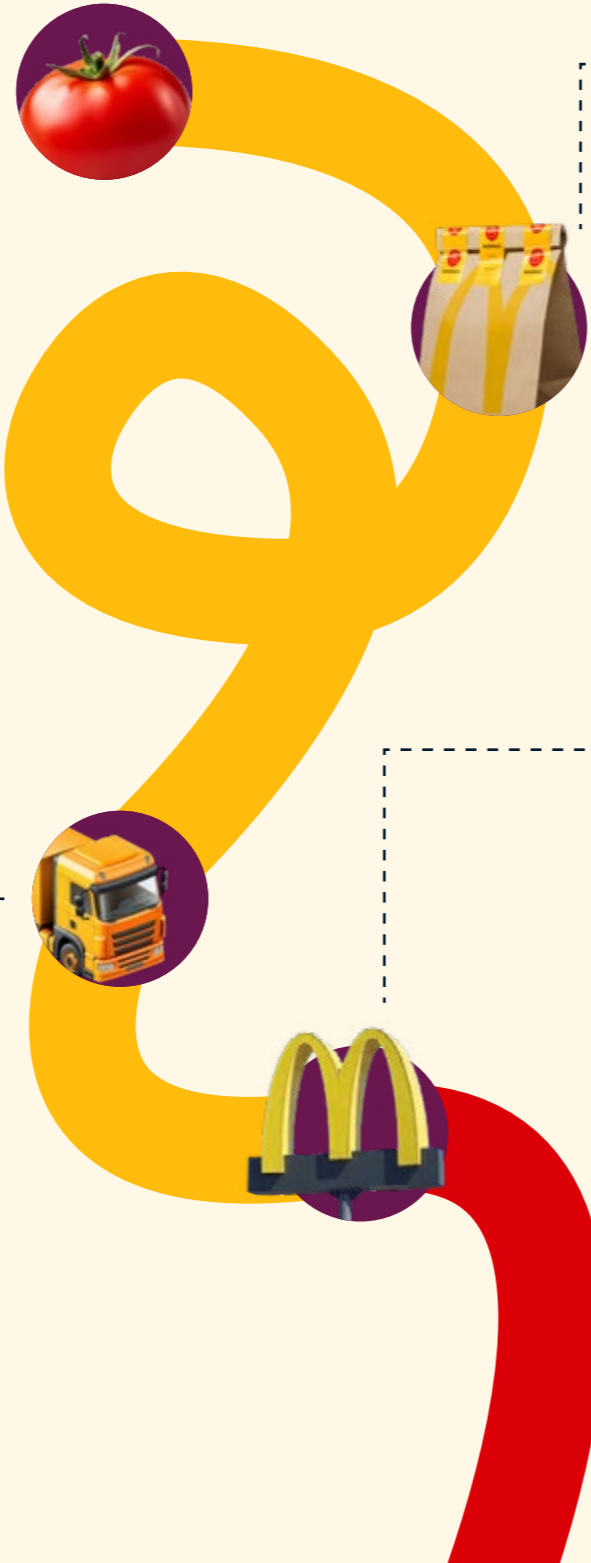
- Carne vacuna
- Pollo
- Papas
- Panificados
- Café
- Productos lácteos
- Verduras

**224**  
proveedores

#### Centros de distribución

Sitios donde nuestros socios logísticos almacenan y distribuyen productos para los restaurantes.

**28**  
centros de  
distribución



#### Papel y embalaje

Materiales para entregar, transportar y cuidar la comida que servimos a nuestros clientes.

**63**  
proveedores

### 2 — Operaciones

#### Restaurantes

Espacios seguros y cómodos para elegir y disfrutar la comida favorita de las personas.

**2.361**  
restaurantes  
+49 vs 2022

Operados por la empresa **71,1%**

Operados por sub-franquiados **28,9%**

## Equipo

Personas que transforman cada día en una oportunidad para alimentar a los demás y construir sueños.

**100.795**  
empleados  
+7,5% vs 2022

Mujeres **56%**

Varones **44%**

**3 — Personas**

## Clientes

Personas o familias que eligen nuestro menú dentro del restaurante, a través del autoservicio, con entrega a domicilio o mediante nuestras plataformas digitales.

**+4 millones**  
de clientes por día

## Menú

Alimentos icónicos y de gran calidad: proteínas de carne y pollo, Cajita Feliz, Bebidas, Papas fritas y acompañamientos, Postres, McCafé.

USD

**4,3 mil millones**  
en ingresos totales  
+19,7% vs 2022

## Comunidad

Vamos más allá de nuestros clientes: nuestro compromiso se extiende a las personas que viven cerca de nuestros restaurantes.

**559.781**  
instancias de  
capacitación y primer  
empleo formal  
en 2023







## Ratings ESG

Seguimos las evaluaciones de las agencias de calificación ESG para mantenernos al tanto de los cambios en los estándares de la industria. Esto nos ayuda a evaluar la eficacia de nuestros programas existentes y a idear estrategias de mejora continua. Cada agencia examina nuestras iniciativas y determina el nivel de riesgo que enfrentamos, nuestra capacidad de respuesta y nuestro progreso hacia el desarrollo sostenible.

RANKING	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
SUSTAINALYTICS	Mide la exposición de una empresa a los riesgos ESG específicos de la industria y su nivel de gestión.	<b>28,4</b>
MSCI	Mide la gestión por parte de una empresa de los riesgos y oportunidades ESG financieramente relevantes.	<b>B</b>
CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	Evalúa y puntúa los resultados de una compañía en cuatro niveles, que representan los pasos hacia la gestión ambiental responsable.	<p><b>Programa de bosques</b></p> <p><b>B-</b> Productos de carne vacuna    <b>B-</b> Productos de soja</p> <p><b>B</b> Productos de Madera</p> <hr/> <p><b>Programa de cambio climático</b></p> <p><b>B-</b></p> <hr/> <p><b>Programa de seguridad hídrica</b></p> <p><b>C</b></p>

## Participación en la la industria

Abordar los desafíos de nuestra industria requiere de un esfuerzo integral y coordinado. Por eso, participamos en foros colaborativos que nos ofrecen una plataforma para intercambiar buenas prácticas y alinear iniciativas con colegas de la industria. Entre las iniciativas en las que participamos activamente, se encuentran:

- Mesa Argentina de la Carne Sustentable (MACS), Argentina
- Mesa Brasileña de la Carne Sustentable (GTPS), Brasil
- Mesa Uruguay de la Carne Sustentable (MUCS), Uruguay
- Compromiso Empresarial para el Reciclaje (CEMPRE), Chile
- Compromiso Empresarial para el Reciclaje (CEMPRE), Uruguay
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Argentina
- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Red de Empresas por el Desarrollo Sostenible (DERES), Uruguay
- Responsabilidad Extendida del Productor (ANDI), Colombia
- Visión 30/30 (ANDI), Colombia





## Bono vinculado a la sostenibilidad

En abril de 2022, dimos un gran paso hacia el cumplimiento de nuestros compromisos ambientales al emitir el primer bono vinculado a la sostenibilidad (SLB, por sus siglas en inglés) para una compañía de restaurantes en América Latina, elevando el estándar para nuestra cadena de valor.

Con este SLB, logramos un hito regional, convirtiéndonos en la primera empresa latinoamericana de nuestra industria en alinear su estrategia financiera con los objetivos de desarrollo sostenible orientados a reducir las emisiones de carbono en nuestras operaciones y cadena de suministro.

Estos tipos de bonos son instrumentos financieros que comprometen a los emisores a cumplir con objetivos específicos ambientales, sociales y de gobernanza, evaluados a través de indicadores clave de desempeño. Nuestro bono establece dos objetivos de desempeño sostenible: una reducción del 15% en las emisiones de gases de efecto invernadero para los alcances 1 y 2 para 2025, y una reducción del 10% en la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero en nuestra cadena de suministro para 2025, ambos en comparación con nuestro año de base 2021.







# Gobierno Corporativo

La gobernanza corporativa de Arcos Dorados está conformada por nuestra Junta Directiva y el Equipo de Liderazgo.

## Desde lo más alto de la compañía estamos comprometidos con perseguir nuestro propósito.

La Junta Directiva juega un papel fundamental en supervisar tanto la trayectoria estratégica como la gestión de Arcos Dorados. Asumiendo la responsabilidad directa de la toma de decisiones económicas, ambientales y sociales, la Junta busca consejo y apoyo de diversos comités. Compuesta por 11 miembros, incluidos siete directores independientes, sus integrantes tienen experiencia en disciplinas, industrias y antecedentes.

Encargado de la gestión y representación de la compañía, el Equipo de Liderazgo está compuesto por 17 profesionales calificados. El equipo cuenta con expertise en áreas que abarcan desde el desarrollo de productos hasta la gestión de la cadena de suministro, operaciones, finanzas, sostenibilidad, responsabilidad social, gobierno corporativo, marketing, asuntos legales, recursos humanos, comunicaciones, tecnología de la información y capacitación, entre otros.

Muchos miembros del equipo tienen años de experiencia en la industria alimentaria, y un número significativo tiene una larga trayectoria en las operaciones de Arcos Dorados y McDonald's en América Latina y el Caribe. El Vicepresidente de Impacto Social y Desarrollo Sostenible asume la responsabilidad ejecutiva de los asuntos ambientales y sociales de la compañía y es quien aprueba este Informe.





## Comités de la Junta Directiva

### Comité de auditoría

Compuesto por tres directores independientes, apoya a la Junta Directiva en auditorías externas, control interno, información financiera y comunicaciones con terceros.

### Comité de compensación y nominación

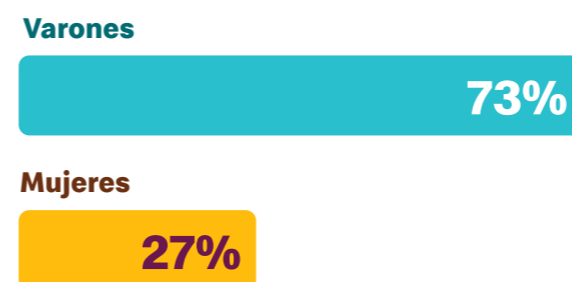
Compuesto por tres directores, evalúa y aprueba objetivos y metas corporativas relacionadas con la remuneración, el desempeño ejecutivo, los componentes de incentivos a largo plazo de la compensación y la remuneración ejecutiva.

### Comité de finanzas

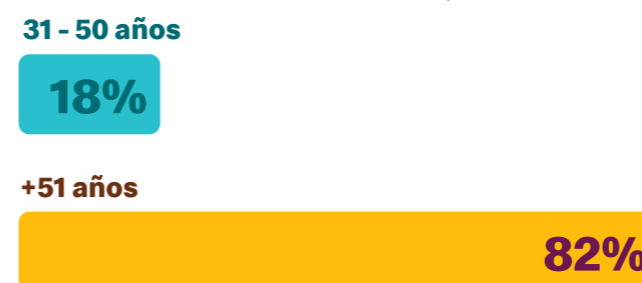
Compuesto por tres directores, colabora con la Junta Directiva en cumplir con su responsabilidad ante los accionistas en lo que respecta a las mejores prácticas, políticas y estrategias relacionadas con los asuntos financieros de Arcos Dorados, entre otros aspectos.

## Composición de la Junta Directiva

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



### DISTRIBUCIÓN POR EDAD

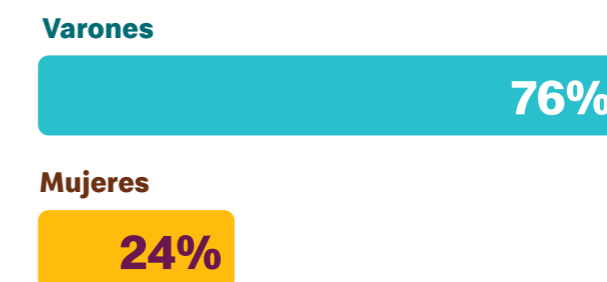


### DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN



## Composición del Equipo de Liderazgo

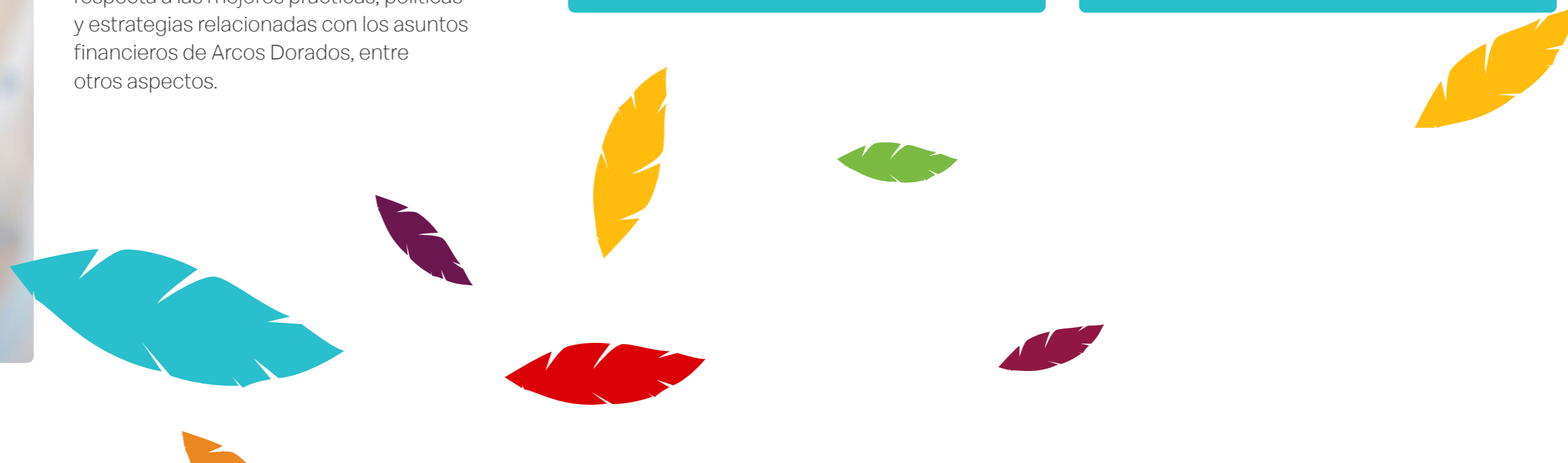
### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



### DISTRIBUCIÓN POR EDAD



### DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN







# Conducta empresarial responsable

Nuestra principal referencia para guiar el comportamiento empresarial responsable son las Normas de Conducta en los Negocios. Aprobado por la Junta Directiva, este documento aplica para los colaboradores a tiempo parcial hasta los Directores de la compañía. Las normas funcionan como una guía para nuestras obligaciones legales y compromisos éticos, definiendo principios fundamentales de conducta que reflejan nuestras políticas. Ofrecen orientación explícita para ayudarnos a tomar decisiones correctas en el día a día de nuestra operación.

El Comité de Ética es responsable de supervisar el cumplimiento y la aplicación de las normas, definir medidas disciplinarias y abordar quejas y riesgos potenciales. Esta supervisión es respaldada por los departamentos de Auditoría Interna y Legal, que brindan asesoramiento sobre los asuntos relacionados con las normas.

## Mantenemos prácticas éticas y equitativas en beneficio de nuestros clientes, empleados, proveedores y la comunidad.

Las Normas de Conducta en los Negocios son una referencia para nuestras interacciones, compromisos y procesos de debida diligencia en relación con nuestros grupos de interés. Con respecto a nuestros clientes, estamos decididos a ofrecer productos seguros y de alta calidad, con prácticas de marketing responsable. Las normas articulan el compromiso que asumimos de respetar los derechos humanos, fomentar la diversidad y la inclusión y garantizar un lugar de trabajo seguro. En última instancia, enfatizan nuestro deber de contribuir positivamente a nuestras comunidades.

Estos compromisos se refuerzan con un conjunto integral de políticas que involucran a cada uno de nuestros grupos de interés. El progreso y los resultados de los compromisos de esas políticas se informan a lo largo del presente Reporte.

Evaluamos nuestras operaciones en busca de riesgos relacionados con la corrupción. Ernst & Young (EY), una firma externa de auditoría, auditó los controles de la empresa, según se difunde en el formulario 20-F. En 2023, no se registraron incidentes de corrupción y la compañía no enfrentó acciones legales relacionadas con comportamientos anticompetitivos o anti monopolísticos.

<sup>1</sup> Documento para uso interno

### Políticas corporativas

#### POLÍTICAS DE ARCOS DORADOS

- **Normas de Conducta en los Negocios**
- **Política de Lugar de Trabajo Seguro y Respetuoso**
- Política de Seguridad y Salud<sup>1</sup>
- Política de Seguridad de la Información<sup>1</sup>
- Política de Redes Sociales<sup>1</sup>
- Política de Donaciones<sup>1</sup>

#### POLÍTICAS DE MCDONALD'S A LAS QUE ADHERIMOS

- **Código de Conducta de Proveedores**
- Política de Adquisición de Carne Libre de Deforestación<sup>1</sup>
- **Declaración Global de Principios contra la Discriminación, el Acoso y la Represalia**
- **Declaración Global de Principios sobre Prevención de Violencia en el Lugar de Trabajo**

Más Políticas

## Conflictos de interés

En Arcos Dorados, actuamos a favor del bienestar a largo plazo de la compañía con foco en el beneficio colectivo. Todos los empleados están obligados a abstenerse de aprovechar oportunidades en beneficio personal que surjan al utilizar activos e información corporativa, o por sus posiciones dentro de la compañía.

Cada miembro del equipo tiene la responsabilidad de informar inmediatamente cualquier conflicto de interés existente o potencial y de adherirse a los estándares diseñados para gestionar o eliminar potenciales conflictos. La línea ética sirve como punto de contacto para informar este tipo de incidentes. Las consecuencias pueden abarcar desde renunciar a la participación en la toma de decisiones hasta desvincularse de intereses externos que den lugar a conflictos.



## Capacitaciones en conducta empresarial

Cada año, realizamos el curso virtual de Estándares de Conducta Empresarial, creado con el objetivo de mantener actualizado a nuestro personal y equipo de liderazgo sobre los estándares y valores que promovemos en Arcos Dorados.

Los principales temas cubiertos en el curso incluyen nuestra Normas de Conducta en los Negocios, anticorrupción, lavado de dinero y específicamente aquellas leyes (FCPA/OFAC) requeridas para una empresa listada en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE). Al finalizar el curso se otorga la Certificación Anual de Estándares de Conducta Empresarial como compromiso de adherencia a estos estándares como empresa pública. El curso y la certificación son obligatorios.

En 2023 también implementamos el curso sobre Fundamentos de marca para garantizar la conducta ética de todos los miembros de nuestro equipo. Es obligatorio para todos nuestros empleados y debe completarse dentro de los primeros tres meses después de unirse a la compañía. Consiste en tres cursos: Construyendo un lugar de trabajo seguro, respetuoso e inclusivo, con herramientas para promover un ambiente diverso e inclusivo, libre de discriminación, acoso y represalias; Prejuicios inconscientes, sobre diversos prejuicios y su impacto en decisiones y resultados comerciales; y Prevención de la violencia en el lugar de trabajo, sobre temas clave para proteger a los colaboradores, a los clientes y a la marca McDonald's de la violencia en el lugar de trabajo.

### CURSO DE ESTÁNDARES DE CONDUCTA EMPRESARIAL

	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Equipo de Liderazgo	16	100%	-	-	-	-	-	-
Staff <sup>1</sup>	426	92%	780	83%	558	76%	744	84%

### ALCANCE DEL CURSO FUNDAMENTOS DE MARCA

	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Equipo de Liderazgo	16	100%	-	-	-	-	-	-
Staff	377	81%	866	92%	720	98%	689	78%
Gerentes de operaciones de negocios/restaurante y Equipo de gerencia	-	-	4.205	90%	3.947	97%	5.334	86%
Crew	-	-	33.870	88%	21.343	96%	26.761	89%
<b>Total</b>	-	-	<b>38.941</b>	<b>88%</b>	<b>26.010</b>	<b>96%</b>	<b>32.784</b>	<b>88%</b>

<sup>1</sup> Excluye al Equipo de Liderazgo







## Respeto por los derechos humanos

Las Normas de Conducta en los Negocios subrayan nuestro compromiso de respetar los derechos humanos fundamentales para todas las personas. A través de nuestras políticas e iniciativas, aseguramos el cumplimiento de este principio en tres grupos de interés clave: colaboradores, proveedores y comunidades.

Proteger los derechos humanos y fomentar lugares de trabajo respetuosos son fundamentales para preservar la integridad de nuestra marca y el bienestar de nuestro equipo. Estamos alineados con la Política Corporativa de Derechos Humanos de McDonald's, basada en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y en los principios articulados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Asegurar un lugar de trabajo seguro y respetuoso, donde las personas se sientan cómodas y protegidas, es crucial para el éxito de nuestro negocio. **Por eso, desarrollamos un programa obligatorio de aprendizaje virtual** dirigido a abordar el acoso, la discriminación y la violencia dentro de nuestros restaurantes. Este curso garantiza el desarrollo de relaciones seguras al basarse en escenarios de la vida real, proporcionar herramientas para interactuar con los clientes y ofrecer técnicas para manejar incidentes de violencia dentro de nuestros restaurantes y oficinas. Todos los nuevos empleados deben completar esta formación y una vez concluida, deben firmar un formulario de certificación indicando la comprensión de los temas abordados.

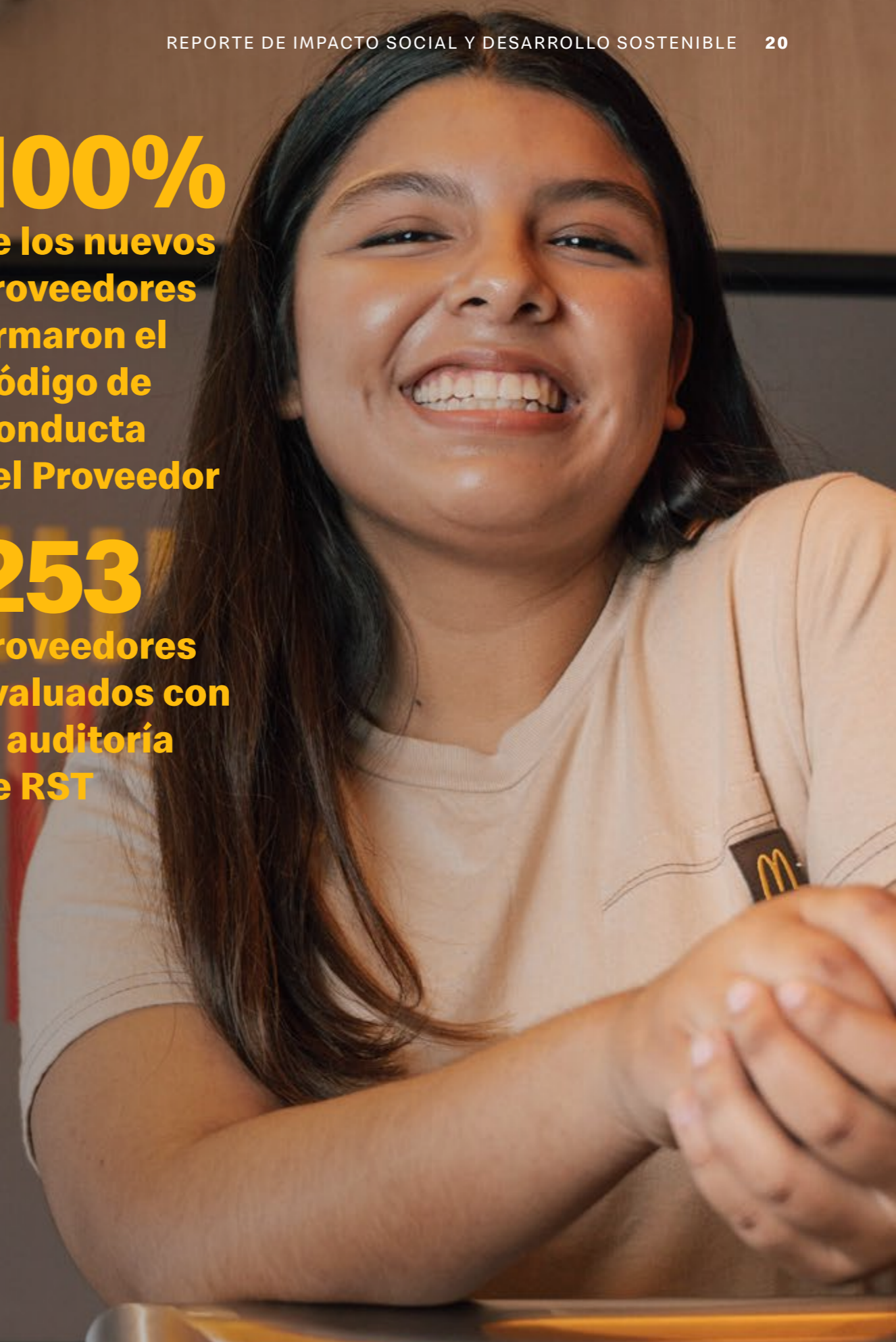
También asumimos la responsabilidad asociada a los bienes y servicios que adquirimos. **Para asegurar que nuestros proveedores se alineen con nuestros valores y estándares operativos, deben firmar y adherirse al Código de Conducta del Proveedor. Este documento describe nuestros valores fundamentales y principios de conducta relacionados con los derechos humanos, que abarcan la libertad de asociación, las prácticas laborales, el trato justo y la antidiscriminación.**

En consecuencia, evaluamos a todos nuestros proveedores de alimentos, envases, distribución y algunos de marketing a través de la auditoría de Responsabilidad Social en el Trabajo (RST), que incluye un módulo sobre derechos humanos y normas laborales, que cubre temas como el trabajo involuntario, en prisión, forzoso y infantil.

En todos los contratos con Organizaciones No Gubernamentales (ONG) involucradas en nuestros programas comunitarios, incorporamos una cláusula de derechos humanos. Esta cláusula abarca, entre otros elementos, el derecho a la libertad de asociación, la ausencia de trabajo infantil y forzoso, y el compromiso de evitar distinciones, exclusiones, restricciones o preferencias basadas en género, raza, religión o edad.

**100%**  
de los nuevos  
proveedores  
firmaron el  
Código de  
Conducta  
del Proveedor

**253**  
proveedores  
evaluados con  
la auditoría  
de RST







## Línea ética

Nuestra línea ética es un medio imparcial y formal para reportar posibles fraudes o casos de corrupción. Su objetivo es facilitar la comunicación interna sobre posibles irregularidades manteniendo la confidencialidad de la información y el anonimato del denunciante.

Resguarda, un proveedor externo, gestiona y supervisa el proceso de denuncia. Se encarga de recibir y monitorear todas las denuncias a través del sitio web de la compañía, facilitando las investigaciones por parte del departamento de Auditoría Interna para garantizar una resolución adecuada de los reclamos. El Comité de Ética es informado de forma inmediata sobre cada irregularidad potencial.

 [resguarda.com/arcosdorados](https://resguarda.com/arcosdorados)

 **0-800 gratuito por país**

 **personalizado por país**



**Respetar los derechos humanos no es sólo un ingrediente de nuestra receta; es el condimento estrella de nuestro propósito.**





# Cadena de valor







## Puertas abiertas

Para brindar transparencia y compartir información sobre nuestros procesos, abrimos las puertas para que todos puedan adentrarse en nuestros procedimientos y explorar nuestras cocinas. ¡Es la temporada de Puertas Abiertas!

Puertas Abiertas tiene como objetivo mostrar cómo se preparan los menús más famosos del mundo, con foco en la calidad de nuestros ingredientes, sus orígenes y los esfuerzos de nuestro equipo de restaurantes. Es una oportunidad para que nuestros clientes tengan una comprensión integral del trabajo que se realiza para garantizar la seguridad, la higiene y la calidad de los ingredientes utilizados en nuestros platos icónicos.

**50.195**  
**clientes**  
completaron la encuesta  
de satisfacción luego de  
visitar nuestras cocinas

**98%**  
reportaron una mejora en su  
percepción y evaluación de la  
marca luego de la visita





## Desde el origen hasta la mesa

Desde las fuentes de nuestros ingredientes hasta las experiencias digitales de nuestros clientes, trabajamos todos los días en búsqueda de excelencia.

Priorizamos la calidad en todo lo que hacemos, ofreciendo alimentos seguros y deliciosos, que se originan en la gestión cuidadosa de nuestra cadena de suministro. Rastreamos los orígenes de nuestros principales ingredientes, garantizando el uso de productos frescos y locales. Todos los procesos dentro de la cadena de suministro están alineados a nuestros valores fundamentales y cumplen o superan las mejores prácticas internacionales.

Nuestro Sistema Integrado de Gestión en la cadena de suministro garantiza los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. A su vez nos impulsa a implementar estrategias de abastecimiento locales y regionales que nos

permiten obtener una ventaja competitiva. El equipo de Supply Chain juega un papel clave en la gestión de las responsabilidades ambientales y sociales de nuestros proveedores.

Contribuimos al desarrollo socioeconómico de la región, promoviendo activamente las cadenas de suministro locales, siempre que sea posible. El desarrollo de proveedores locales promueve el empleo, la innovación y la mejora de las buenas prácticas agrícolas y de manufactura. Esto, a su vez, contribuye al crecimiento de las economías locales, las industrias y los estándares de calidad, optimizando el potencial de nuestros proveedores locales.

**Todos los días creamos oportunidades en las comunidades a las que servimos, impulsando un desarrollo próspero para las personas y sus entornos.**

Nuestra propuesta de valor se adapta a las expectativas y preferencias en constante evolución de nuestros clientes. Estamos dedicados a ofrecer un menú nutritivo que promueva el bienestar de las familias a través de experiencias gastronómicas responsables, agradables y auténticas.





# Llegar al origen

# 315

proveedores

## Distribución por tipo



**224**  
Alimentos

**63**  
Papel y empaques

**28**  
Centros de distribución

## Compras locales<sup>1</sup> ✓



### BRASIL



### SLAD



### NOLAD



<sup>1</sup> Guadalupe y Martinica: los productos recibidos de Francia se consideran locales. Islas Vírgenes de los Estados Unidos y Puerto Rico: los productos recibidos de los Estados Unidos se consideran locales.





## Abastecimiento responsable

**Participamos activamente en la supervisión de nuestra cadena de suministro, al buscar la excelencia con un enfoque integral en la gestión de producción y servicios.**

Para garantizar que nuestros proveedores actúen en línea con nuestros valores y estándares operativos, todos los años deben aceptar y firmar el Código de Conducta del Proveedor, un compromiso diseñado y compartido con McDonald's Corporativo. Gestionado en una plataforma proporcionada por la empresa, incorpora nuestros valores fundamentales y principios de conducta en cuatro áreas fundamentales:

### DERECHOS HUMANOS

Establece pautas basadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, que cubren la libertad de asociación, prácticas laborales, trato justo y antidiscriminación, entre otros.

### AMBIENTE LABORAL

Indica que los proveedores deben garantizar que todos los trabajadores reciban comunicación y capacitación sobre planificación de emergencias y prácticas laborales seguras.

### GESTIÓN AMBIENTAL

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

### INTEGRIDAD EMPRESARIAL

Cubre revisiones de desempeño, anticorrupción, confidencialidad, entre otros.

Nos adherimos a las políticas y estándares de McDonald's Corporativo, promoviendo el desarrollo de la calidad y seguridad alimentaria en nuestros proveedores. Nos alineamos a los estándares de la Organización Internacional de Normalización (ISO), del Consorcio Minorista Británico (BRC) y las regulaciones locales. Además, somos miembros de la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI), impulsando la adopción de estándares globales.

Los proveedores cumplen con auditorías de terceros para garantizar requisitos de desempeño ambiental y social. En 2023, comenzamos a utilizar *Scorecards* mensuales para rastrear y mejorar el desempeño de nuestra cadena de suministro en diversas áreas. Durante el período del Informe, 41 auditorías revelaron incumplimientos. De ellas, 12 se resolvieron mediante planes de acción y reauditorías. Al finalizar este Informe, las 29 restantes estaban siendo evaluadas luego de la implementación de mejoras.



*"Hay una frase que me repito siempre y es "solos no queremos ni podemos transformar el mundo." Como equipo Coca-Cola sabemos que, para cumplir nuestro propósito de refrescar el mundo y hacer la diferencia tenemos que multiplicar y eso solo es posible cuando nos unimos. Por eso, trabajar de la mano de Arcos Dorados refuerza esta aspiración de ser una fuerza positiva en la región y el mundo. Juntos podemos llegar a todos los latinoamericanos imparables que se esfuerzan día a día por un futuro más sostenible. La invitación entonces es que sigamos construyendo de la mano, pensando global y actuando local para llevar magia de verdad a todos los rincones donde operamos".*

### Sergio Londoño

**VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS PÚBLICOS, COMUNICACIONES Y SOSTENIBILIDAD**

Coca-Cola Latin America



*"En Martin Brower, estamos emocionados de tener la oportunidad de colaborar con nuestro cliente, Arcos Dorados, en proyectos globales que amplifican significativamente los principios de ESG. Estos proyectos abarcan iniciativas que van desde la reducción de la huella de carbono y proyectos sociales hasta estrategias de logística inversa, contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible y responsable. En 2023, emprendimos proyectos juntos que tuvieron un impacto positivo, como el proyecto piloto de logística inversa de uniformes, asegurando una economía circular para estos productos; donación de 77 toneladas de alimentos y acciones sociales como el Torneo de Golf de Caridad y la Cena de Gala del Instituto Ronald McDonald. Además, en la tienda más sostenible de Arcos, realizamos entregas utilizando vehículos eléctricos al 100%. Esta asociación no sólo refuerza nuestro compromiso con la eficiencia logística y toda la cadena de suministro, sino que también demuestra el papel esencial de la innovación sostenible en nuestra estrategia."*

### Alessandro Rios

**DIRECTOR GERENTE**

Martin Brower, Brasil





## Auditorías requeridas

### RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL LUGAR DE TRABAJO (SWA)

Se enfoca en los proveedores de alimentos, empaques, centros de distribución, marketing y uniformes, y requiere una autoevaluación online anual. Basado en los resultados del año previo, McDonald's Corporativo determina auditorías de terceros. Cubre temas de integridad empresarial, derechos humanos, estándares laborales, ambiente laboral y gestión ambiental. No se han registrado incidentes críticos de derechos humanos en los últimos tres años. Aplica para todos los países de Arcos Dorados, excepto Venezuela.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PROVEEDORES (SQMS)

Establece las expectativas de cumplimiento de calidad y seguridad alimentaria de McDonald's. La auditoría anual evalúa la implementación de sistemas de gestión de seguridad alimentaria por parte del proveedor, garantizando una producción de alimentos de calidad, fundamentada con documentación. Aplica a todos los proveedores de alimentos.

### BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (GMP)

Garantiza buenas prácticas de fabricación entre los proveedores de alto riesgo. Evalúa la producción, procesamiento y almacenamiento de alimentos para garantizar condiciones seguras y sanitarias. Esta auditoría anual no anunciada se realiza con empresas externas.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE PACKAGING (PQMS)

Establece las expectativas de McDonald's para la gestión de calidad de los proveedores de empaques, alineadas con el estándar BRC. Este programa evalúa aspectos de calidad y seguridad del producto, incluida la gestión de instalaciones y personal, a través de una auditoría externa anual.

### PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN (DQMP)

Evalúa la capacidad de los centros de distribución para seguir prácticas adecuadas de almacenamiento, garantizando el cumplimiento de los requisitos definidos y las leyes y regulaciones aplicables. Este programa se somete a una evaluación anual realizada por auditores externos.



### INSTALACIONES Y AUDITORÍAS

	Auditorías		Oportunidades detectadas		Mejoras acordadas		Relaciones terminadas		Nuevas auditorías	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
<b>SWA</b>	253	100	39	15.4	10	25.6	0	-	12	100
<b>SQMS</b>	237	100	0	0	0	0	0	-	19	100
<b>PQMS</b>	65	100	0	0	0	0	0	-	0	-
<b>GMP</b>	102	100	0	0	0	0	0	-	0	-
<b>DQMP</b>	27	100	2	7,4	2	100	0	-	0	-

\*No incluye Venezuela, al ser considerado un mercado excepcional





## Materias primas prioritarias

Priorizamos materias primas de origen sostenible con certificaciones internacionales que aseguran su trazabilidad, producción responsable y gestión socioambiental. Nuestros proveedores directos, a su vez, identifican a sus proveedores de materias primas para garantizar un abastecimiento sostenible. Los proveedores de pollo y carne firman una declaración jurada sobre el origen de las materias primas, alineándose con nuestros compromisos. Todos los proveedores firman una declaración jurada revelando si utilizan aceite de palma como ingrediente directo. En caso afirmativo, el aceite debe llevar los certificados adecuados de la Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO).



### Carne vacuna

**100%** de la vacuna comprada en Argentina y Brasil a través de proveedores directos es monitoreada para garantizar el cumplimiento de la Política de abastecimiento de carne libre de Deforestación de McDonald's (DFBPP) y el Compromiso de McDonald's sobre bosques.

Los países con regiones identificadas como prioritarias de alta deforestación para la carne vacuna incluyen Argentina (bioma del Chaco) y Brasil (biomas del Amazonas y Cerrado). En 2023, solo el 0,13% de la carne vacuna no cumplió con la DFBPP y fueron eliminados de nuestra cadena de suministro.



### Soja (como alimento para pollos)

**100%** de la soja incluida en el alimento para pollos, cuyo origen se declara fuera de los Estados Unidos, cumple con el requisito de la Round Table on Responsible Soy (RTRS).

Los países con regiones identificadas como prioritarias de alta deforestación para la soja incluyen Argentina (bioma del Chaco), Brasil (biomas del Amazonas y Cerrado) y Paraguay (bioma del Chaco).



### Aceite de palma

**100%** del aceite de palma utilizado por los proveedores como ingrediente está certificado bajo los estándares de la Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO).

No utilizamos aceite de palma en nuestros restaurantes como aceite de fritura, excepto en Venezuela. Trabajamos con nuestros proveedores directos para garantizar que, si utilizan aceite de palma declarado como ingrediente principal en productos básicos, esté certificado bajo los estándares de RSPO. Exclusiones: aceite de palma, aceite de semilla de palma o sus derivados utilizados como ingredientes secundarios en productos de McDonald's.



### Café

**100%** del café certificado bajo Rainforest Alliance, la certificación de Fair Trade USA o la certificación de Fair Trade International.

Incluye todo el café molido y en grano, incluido el café descafeinado.



### Pescado

**100%** de poblaciones de peces criadas de manera sostenible. Los proveedores de pescado son responsables de manejar de manera responsable las poblaciones de peces, minimizando el impacto de la pesca y conservando el ambiente.



### Fibra utilizada en empaques primarios para los clientes

**100%** de nuestros proveedores cuenta con la certificación del Consejo de Administración Forestal (FSC) o la certificación PEFC.

El empaque primario a base de fibra se refiere a los productos que se utilizan para empaquetar alimentos para los clientes en los restaurantes de McDonald's. Cuando la fibra virgen proviene de países con alto riesgo de deforestación (Argentina, Camboya, China, Indonesia, Laos, Malasia, Rusia y Vietnam), debe estar exclusivamente certificada por FSC. En Argentina, debe estar certificada por FSC o provenir de fuentes de madera controlada por FSC con certificación de cadena de custodia completa.





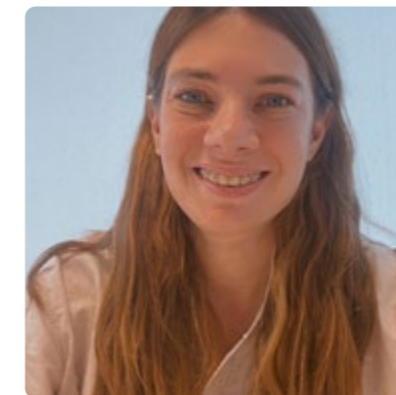
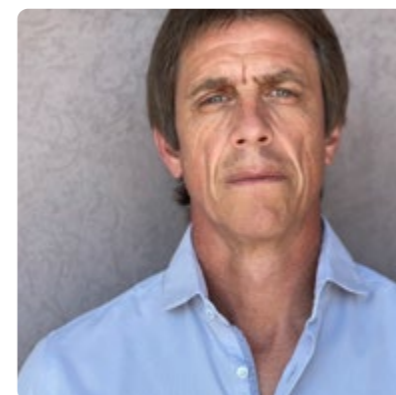


## Participamos en la conferencia anual de RTRS

La Round Table on Responsible Soy (RTRS) asegura prácticas responsables entre los productores de soja, desde derechos laborales hasta la protección del ambiente. Estamos comprometidos con el origen de la soja utilizada en el alimento para pollos, apoyando la producción responsable de soja mediante la compra de créditos RTRS.

En 2023, fuimos parte en la Conferencia Internacional Anual organizada por la RTRS en Brasil. Lideramos una de las sesiones del encuentro junto a uno de nuestros proveedores de pollo, en donde abordamos la necesidad de transparencia en la cadena de suministro y destacamos el papel que desempeñan los esquemas de certificación como RTRS.

Al enfocarnos en la soja contenida en el alimento para pollos garantizamos que los consumidores finales están tomando decisiones responsables. Además, enfatizamos la importancia de la producción responsable para promover vínculos fuertes con los productores.



*“Desde McCain, creemos que el mejor negocio es el que incorpora a la sustentabilidad desde sus raíces. Nuestro propósito de producir alimentos responsables con el planeta, significa poner a la agronomía a la vanguardia de todo lo que hacemos para garantizar suelos más saludables que conduzcan a alimentos de origen más sostenible. Significa reducir nuestro impacto climático y apoyar las comunidades en donde operamos. A lo largo de estos años, hemos trabajado codo a codo con Arcos Dorados en unificar fuerzas y llevar nuestros compromisos hacia una agenda en común: el desarrollo de prácticas agronómicas regenerativas, para mejorar el rendimiento y la calidad de los cultivos mediante la restauración y la salud del suelo, la preservación de la biodiversidad y la reducción del impacto ambiental de nuestra actividad. La sustentabilidad la hacemos entre todos, no estamos solos: estamos en un viaje con nuestra gente, nuestros clientes, y nuestros agricultores hacia un futuro sostenible, para que todos podamos vivir en un planeta mejor”*

**Diego Peña**  
DIRECTOR GERENTE DEL CONO SUR  
McCain

**Micaela Uberti**  
GERENTE DE SUSTENTABILIDAD LATAM  
McCain







## Comprometidos con el bienestar animal

Garantizar la salud y el bienestar de los animales es uno de los compromisos que nos guía día a día. Asumimos esta responsabilidad al trabajar, junto con proveedores y productores, para impulsar la transición hacia un modelo de producción basado en la ciencia y orientado a resultados.

Auditamos a todos nuestros proveedores de proteínas a través del programa de Salud y Bienestar Animal (AHW), que asegura el cumplimiento de buenas prácticas de crianza y el uso responsable de antibióticos. Este programa garantiza el trato humanitario de los animales de acuerdo con las directrices de la Organización de Certificación de Auditores Profesionales de Animales. A través de auditorías anuales de terceros a proveedores directos de proteínas y frigoríficos, identificamos y abordamos posibles riesgos, asegurando la implementación adecuada de políticas de bienestar animal. Todas las auditorías de 2023 se realizaron con éxito.

Estamos alineados con la Política de gestión de antibióticos de McDonald's, que sigue las pautas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) y otras entidades reconocidas de salud. Nuestros esfuerzos se detallan en la Visión de McDonald's 2017 para la gestión de antibióticos, enfatizando el uso responsable de antibióticos en pollo, carne vacuna y cerdo. En Brasil, en 2018, eliminamos los antibióticos de pollo de prioridad crítica para la salud humana. Además, contribuimos activamente a la Política de antibióticos para carne de McDonald's, que define las expectativas de la corporación en cumplimiento con las regulaciones locales.

En cuanto al pollo, adoptamos un enfoque holístico sostenible con énfasis en el bienestar animal, al mismo tiempo que consideramos factores como el impacto ambiental. En Brasil, nuestro mercado de mayor facturación, todo el pollo proviene de BRF, uno de los principales proveedores de proteínas del mundo. Los productos de BRF cumplen con el programa global de **Bienestar Animal Hecho en BRF**.

En lo que respecta al cerdo, aunque representa una porción menor en nuestros menús, colaboramos con proveedores y productores para desarrollar planes destinados a reducir el uso de jaulas de gestación para cerdas y promover sistemas de alojamiento alternativos para grupos de animales.

### COMPROMISO

#### PILAR

### Abastecimiento sostenible

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

#### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!

## Nuestros estándares del Programa de salud y bienestar animal

**76**  
frigoríficos  
auditados

**100%**  
auditorías  
satisfactorias

Protocolos	Carne vacuna	Pollo	Cerdo
Estándares de auditoría de salud y bienestar animal	✓	✓	✓
Buenas prácticas de manufactura	✓	✓	✓
Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control	✓	✓	✓
Requisitos de trazabilidad	✓	✓	✓
Barreras de protección contra la encefalopatía espongiforme bovina	✓		





## Huevos frescos libre de jaula

Es hora de levantarse y brillar. ¿Y qué mejor manera de hacerlo que con un delicioso desayuno en nuestros restaurantes? Preparamos nuestro menú con la Receta del Futuro, comprometiéndonos a obtener huevos frescos 100% libres de jaula para el 2025.

En 2023, logramos un sistema libre de jaulas para huevos de cáscara en los mercados de **Brasil, Costa Rica, Colombia y Perú**. El resto de los países aún están en proceso de adaptación de sus prácticas de abastecimiento.

La transición a huevos frescos libres de jaula refleja nuestro compromiso para mejorar la cría de gallinas ponedoras en las granjas. Apoyamos la mejora de la salud y el bienestar de los animales en nuestra cadena de suministro, garantizando el espacio suficiente para que las gallinas puedan mostrar sus comportamientos naturales con condiciones dignas de vida.

**4**  
**países con 100%**  
**de huevos frescos**  
**libres de jaula**

### COMPROMISO

#### PILLAR

### Abastecimiento sostenible

Transición a la obtención de huevos frescos libres de jaula para el 2025.

#### PROGRESO

**16.1%**





## La Política de abastecimiento de carne libre de deforestación en acción

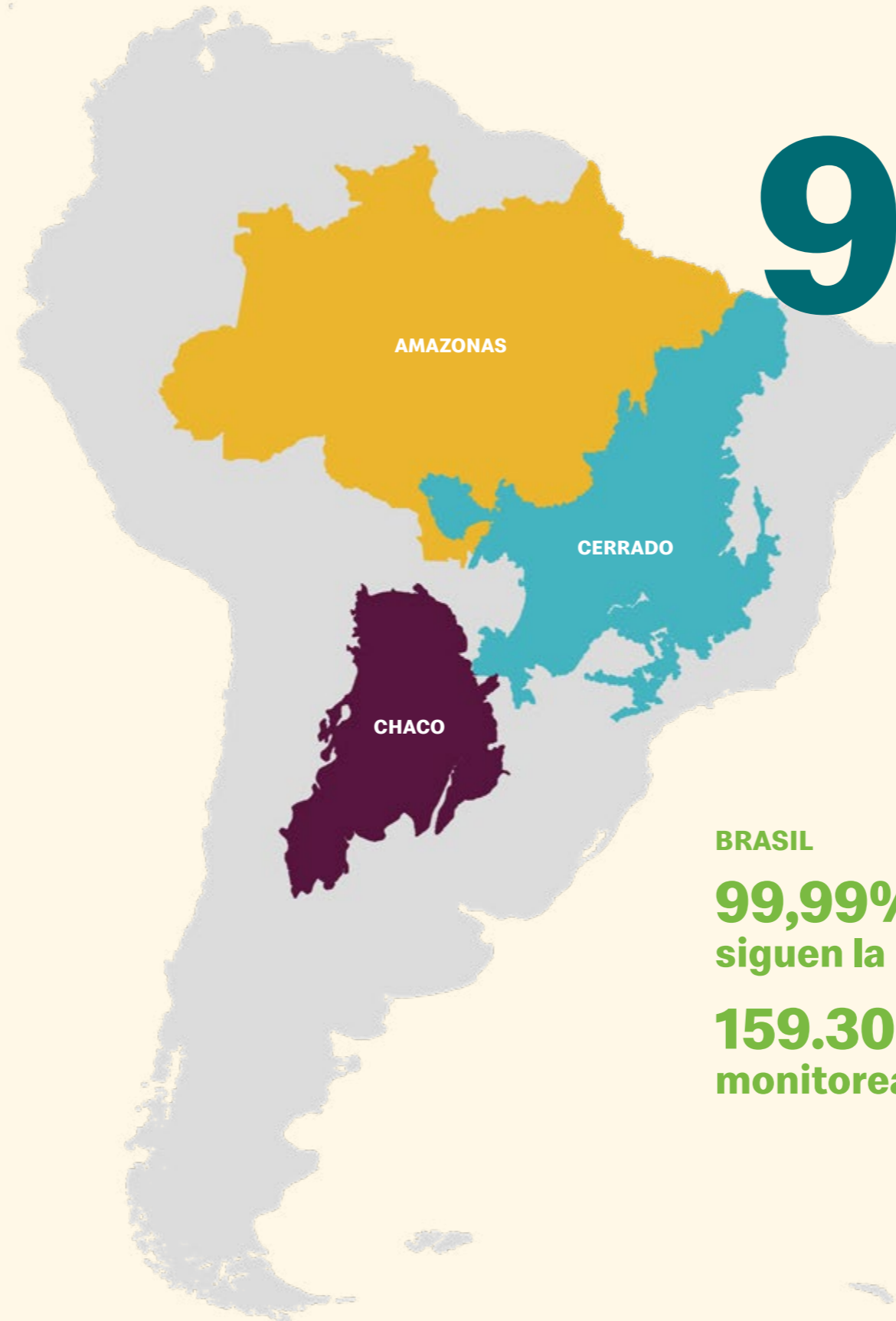
# 99,87%

de la carne vacuna proveniente de Argentina y Brasil cumplió con la Política de abastecimiento de carne vacuna libre de deforestación de McDonald's

**229.111,49 km<sup>2</sup>**  
monitoreados

**19.061**  
granjas monitoreadas

**4.943.414 M**  
animales monitoreados



### BRASIL

**99,99%**  
siguen la política

**159.304,42 km<sup>2</sup>**  
monitoreados

### ARGENTINA

**99,4%**  
siguen la política

**69.807,07 km<sup>2</sup>**  
monitoreados



# En armonía con los bosques

La carne vacuna ocupa un lugar destacado en nuestros menús, abarcando una cadena ganadera compleja. Por eso, estamos totalmente comprometidos a liderar la industria y promover cadenas de suministro libres de deforestación.

McDonald's es la única compañía de comida rápida que elabora y ejecuta una Política de abastecimiento de carne libre de deforestación (DFBPP, por sus siglas en inglés). Esta política monitorea la deforestación, protege las tierras indígenas y de conservación, aplica embargos ambientales y defiende los derechos humanos.

Su alcance se extiende a países prioritarios de alta deforestación como Argentina y Brasil, donde la política se adapta a las condiciones locales y al contexto operativo. Nuestros proveedores de carne lideran el cambio para garantizar que su operación y cadena de suministro se alineen con nuestros compromisos.

En estos países, monitoreamos rigurosamente el 100% de la carne proveniente de proveedores directos, mostrando nuestra inquebrantable responsabilidad social y ambiental, siempre en cumplimiento con la política de deforestación de McDonald's. Como pioneros en el sector, empleamos monitoreo remoto y/o satelital en las áreas de origen de la carne vacuna, con el apoyo de la organización ambiental Proforest, la empresa geoespacial Agrottools y otros interesados.

Nuestro liderazgo se extiende a conversaciones a través de la participación en mesas redondas nacionales que promueven la carne vacuna sostenible. Tenemos la misión de impulsar el desarrollo, respaldando prácticas sostenibles y una producción basada en la ciencia que proteja el ambiente y promueva la salud humana y animal. En Argentina, participamos activamente en el Comité Directivo de la **Mesa Argentina de Carne Sostenible (MACS)**, y en Brasil, somos parte integral del consejo de la **Mesa Brasileña de Ganadería Sostenible (GTPS)**. En 2023, participamos del lanzamiento de la **Mesa Uruguay de Carne Sostenible (MUCS)**. Estas acciones estratégicas contribuyen a la **Mesa Redonda Global para la Carne de Res Sostenible (GRSB)**.



*“Un año de vinculación y fortalecimiento de los compromisos con la Política de abastecimiento de carne libre de deforestación de McDonald's, que contó con un gran involucramiento de múltiples áreas de Arcos Dorados y sus proveedores. Se realizaron capacitaciones e inmersiones para diversos públicos con todos los proveedores, asegurando así un amplio conocimiento de las normas, objetivos y procedimientos de la Política (DFBPP). Todo este esfuerzo concentrado y coordinado por Arcos Dorados se tradujo en mejores indicadores y más resultados, que a su vez significan más protección de los bosques y una cadena de suministro más sostenible. Para Agrottools es una inmensa satisfacción participar desde el inicio de este viaje, aportando know-how, tecnología e inteligencia de datos para apoyar el cumplimiento de la política más relevante en la cadena mundial de la carne, a escala gigantesca. El equipo de Arcos Dorados es un ejemplo de liderazgo, dedicación y calidad en la búsqueda de los mejores resultados”.*

**Breno Felix**  
**DIRECTOR DE PRODUCTO Y COFUNDADOR**  
Agrottools





## La política en terreno

Somos socios de Agrottools, una organización tecnológica que ofrece soluciones de monitoreo en tiempo real para nuestra cadena de suministro de carne vacuna. En 2023, realizamos sesiones de capacitación en Brasil y Argentina con nuestros proveedores y sus cadenas de suministro. Luego de cada sesión, los participantes firmaron cartas de compromiso. Expertos de Agrottools también visitaron nuestras operaciones en Argentina y Brasil, debatiendo sobre nuevas soluciones y fomentando la colaboración en la implementación de la política.

En junio, ejecutivos de Arcos Dorados y franquiciados de Brasil emprendieron un viaje a Cuiabá, Mato Grosso. La visita inmersiva comprendió campos de ganadería proveedores de carne, así como el frigorífico y la planta de Marfrig. El objetivo principal fue obtener una comprensión integral del proceso ganadero, desde el campo hasta la mesa, con énfasis en los esfuerzos de conservación, las prácticas de bienestar animal y el estricto cumplimiento de nuestra política de cero deforestación.

Nuestra política de cero deforestación subraya nuestro compromiso de proteger ecosistemas valiosos y mitigar el impacto de la deforestación en el cambio climático global. Estos valores fundamentales guían nuestras acciones e impulsan nuestros esfuerzos continuos hacia un futuro más responsable y sostenible.

**24**  
**capacitaciones**  
**con proveedores en**  
**Brasil y Argentina**

**+350**  
**personas en nuestras**  
**sesiones de concientización**  
**sobre esta política**

**100%**  
**de los proveedores**  
**capacitados en esta política**

**2.730**  
**horas de sensibilización**  
**sobre la política y monitoreo**  
**con proveedores**







# Alimentos y restaurantes seguros

## Ofrecer alimentos seguros y de calidad en cada mercado, todos los días, es un compromiso histórico en Arcos Dorados.

Contamos con normas y protocolos estrictos de seguridad alimentaria en todas las áreas de nuestras operaciones, desde el abastecimiento de alimentos y el desarrollo del menú hasta el empaque, la distribución y la gestión de restaurantes. Hacemos uso de la tecnología y colaboramos con proveedores y expertos para maximizar la eficiencia y reducir el riesgo.

Como miembros del Equipo de gestión de riesgos de seguridad alimentaria liderado por McDonald's Corporativo, evaluamos y diseñamos estrategias para mitigar posibles amenazas en toda la cadena de suministro. Incorporamos aportes del personal y proveedores, basados en encuestas sobre las principales contingencias de seguridad alimentaria.

Llevamos adelante reuniones regulares con líderes globales de Seguridad alimentaria y Calidad para asegurar que estemos informados y alineados con los máximos estándares de desempeño operativo. McDonald's Corporativo mantiene una comunicación continua sobre asuntos de seguridad alimentaria y estrategias de mercado.

Diseñamos un plan de trabajo anual con una visión integral, detallando cambios en el programa de auditoría y pautas operativas. En nuestros restaurantes, aplicamos controles y protocolos estrictos, supervisando aspectos como temperaturas, recepción de ingredientes, heladeras, congeladores, temperaturas de cocción y vida útil secundaria. Estas medidas se complementan con auditorías anuales de seguridad alimentaria en restaurantes, realizadas por auditores externos.

Comprometidos a liderar con buenas prácticas de seguridad alimentaria, brindamos capacitación a proveedores y empresas de auditoría. Cada mercado es responsable de cumplir y monitorear el progreso del programa de auditoría de forma mensual.



**2.328**  
Auditorías de  
seguridad alimentaria  
en restaurantes

**100%**  
de nuestros restaurantes

**0**  
incidentes de brotes  
de enfermedades  
transmitidas por  
alimentos asociados  
con nuestros  
restaurantes





# Menú balanceado, familias felices

Somos uno de los restaurantes más visitados de la región. Alimentamos a millones de personas todos los días, centrándonos en ofrecer a las familias las opciones que aman. Estamos atentos a los comentarios de nuestros clientes y evaluamos continuamente nuestro menú para identificar oportunidades de mejora preservando el gran sabor que la gente conoce y ama.

Nuestra estrategia de nutrición se basa en objetivos relacionados con la Cajita Feliz. Nos centramos en los niños y las familias porque es allí donde podemos tener un impacto más significativo. Lo aprendimos escuchando a las partes interesadas y a los padres, quienes buscan opciones de menú con las que se sientan bien al alimentar a sus hijos.

Es por eso que diseñamos y preparamos comidas equilibradas accesibles para las familias en todo el mundo, brindando opciones que contengan grupos alimenticios recomendados, como frutas, verduras y lácteos bajos en grasa. Todas nuestras opciones de comidas cumplen con las pautas dietéticas nacionales aplicables.

Ofrecemos una gran variedad de opciones a nuestros clientes, promoviendo la unión familiar y creando recuerdos para siempre.

## COMPROMISO

### PILAR

#### Compromiso con las familias

Eliminar todos los sabores artificiales, colores y conservantes siempre que sea posible.

### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!

Ser transparentes asegurando que la información nutricional sea fácilmente accesible para nuestros clientes.

### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!

Seguir prácticas de marketing responsables.

### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!





## Calculadora nutricional

La información nutricional clara es crucial para ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones correctas. Muchos de nuestros mercados emplean diversos métodos para proporcionar esta información, que incluyen folletos impresos, etiquetas de nutrición en envases seleccionados de alimentos y el uso innovador de nuestras aplicaciones móviles.

Para cumplir esta misión diseñamos una calculadora nutricional. Esta herramienta interactiva está disponible en los sitios web y aplicaciones móviles en el 100% de nuestros mercados. Permite a los clientes revisar los menús locales, comprender los valores nutricionales de las comidas y evaluar cómo se alinean con sus requisitos nutricionales diarios, según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud.

La calculadora difunde información sobre calorías, carbohidratos y otros componentes nutricionales esenciales, reforzando nuestro compromiso con la transparencia y el bienestar de nuestros clientes.

## Los objetivos de Cajita Feliz

Preparamos comidas para niños que no solo son deliciosas, sino también nutritivas. Este compromiso se refleja en nuestra icónica Cajita Feliz, con mejoras nutricionales desde 2011.

A través de un cuidadoso proceso de adaptación, modificamos los ingredientes de la Cajita Feliz para alinearlos a las tendencias de consumo y satisfacer las necesidades nutricionales de niños y jóvenes. El proceso incluyó agregar frutas y verduras, reducir el contenido de sodio y grasas saturadas, eliminar el azúcar añadido y, en 2021, eliminar los colorantes y saborizantes artificiales, cambios respaldados por la OMS.

La adaptación sigue los Objetivos de Cajita Feliz 2030 de McDonald's relacionados a aumentar el acceso de las familias a frutas, verduras y lácteos bajos en grasa, promoviendo decisiones informadas. En conjunto con la Alianza para una generación más saludable, medimos, auditamos e informamos el progreso de los objetivos cada dos años en tres mercados clave: Argentina, Brasil y México.

En 2023, una auditoría sobre nuestros estándares de marketing y nutrición, en relación con nuestra asociación con The Walt Disney Company, confirmó que todos los menús de la Cajita Feliz cumplían con los Estándares de nutrición de Disney. El proceso implicó evaluar nuestro uso de quioscos de autoservicio y ofertas de menú para garantizar el cumplimiento no solo de los estándares de Disney, sino también de los compromisos nutricionales de McDonald's. De esta manera, aseguramos una experiencia gastronómica de calidad y saludable para nuestros clientes.





LOGRADO

**Ofrecer comidas balanceadas**  
**Aseguramos que el 50% o más de la oferta de productos de Cajita Feliz cumpla con los criterios globales de nutrición de Happy Meal de McDonald's.**

Último reporte: Ene–Dic 2022

LOGRADO

**Ser transparente con la información nutricional de la Cajita Feliz**  
**La información nutricional está disponible para todas las ofertas de la Cajita Feliz en los sitios web y aplicaciones móviles de McDonald's.**

Último reporte: Q4 2022

LOGRADO

**Simplificar ingredientes**  
**Se eliminaron los sabores artificiales y los colorantes agregados procedentes de fuentes artificiales de toda la oferta de Cajita Feliz, sin renunciar a la seguridad, el sabor, la calidad o el valor de los alimentos.**

Último reporte: Dic 2022

EN PROGRESO

**Aumentar la compra de productos con grupos de alimentos recomendados**  
**Ser innovadores para aumentar la venta de alimentos y bebidas con grupos alimentarios recomendados en la Cajita Feliz.**

Último reporte: 2018–2022

LOGRADO

**Marketing responsable**  
**Todos los productos de la Cajita Feliz anunciados a niños cumplen con los Criterios Nutricionales Globales de la Cajita Feliz de McDonald's y con los compromisos publicitarios locales aplicables con respecto al marketing para niños.**

Último reporte: Ene–Dic 2022





# La fábrica digital

En un mundo en constante evolución, nos esforzamos por liderar la transformación digital, brindando a millones de clientes momentos convenientes y agradables. En 2020, lanzamos ADvance, la fábrica digital de Arcos Dorados, con el objetivo de lograr una mejora continua a través de la innovación tecnológica y una comprensión profunda de los consumidores. Nuestro objetivo no es solo mejorar las experiencias digitales de los clientes, sino también transformar los procesos internos para convertirnos en una empresa orientada a los datos.

ADvance aborda las necesidades de los consumidores con soluciones digitales. Al integrar datos y tecnología, fusiona el mundo físico y digital a través de metodologías ágiles. Con una comprensión profunda de las preferencias del cliente, mejoramos su experiencia, brindando servicios cada vez más eficientes y personalizados.

Nuestra fábrica digital, un pilar clave del negocio, impulsa alrededor del 40% de las ventas de la compañía en América Latina a través de diversos canales digitales, incluidos los servicios de entrega, la aplicación de McDonald's y los quioscos de autoservicio. Con la función de hiper-personalización de la aplicación adaptamos los descuentos para que coincidan con las preferencias personales, fortaleciendo nuestra conexión con los clientes.

## Fortalecemos nuestra estrategia para elevar todos los canales de ventas, brindando experiencias convenientes y agradables a través de las 3Ds: Digital, Delivery y Drive Thru.

### DIGITAL

Fortalecer nuestro liderazgo digital al ubicar nuestra aplicación como el principal vínculo digital con nuestros clientes.

### DELIVERY

Continuar siendo la marca de preferencia de nuestros consumidores, desarrollando nuevos momentos de consumo y mejorando la experiencia general.

### DRIVE THRU

Elevar nuestro liderazgo en el servicio Drive Thru en todos los mercados latinoamericanos.

### Logros 2023

Diseño del ciclo de vida del cliente.

Recurrencia, retención, velocidad y retorno de la inversión publicitaria.

Mejoras en el rendimiento operativo y la presencia digital.

Ofertas personalizadas a través de la gestión de relaciones con el cliente.

Mejoras en nuestro servicio de entrega interno (McDelivery).

Calendarios de marketing e inversión directa en actividades de conocimiento y rendimiento.

Pedido y pago móvil en todos los canales, incluidos los motores promocionales.

Desarrollo de relaciones estratégicas con aplicaciones de delivery y entrega.

Recuperación de la relevancia del Drive Thru para las familias al imitar la experiencia en el restaurante.

Identificación a través de quioscos de autoservicio.

Programa de fidelización.

**#1**  
app de restaurantes  
descargada en  
Latinoamérica

**4,8/5**  
rating de  
nuestra app

**1.936**  
restaurantes con  
McDelivery

**20%**  
de las ventas de Drive  
Thru originadas en  
nuestra app

**+ 115 M**  
descargas en  
nuestra app

**+ 19.2 M**  
usuarios  
activos en  
nuestra app





## Ciberseguridad y privacidad de los datos

Garantizamos el más alto nivel de ciberseguridad en todos los entornos operativos, alineados con nuestro compromiso de actuar como facilitadores de negocios mientras mitigamos riesgos. Proteger la reputación de nuestra marca, fomentar la confianza del cliente y garantizar la seguridad online de nuestros colaboradores son componentes integrales de nuestra estrategia de ciberseguridad.

La confianza es la base de nuestra relación con los clientes. Gestionamos toda la información que nos brindan de manera responsable para mejorar su experiencia y fortalecer nuestra propuesta de valor. Solo recopilamos información identificable enviada voluntariamente por los usuarios, como nombres, direcciones y correos electrónicos, y es utilizada exclusivamente por Arcos Dorados. Nuestros Términos y Condiciones detallan todos los usos de los datos personales, y los clientes tienen derecho a acceder, rectificar y eliminar sus datos.

Mantenemos los más altos estándares y protocolos de seguridad para proteger nuestras plataformas digitales. Para nuestra aplicación, nos adherimos a pautas para el cumplimiento de SOC 2, que define criterios para gestionar los datos de los clientes basados en principios de servicio de confianza: seguridad, disponibilidad, integridad de procesamiento, confidencialidad y privacidad.

Nuestro enfoque proactivo incluye la educación continua de los empleados para reconocer y evitar estafas virtuales comunes. Realizamos ejercicios de gestión de crisis de ciberseguridad con el Equipo de liderazgo para promover una comprensión colectiva de los protocolos de respuesta. Nuestro compromiso con la protección de datos se refleja en la designación de un Oficial de Protección de Datos Corporativos (DPO) y en las funciones de Gestión de Riesgos de Información. Nuestro equipo dedicado de ciberseguridad monitorea permanentemente la salud de la plataforma, logrando con éxito 0 filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes en 2023.

## Bienvenidos a la tierra de McDonald's

Junto con Roblox, la popular plataforma que permite a los usuarios crear y jugar en varios mundos virtuales, lanzamos McDonald's Land, una nueva experiencia digital donde los jugadores pueden disfrutar de juegos diversos y entretenidos.

McDonald's Land presenta cinco islas, cada una con minijuegos, para que los usuarios participen en una variedad de actividades. Al superar desafíos, los jugadores pueden ganar recompensas exclusivas como accesorios virtuales para sus personajes y otras sorpresas.

El nuevo menú McCombo Pro, diseñado para consumidores mayores de 13 años, inspiró la creación de McDonald's Land. Su objetivo es cautivar a aquellos que disfrutan participando en grandes desafíos. Además, al escanear el código QR y ordenar a través de la aplicación de McDonald's, los usuarios pueden desbloquear una apariencia exclusiva para personalizar sus avatares en el juego.







# Equipo







# Nuestra nueva cooltura de servicio

En Arcos Dorados, hacemos todo enfocado en la gente. Apoyamos a todas las personas, sin importar de dónde vienen, promoviendo la inclusión y abriendo camino a nuevas oportunidades. Nuestro compromiso es crear un entorno laboral excepcional, brindando a las más de 100.000 personas que trabajan con nosotros la oportunidad de aprender y crecer.

Estamos en la misión de diseñar lugares de trabajo donde todos sientan el compañerismo, tengan las mismas oportunidades y puedan liberar su héroe interior. Nuestra **Política de Lugar de trabajo seguro y respetuoso** sienta las bases para crear un espacio saludable, diverso e inclusivo donde todos se sientan seguros, protegidos y respetados.

Ahora, sobre nuestra Cooltura—¡es la salsa secreta que hace que nuestros equipos sean geniales! Desde los restaurantes hasta el staff, estamos llevando el servicio a un nivel completamente nuevo. En 2016–2017, nuestra primera ola de Cooltura ideó momentos felices para los clientes y colaboradores. En 2023, la relanzamos con una idea simple: mejorar las habilidades de todos y ofrecer soluciones de primera calidad para hacer brillar a cada persona de nuestro equipo. De esa manera todos se desempeñan de la mejor manera y sorprenden a nuestros clientes.

**Gracias al trabajo en equipo, relanzamos la Cooltura de servicio en toda Arcos Dorados. Está construida sobre tres pilares:**

**PROPÓSITO**

Cada día es una oportunidad para alimentar personas y construir sueños.

**PRINCIPIOS**

Generosidad, humildad, servicio, inclusión y agilidad.

**IDENTIDAD**

Manteniéndolo simple, juntos y con pasión.

¿Te preguntas cómo evaluamos nuestro desempeño? Realizamos una encuesta anual para medir el compromiso de nuestro equipo con nuestra Cooltura e identificar áreas de mejora. Cada país establece objetivos específicos y son nuestros líderes los encargados de crear lugares de trabajo saludables y seguros. Además, nuestros logros son reconocidos por rankings internacionales.

**90,9%**  
**tasa de satisfacción**

Encuesta de Satisfacción del Empleado 2023

**Great Place To Work®**

**BRASIL**

**#1**

Grandes empresas | Barueri y Región

**#8**

Grandes empresas

**URUGUAY**

**#1**

Jóvenes

**#3**

Grandes empresas

**#4**

Mujeres

**ARGENTINA**

**#1**

Empresas que cuidan

**#1**

Jóvenes



**MÉXICO**

**Reconocimiento ESR®**

Cemefi y AliaRSE





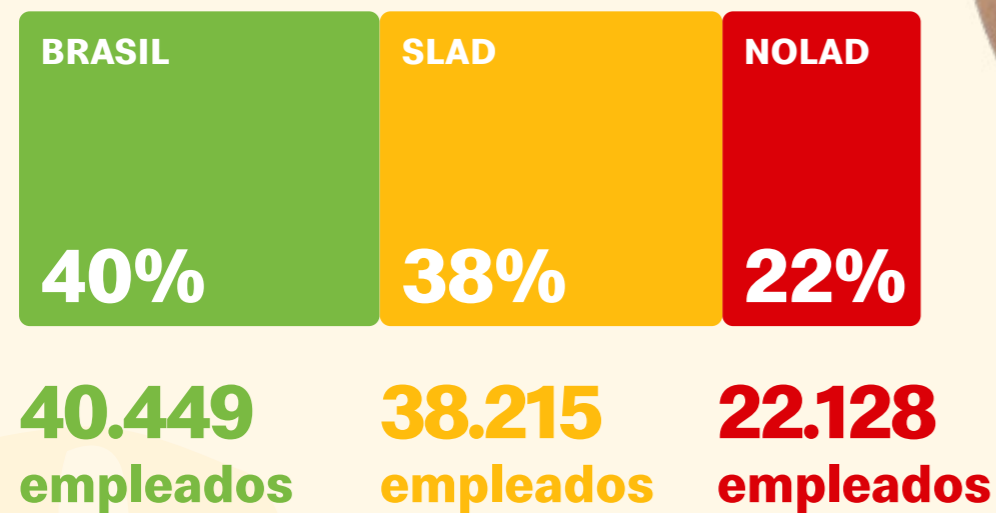
# Nuestro equipo en números

# 100.795

## empleados



### Distribución por región



### Distribución por tipo de contrato y género

#### BRASIL

99% empleados a tiempo completo

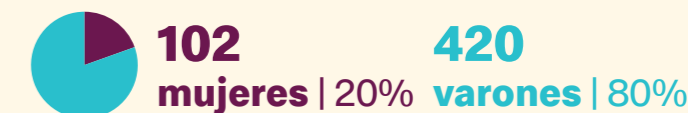
1% empleados a tiempo parcial

#### Permanentes



17.158 varones | 43%

#### Temporales



420 varones | 80%

#### SLAD

27% empleados a tiempo completo

73% empleados a tiempo parcial

#### Permanentes



5.033 varones | 48%

#### Temporales



10.797 varones | 39%

#### NOLAD

29% empleados a tiempo completo

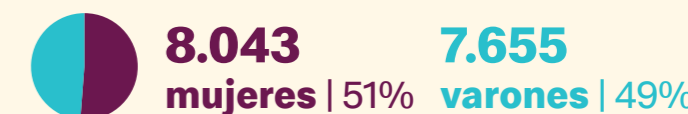
71% empleados a tiempo parcial

#### Permanentes



3.171 varones | 49%

#### Temporales



7.655 varones | 49%





## Talento y beneficios

Nuestra propuesta de valor está diseñada para mejorar el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestro equipo, apoyando a sus familias y creando momentos positivos para todos. Esta propuesta, complementada por nuestra sólida cultura corporativa, programas integrales de capacitación y desarrollo profesional, promueve el orgullo y compromiso de los miembros de nuestro equipo.

Un enfoque clave para el diseño de nuestra propuesta de valor es la retención del talento. Por el desafío que implica, especialmente en nuestra industria, trabajamos para minimizar la rotación a través de iniciativas como horarios flexibles y apoyo en la formación de las personas. Nuestra propuesta de beneficios se alinea con las mejores prácticas regionales y se adapta al contexto local de cada operación.

Algunos ejemplos de nuestro paquete integral de beneficios:

- Seguro de vida
- Asistencia médica
- Cobertura por discapacidad e invalidez
- Programas de bienestar
- Permiso parental
- Horarios flexibles
- Jornada laboral reducida
- Cobertura de almuerzo
- Comidas y uniformes gratuitos
- Programas de motivación y reconocimiento
- Reconocimiento para ocasiones especiales, como cumpleaños o matrimonios
- Oportunidades de capacitación, incluidos becas y acuerdos con instituciones educativas
- Bonos por desempeño
- Días adicionales de vacaciones (en algunos mercados)
- Programas de idiomas (en algunos mercados)
- Gimnasio en la oficina (en algunos mercados)

Nos adherimos a todas las obligaciones legales relacionadas a las negociaciones con organizaciones representantes de trabajadores en cada país donde tenemos operaciones. Estos acuerdos, que determinan condiciones de trabajo específicas, se discuten a nivel nacional y varían según las leyes locales aplicables.

Evaluamos el desempeño del equipo a través de nuestro Programa de Gestión del Desempeño. Esta herramienta directa, rápida y fácil de usar nos ayuda a evaluar capacidades laborales, habilidades, inclinación profesional, evaluación de desempeño, conducta ética y compromiso con los intereses de la compañía de manera abierta y transparente.

**100%**  
**del equipo alcanzado  
por la evaluación  
de desempeño**



### McDonald's vio en mí

En Arcos Dorados, brindamos oportunidades para miles de jóvenes en América Latina y el Caribe. En 2023, lanzamos una campaña de marca empleadora para destacar el increíble potencial que vemos en los jóvenes de la región.

Esta campaña 360° invitó a todos a sumergirse en las historias de nuestros colaboradores, conocer sus trayectorias y descubrir cómo están triunfando hoy. Difundimos sus relatos a través de diferentes canales de comunicación para generar conversaciones internas y externas sobre el impacto de Arcos Dorados como empleador.





## ¡Hora de aprender!

Estamos comprometidos a brindar las herramientas necesarias para que las personas mejoren sus habilidades, descubran sus intereses vocacionales y encuentren oportunidades en el mundo profesional. Esta promesa cobra vida en la Hamburger University, un centro de entrenamiento global dedicado a desarrollar habilidades y conocimientos para el desempeño empresarial y las operaciones de restaurantes.

**Implementamos un nuevo sistema de entrenamiento con mejoras significativas en la experiencia digital, introduciendo una era innovadora de entrenamiento técnico y funcional para los equipos de restaurantes..**

Una característica clave de esta iniciativa fue consolidar todo el contenido de entrenamiento en una sola plataforma digital de fácil acceso. Todos los materiales son ahora 100% digitales, ofreciendo una experiencia de aprendizaje más intuitiva, visual e interactiva para los miembros del equipo, con impacto positivo en ellos y nuestros clientes.

En línea con esta visión, implementamos con éxito seis Programas de Desarrollo en los 20 mercados de Arcos Dorados. Estos programas se dirigen a diversos roles dentro del restaurante, abordando necesidades y habilidades específicas. Además, estrenamos cuatro nuevos cursos presenciales enfocados en distintos niveles de liderazgo. Los temas cubiertos en estos cursos incluyen inteligencia emocional, mecanismos de feedback, estrategias de coaching, gestión del tiempo, planificación estratégica y desarrollo empresarial.

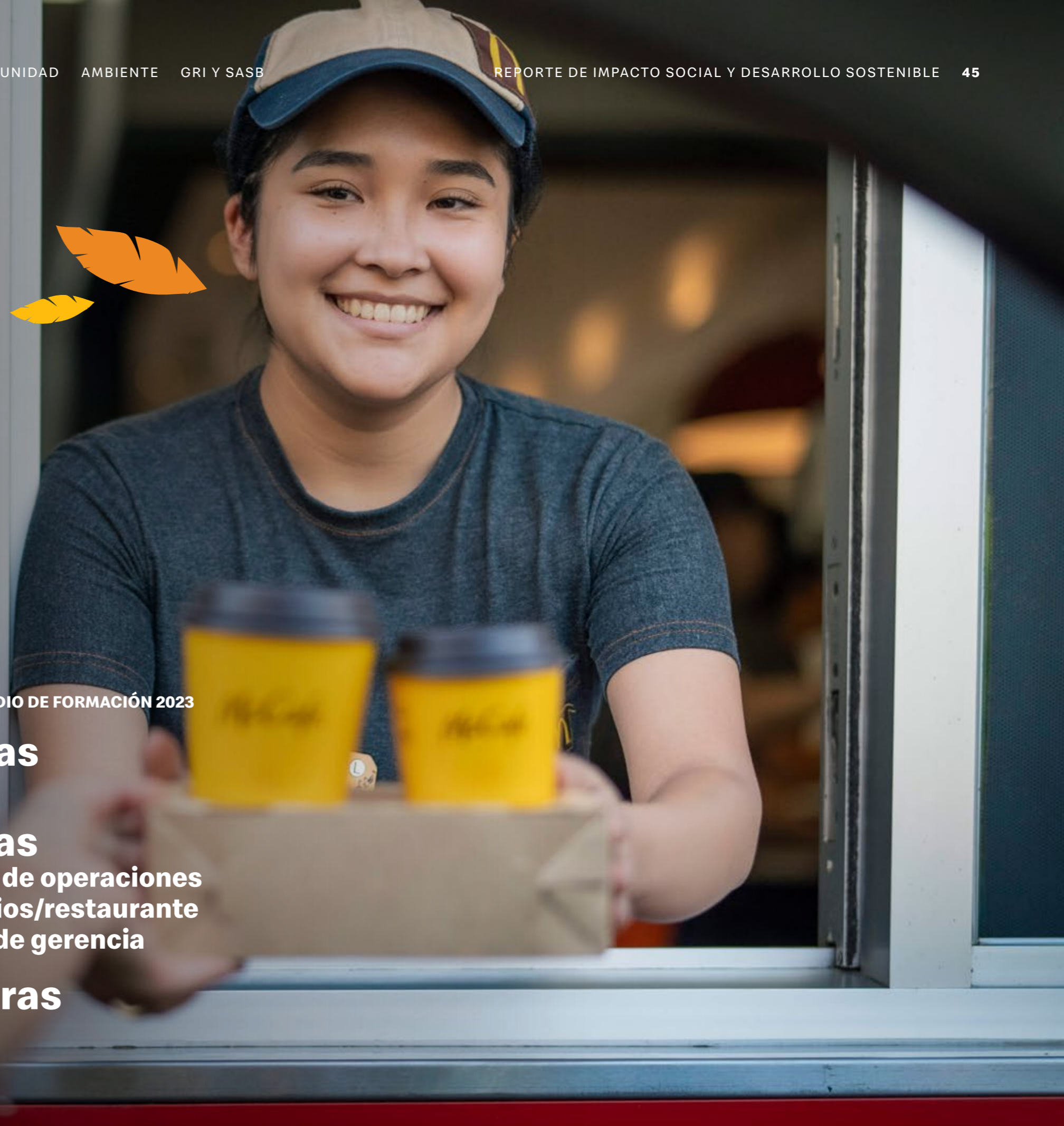
**+817.000**  
horas totales de  
entrenamiento

### HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN 2023

**18 horas**  
Staff

**15 horas**  
Gerentes de operaciones  
de negocios/restaurante  
y equipo de gerencia

**152 horas**  
Crew







## Desempeño y excelencia del cliente

Este curso refleja la dedicación de McDonalds a la excelencia tanto en la experiencia del cliente como en la del empleado. La Hamburger University fue fundamental en la capacitación de consultores y líderes de operaciones, asegurando el despliegue efectivo de este curso en nuestros restaurantes. Realizamos sesiones de consultoría anuales para la capacitación enfocada en el desempeño y excelencia del cliente, colaborando con equipos de desarrollo de operaciones y capacitación.

## Sesiones de liderazgo

Las Sesiones de liderazgo ofrecen momentos reflexivos para una exploración profunda. Es una iniciativa complementaria al desarrollo permanente, liderada por facilitadores de la Hamburger University. Las reuniones virtuales cubren temas cruciales para desarrollar un liderazgo transformador, incluyendo liderar el cambio, transparencia, empatía, inteligencia emocional y gestión de las relaciones.

## ESG para líderes de Arcos Dorados

El curso de ESG para líderes de Arcos Dorados, en colaboración con Uniandes - Universidad de Los Andes, se centró en la toma de decisiones en beneficio del negocio y el ambiente. Fusionó la experiencia académica con el conocimiento empresarial práctico, generando proyectos reales y estableciendo las bases conceptuales para impulsar la Receta del Futuro.



**443**  
**personas capacitadas en procesos y habilidades para la gestión del desempeño y excelencia del cliente**

**2,000+**  
**participantes**

**53**  
**líderes estratégicos alcanzados**

**100%**  
**del Equipo de Liderazgo alcanzado**

## Workshop de habilidades estratégicas

El taller, facilitado por líderes senior de Arcos Dorados durante las reuniones de operaciones, se centró en la capacidad de diagnóstico, el pensamiento estratégico, la gestión de indicadores financieros, la implementación de estrategias y el análisis de gestión. Los líderes de operaciones participaron en la ideación, diseño e implementación de una estrategia empresarial, utilizando un simulador para una experiencia de aprendizaje más realista. Aprovechamos esta iniciativa para alinearnos a la Junta Directiva, fomentando una cultura de aprendizaje continuo para identificar y aprovechar oportunidades de crecimiento empresarial sostenible.

**56**  
**líderes de operaciones involucrados**

## MCampus

En un año de grandes logros, MCampus fue una herramienta fundamental en nuestro viaje hacia el éxito, al funcionar como una plataforma de aprendizaje virtual clave para capacitar a todas las personas en nuestros 20 mercados, desde equipos de restaurantes hasta socios. Con acceso especial a diversos temas para la mejora continua, MCampus lo cubre todo: desde la integración hasta el perfeccionamiento de habilidades interpersonales con solo un clic.

**+1.700**  
**contenidos activos**

**263**  
**nuevos cursos**

**+650.000**  
**horas de educación**





# Creando un lugar de trabajo seguro

Creemos firmemente en la responsabilidad compartida de proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores y de todos los clientes en nuestros restaurantes. Alineados con nuestro propósito, estamos dedicados a crear entornos laborales seguros mientras garantizamos experiencias confiables para nuestros clientes.

Para mitigar riesgos y peligros en el lugar de trabajo, establecemos metas de mejora en el desempeño y evaluamos regularmente todos los programas de salud y seguridad que implementamos. Además, trabajamos activamente para reducir enfermedades y lesiones ocupacionales en nuestras operaciones promoviendo una cultura de seguridad que beneficie a todas las personas presentes en cada proceso de la compañía.

## La salud y seguridad de nuestros trabajadores son prioridad en Arcos Dorados.

Esto no solo contribuye al bienestar de nuestro equipo, sino que también impacta de forma positiva en la productividad de la compañía. Al identificar y abordar los riesgos para la salud, prevenimos enfermedades y accidentes, lo que ayuda a disminuir la rotación y ausentismo.








## Temporada de entrenamiento

Priorizamos la salud y seguridad en nuestros restaurantes al guiar a los colaboradores a tomar decisiones informadas para su propio bienestar. En su ingreso, cada colaborador recibe la Política de salud y seguridad y las instrucciones relacionadas. Integramos instancias de capacitación a lo largo de su trayectoria en Arcos Dorados, comenzando con la introducción de

conceptos básicos y regulaciones aplicables. El ciclo incluye la certificación en Prevención de riesgos laborales en MCampus. Las Guías de capacitación operativa también incorporan elementos de salud y seguridad.

Las iniciativas se alinean con las necesidades de los colaboradores de cada país. En Perú,

el Comité de salud y seguridad se forma mediante elecciones de trabajadores, reuniéndose mensualmente para analizar métricas y capacitaciones. En Chile, los Comités de higiene y seguridad, elegidos por los trabajadores, garantizan la participación activa de los empleados en la elección de representantes para asuntos de salud y seguridad.

**102.814**  
personas obtuvieron  
la certificación en  
Prevención de riesgos  
laborales 





## Gestión de la salud y seguridad

Nuestro sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional se alinea a la legislación local en los países donde operamos, cubriendo a todos los empleados. Los equipos de People & Culture y Seguridad ocupacional gestionan de manera proactiva programas para anticipar y monitorear tareas y riesgos, realizando auditorías en los lugares de trabajo. Lo reforzamos con el diseño de una matriz de riesgos que nos ayuda en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la investigación de incidentes. Herramientas de monitoreo continuo, como AGravO en Brasil y la matriz de riesgos en Colombia, mejoran nuestra gestión. Además, realizamos inspecciones periódicas a los restaurantes que contribuyen a identificar y abordar condiciones de riesgo potenciales.

Durante el período del reporte los accidentes laborales más frecuentes registrados fueron caídas, colisiones con objetos y contacto con superficies calientes. Tras la identificación de los incidentes, evaluamos alternativas para mitigar peligros y riesgos, realizando revisiones administrativas y de ingeniería. También implementamos controles, incluida la incorporación de equipos de protección personal. Nuestro equipo técnico realiza un seguimiento constante para garantizar la implementación efectiva de soluciones. El mismo se encarga de ejecutar constantemente acciones para prevenir y mitigar impactos en salud y seguridad de nuestros equipos. Estas medidas incluyen capacitaciones regulares en temas de salud, seguridad y trabajo, junto con campañas que incentivan prácticas seguras, como 'Local Más Seguro' en Perú.





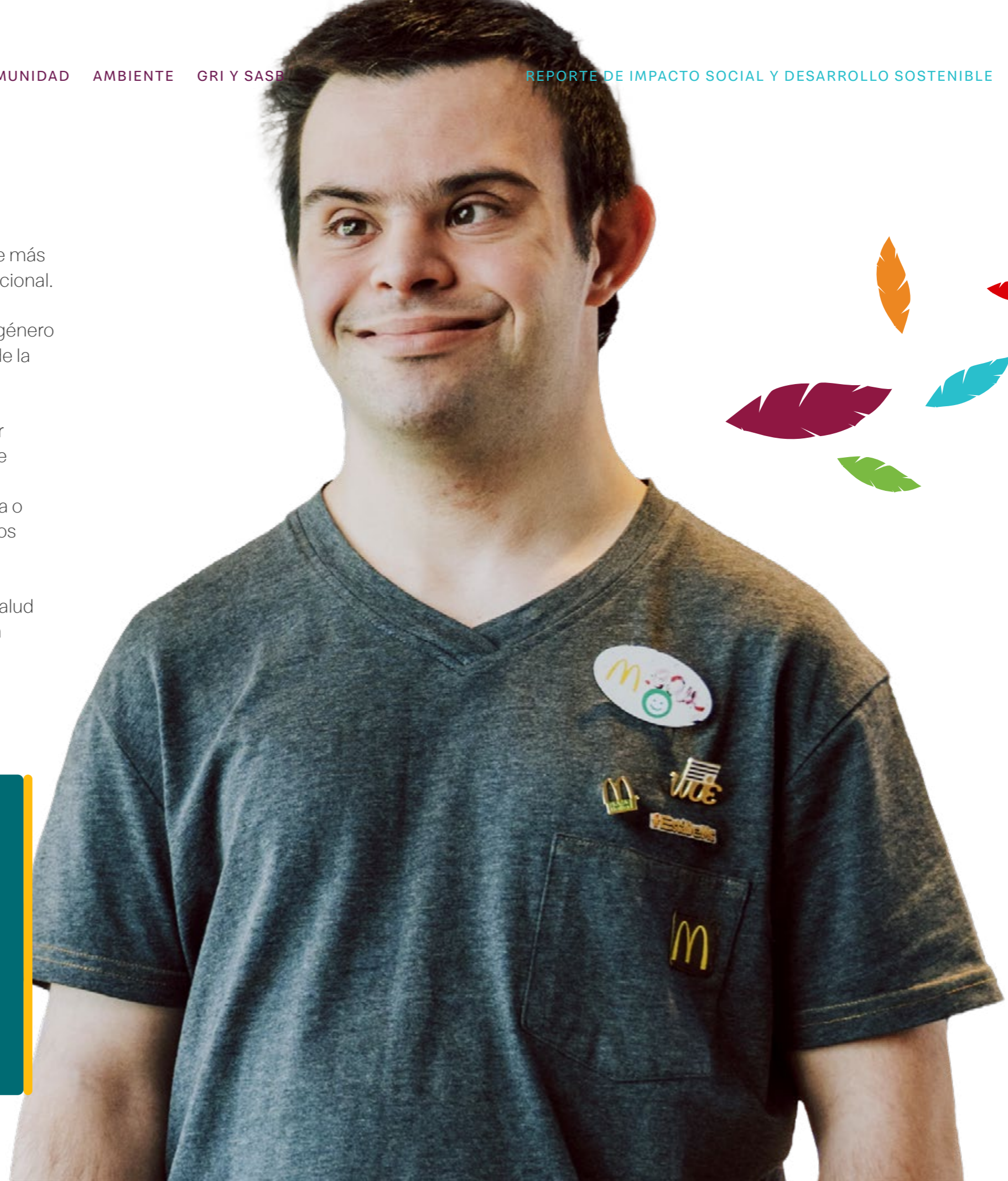
# Diversidad e inclusión

Con operaciones en 20 mercados de América Latina y el Caribe y una fuerza laboral de más de 100.000 personas, nos enorgullece nuestra diversidad geográfica, cultural y generacional.

Los diferentes orígenes, idiomas, orientaciones sexuales, habilidades, identidades de género y nacionalidades representadas en nuestros mercados, reflejan y celebran la riqueza de la diversidad humana en nuestro lugar de trabajo.

El Comité de Diversidad e Inclusión, establecido en 2018, tiene como objetivo impulsar una cultura laboral que valore las diferentes perspectivas y promueva la creatividad. De esta forma, busca contribuir al crecimiento de Arcos Dorados y permitir que nuestros colaboradores alcancen su máximo potencial, independientemente de su género, raza o edad. Compuesto por personas de diversas disciplinas y niveles jerárquicos de nuestros 20 mercados, el Comité es patrocinado por el Presidente ejecutivo de Arcos Dorados.

Los cinco pilares de trabajo del Comité son género, diversidad sexual, generaciones, salud y bienestar, y personas con discapacidad. Estos ejes de acción fueron establecidos en respuesta a las áreas de mayor preocupación identificadas a través de consultas a nuestros colaboradores.



## COMPROMISO

### PILAR Diversidad e inclusión

Capacitar a todos los colaboradores de la empresa sobre diversidad sexual, con foco especial en nuestros equipos de restaurantes para 2021.

PROGRESO  
**100%**  
¡logrado!





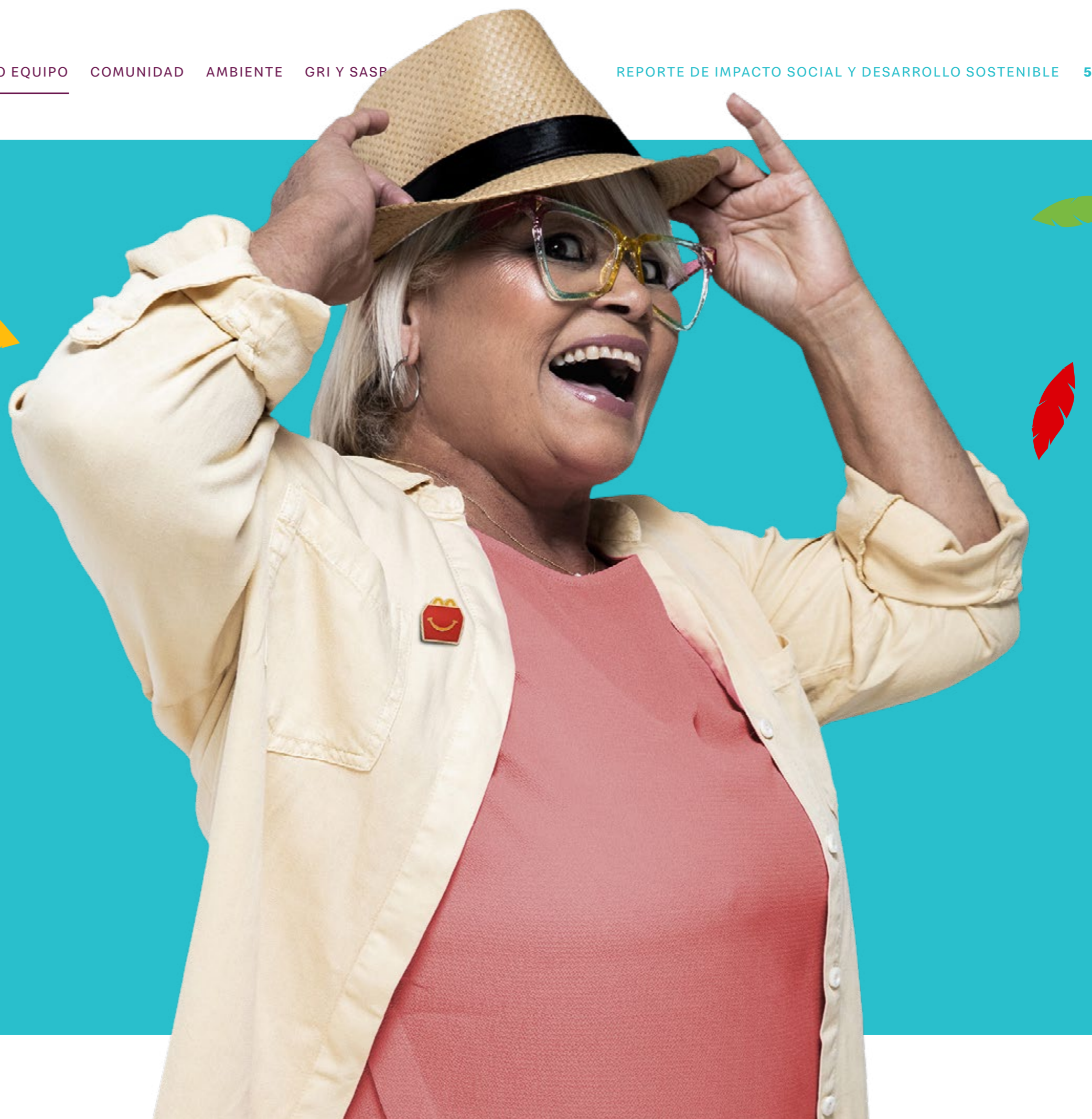


## Conocemos mejor a nuestro equipo

En 2023, llevamos a cabo un censo en los 20 mercados donde operamos. Más del 80% de nuestros colaboradores respondieron a los cuestionarios y sus respuestas nos ayudaron a crear un retrato de las necesidades y características específicas de nuestra fuerza laboral. Aprendimos sobre su perfil demográfico, el acceso a alimentos, la exposición a la violencia, su salud, movilidad profesional y percepciones sobre la diversidad e inclusión.

Los resultados nos brindaron una comprensión más precisa de nuestra fuerza laboral y nos ayudaron a diseñar estrategias para tener un impacto positivo en sus vidas.

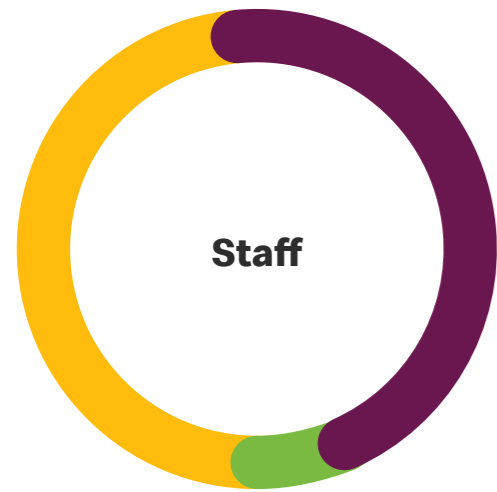
**+81.000**  
encuestados







## Distribución por edad y género



**48,49%**  
- 30 años

**44,7%**  
31 - 50 años

**6,7%**  
+50 años



**48,57%**  
Varones

**51,42%**  
Mujeres



**67,49%**  
- 30 años

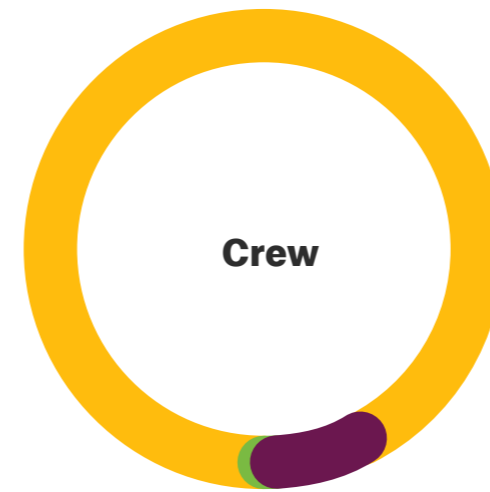
**31,55%**  
31 - 50 años

**0,97%**  
+50 años



**42,80%**  
Varones

**57,20%**  
Mujeres



**92,93%**  
- 30 años

**6,67%**  
31 - 50 años

**0,94%**  
+50 años



**43,75%**  
Varones

**56,25%**  
Mujeres

**+2.400**  
personas con discapacidad

**18%**  
personas LGBTIQ+<sup>1</sup>

**33%**  
personas afrodescendientes<sup>1</sup>

**13%**  
personas de origen mixto/ indígena<sup>1</sup>

**41%**  
contribuyen a los gastos del hogar<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Fuente: Censo 2023 basado en más de 81.000 respuestas.





## Logros D&I

### Género

#### **AUTOEVALUACIONES DE ONU MUJERES**

Realizamos autoevaluaciones sobre el estado de nuestras políticas de género en los 20 países donde operamos, con las herramientas proporcionadas por el Programa de ONU Mujeres.

#### **REPRESENTACIÓN FEMENINA EN LOS ESCALONES SUPERIORES DE LA COMPAÑÍA**

Nuestro equipo directivo está compuesto por un 24% de mujeres.

#### **PROGRAMA MUJERES IMPARABLES**

Identificamos potenciales líderes femeninas y las capacitamos en habilidades gerenciales y de liderazgo.

#### **DISTINCIÓN ESPACIO SEGURO**

Obtuvimos el sello de Espacio seguro del Gobierno de Costa Rica, como parte de un nuevo programa que implementaremos en el resto de la región, dirigido a capacitar a nuestra crew y staff para ofrecer ayuda efectiva a mujeres en situaciones de riesgo.

#### **MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR PARA MUJERES**

Fuimos reconocidos en varios países como el mejor lugar para trabajar para mujeres y como una compañía que cuida las necesidades de su personal.

### Generaciones

#### **MENTORÍA INVERSA**

Capacitamos a nuestros colaboradores más jóvenes en aprendizaje organizacional integrado en prácticas ágiles, en las cuales son responsables de guiar y proporcionar nuevos conocimientos a los colaboradores senior.

#### **RED INTERGENERACIONAL**

Creamos la figura de Embajador para realizar sesiones individuales en todos los países y ayudarnos a profundizar en el nivel de participación de los colaboradores.

#### **CAPACITAR A LOS CAPACITADORES**

Con la experiencia de consultoras en temas de diversidad intergeneracional, creamos varios espacios de concientización y capacitación sobre las diferencias intergeneracionales.

### Personas con discapacidad

#### **GUÍA DE DISCAPACIDAD**

Desarrollamos una guía para explicar los diferentes tipos de discapacidad, destacar las contribuciones de los colaboradores con necesidades especiales y brindar capacitaciones sobre las mejores formas de interactuar e impactar positivamente en el ambiente laboral.







## Diversidad sexual

### GUÍA DE DIVERSIDAD SEXUAL

Lanzamos la edición 2023 de la Guía de diversidad sexual, para ayudar a los colaboradores a entender las diferencias y respetarse mutuamente. La Guía se publicó en los cuatro idiomas de la empresa: español, portugués, inglés y francés.

### ALIANZAS LOCALES

Establecimos alianzas locales con organizaciones LGBTIQ+ reconocidas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México y Uruguay.

### UNIFORMES INCLUSIVOS

Introducimos uniformes inclusivos en 2022 y extendimos el programa a todos los mercados en 2023.

### BAÑOS INCLUSIVOS

Ampliamos la Política de baños inclusivos en colaboración con los departamentos de Desarrollo y Personas y Cultura, dirigida a clientes y colaboradores.

## Salud y bienestar

### AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA MÉDICA

Expandimos el servicio médico online y el apoyo psicológico a los colaboradores a través de videollamadas o WhatsApp.

### ASOCIACIÓN CON GYMPASS

Realizamos acuerdos con una red de gimnasios y centros recreativos, ofreciendo tarifas de membresía con descuento a nuestros colaboradores.

### CURSO DE EMBARAZO EN BRASIL

Brindamos cursos enfocados en el bienestar y la salud para madres jóvenes durante el embarazo.

### EMBAJADORES DE BIENESTAR EN ARGENTINA

Extendimos el Programa de embajadores de bienestar. Se implementó un chat de WhatsApp a cargo de los embajadores para que los colaboradores tengan un acceso rápido y fácil a la información de los programas de bienestar que ofrecemos.







# Comunidad







## Alimentando sueños y comunidades

En Arcos Dorados, no solo servimos millones de comidas cada día. También creamos oportunidades para nutrir a las personas y construir sueños. Nuestro compromiso va más allá de los arcos dorados: empoderamos a jóvenes y mejoramos el bienestar de las familias. Creemos en resultados tangibles, por eso apoyamos a nuestras comunidades con oportunidades, impulsando la equidad y la inclusión en todo nuestro negocio.

Nuestros programas de impacto social son la piedra angular de nuestra contribución al desarrollo socioeconómico de la región. Entendemos que una comunidad próspera contribuye al éxito de cualquier compañía. Nos enfocamos en la juventud, ofreciéndoles posibilidades para su crecimiento personal y profesional a través de oportunidades de empleo y capacitación. Además, nos preocupamos por el bienestar de las familias ofreciendo opciones de menú nutritivas y ayudándolas a tomar decisiones equilibradas que no solo sean deliciosas, sino también convenientes y accesibles.

En 2023, implementamos un sistema de vanguardia, respaldado por Salesforce Inc., para medir y evaluar el impacto de nuestros proyectos sociales. El tablero de indicadores de rendimiento clave nos permite consolidar información, tomar decisiones informadas y colaborar de manera efectiva con las organizaciones sociales con las que nos asociamos y con nuestro equipo de People & Culture.

Cada día es una oportunidad para alimentar personas y construir sueños, generando un impacto positivo en la comunidad.







# El poder de una oportunidad

Las oportunidades para los jóvenes están en el corazón de lo que hacemos. Vamos más allá de simplemente brindar empleos: empoderamos y alentamos a los jóvenes. Ya sea a través de empleo formal, capacitaciones en habilidades blandas para los miembros del equipo, o la participación en programas comunitarios y educativos de MCampus con nuestras ONG socias, estamos marcando la diferencia.

Lo hacemos en un contexto desafiante. La tasa de desempleo para jóvenes en América Latina y el Caribe es de alrededor del 20%, según estimaciones del mercado. Esto es tres veces mayor que la de los adultos y el doble del promedio regional general. Más de 10 millones de jóvenes luchan por encontrar empleo. Aquellos que lo hacen, a menudo terminan en la economía informal, en condiciones laborales precarias y sin derechos.

## No solo ofrecemos comida, sino también oportunidades para dar forma a un futuro más próspero e inclusivo.

En Arcos Dorados, vemos esto como una oportunidad para marcar la diferencia. Como uno de los mayores empleadores de jóvenes en América Latina y el Caribe, estamos fomentando la movilidad social. En 2023, los adultos jóvenes menores de 24 años representaron más del 64% de nuestra fuerza laboral. Para muchos de ellos, su trabajo con nosotros marcó el inicio de su trayectoria profesional. El año pasado, el 95% de los nuevos empleados tenían menos de 24 años.

Reconocemos la educación como una herramienta clave a la hora de obtener empleo formal. Por eso, abrimos las puertas de nuestro centro de capacitación, Hamburger University a toda la comunidad, y nos aliamos con ONGs de toda América Latina, para brindar a los jóvenes las habilidades que necesitan para un recorrido profesional exitoso.

**+559.000**  
instancias de formación y oportunidades laborales para jóvenes en 2023

**179.100** colaboradores capacitados en habilidades blandas a través de HU

**+67.900** contrataciones

**+312.000** personas alcanzadas a través de instancias de formación apoyadas por Arcos Dorados, mediante donaciones, recursos humanos o MCampus Comunidad

### COMPROMISO

#### PILAR Empleo joven

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

#### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!







## M CAMPUS ComunidAD

— *Expande tu potencial*

En M Campus Comunidad, tenemos la misión de transformar a los jóvenes en expertos laborales ofreciendo habilidades tan buenas como nuestros menús. En 2023, esta plataforma extendió su impacto a través de 12 países, con más de 125.000 aprendices entusiastas participando en los cursos online gratuitos, centrados en habilidades que el mercado laboral demanda.

**Recibimos más de 125.000 registros a solo dos años de lanzar esta plataforma de aprendizaje.**

Con una interfaz amigable M Campus Comunidad habla el lenguaje del éxito tanto en español como en portugués. Ofrece 26 cursos, colaborando con socios globales como CISCO, el maestro de la tecnología, y PDA, los expertos en soluciones de gestión del talento.

¿La mejor parte? Todos nuestros cursos cuentan con el sello oficial de aprobación de Hamburger University, la propia universidad corporativa de McDonald's.

**+125.000**  
registros en la plataforma

**+56.000 en 2022**

**+69.000 en 2023**

**12.427**  
horas de  
capacitación

**100%**  
remoto y  
gratuito

**46%**  
mujeres

**64%**  
de las personas  
registradas estaban  
desempleadas

**81%**  
son estudiantes de  
secundaria o universitarios



### Cursos de capacitación más solicitados

- Finanzas personales
- Marketing digital
- Inteligencia emocional

### Jóvenes constructores

Estamos reenfocando nuestros proyectos a una audiencia única: jóvenes desempleados que no están recibiendo educación ni formación profesional, comúnmente conocidos como NINI. En 2023 diseñamos un proyecto en Brasil, a implementar en 2024, junto con la organización Centro de Promoção da Saúde (CEDAPS), y respaldado por YouthBuild International a través de un programa conocido como Jovens Construtores.

YouthBuild International se encuentra en la búsqueda de organizaciones locales interesadas en aplicar su metodología y proyectos dirigidos a jóvenes, con el objetivo de insertarlos en ámbitos de educación formal o empleo. Su metodología está vinculada al empoderamiento de los jóvenes, la promoción de su educación, la creación de oportunidades económicas sostenibles y la construcción de conexiones con familias y comunidades. El objetivo es facilitar el camino para que algunos de estos jóvenes encuentren su primer empleo formal con nosotros.





## Espíritu de equipo con impacto

En septiembre, nos unimos al Mes Global de Voluntariado, una iniciativa de McDonald's Corporation, uniendo fuerzas con colegas de todo el mundo para emprender acciones en beneficio del planeta y las comunidades.

En asociación con ONGs de toda la región, nuestros colaboradores, tanto de oficinas como de restaurantes, se embarcaron en todo tipo de actividades de voluntariado. Limpieza de playas, preparación y entrega de alimentos, capacitación a jóvenes, pintura de escuelas, diversión y juegos con niños en las Casas Ronald McDonald, y plantación de árboles: lo hicimos todo como equipo para dar una mano a quienes lo necesitan.

**11**  
países

**125**  
iniciativas

**976**  
voluntarios

**5.131**  
horas de  
voluntariado

Juntos marcamos la diferencia, al volver nuestro propósito realidad haciendo algo bueno para el mundo.







# ¡Una gran celebración!

¡Hola, familia! ¿Sabías que su apoyo es una fuerza impulsora para nosotros? Ya sea con un menú completo o un bocado rápido, cada una de ustedes nos importa. Devolvemos su apoyo al ofrecer comida deliciosa que no solo saca sonrisas, sino que también tiene un impacto positivo en nuestra comunidad.

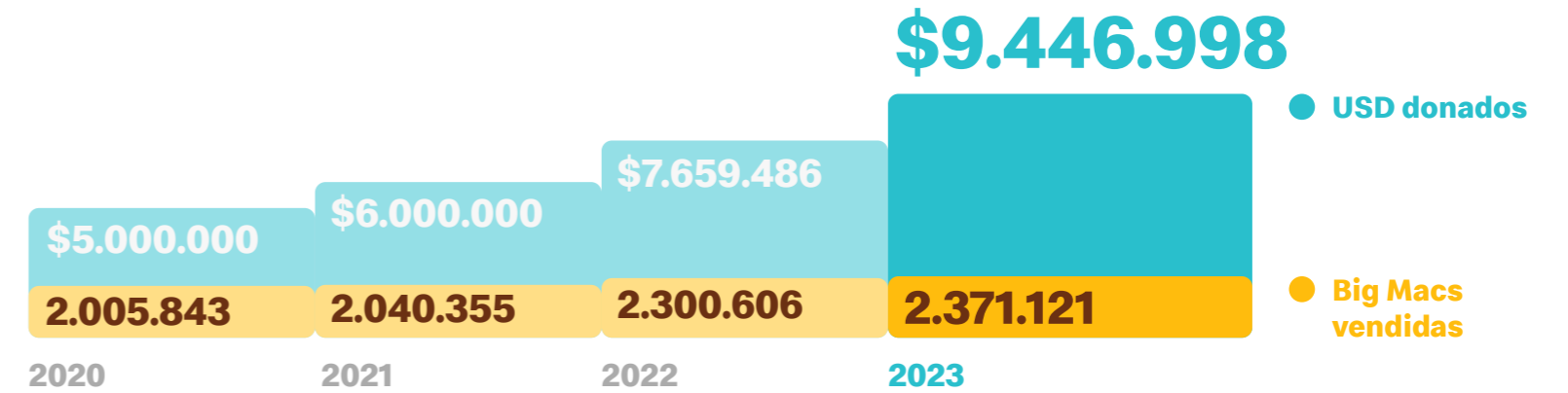
Una vez al año, los arcos dorados de toda la región se iluminan para un día inolvidable. Ya sea McDía Feliz en Brasil, Gracias de Corazón en Venezuela, o Gran Día en el resto de América Latina y el Caribe, estas celebraciones unen a millones con una misión común: la solidaridad.

En esta ocasión especial, nuestra icónica Big Mac se transforma en un alimento con propósito. Ese día, los clientes la ordenan a través de sus canales preferidos, sabiendo que con cada compra están contribuyendo a organizaciones que lideran iniciativas de inclusión laboral y apoyan a las Casas Ronald McDonald en cada país.

## Gran Día da vida a nuestra misión ¡una Big Mac a la vez!



**100%** de nuestras operaciones alcanzadas con Gran Día



**La edición más grande en la historia**

- 35 años de McDía Feliz en Brasil**
- 11 millones de niños y adolescentes alcanzados con las recaudaciones**





## Las Casas Ronald McDonald

Un refugio lejos de casa cuando más se necesita. La Casa Ronald McDonald brinda apoyo y acompañamiento a las familias que enfrentan largas estancias lejos de casa mientras sus hijos reciben tratamientos médicos.

Arcos Dorados apoya activamente los esfuerzos e iniciativas de las Casas Ronald McDonald en numerosos países, desempeñando un papel crucial en garantizar que las familias puedan permanecer cerca de las instalaciones médicas donde sus hijos están recibiendo tratamientos esenciales.

**30**  
casas en  
la región

**35**  
habitaciones  
familiares

**2**  
unidades móviles de  
atención pediátrica

## Invertir en el futuro

Nos asociamos con ONGs de trayectoria para impulsar iniciativas que promueven habilidades laborales y fomentan la ciudadanía responsable entre miles de jóvenes de 16 a 24 años. Apoyamos a estas organizaciones principalmente a través de donaciones recibidas por Gran Día, así como invirtiendo en proyectos sociales específicos.



**Fundación Sí**



**Fundación Apoyo a la Juventud**



**Instituto Ayrton Senna**



**Mi Sangre**



**Aldeas Infantiles SOS**



**Voces Vitales**







# Medio Ambiente







# Una oportunidad para cambiar

En Arcos Dorados, creemos que cada día es una oportunidad para alimentar personas y construir sueños. Esto incluye cultivar la resiliencia para un futuro sostenible y reducir la huella ambiental de nuestros restaurantes y oficinas. Nuestras iniciativas ambientales implican medir y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, mejorar la eficiencia operativa de nuestros restaurantes, incorporar materiales más sostenibles en nuestro packaging, entre otras acciones. Al mismo tiempo, nos esforzamos por facilitar el reciclaje y la reducción de residuos de clientes, promover una matriz energética más limpia e implementar iniciativas de sostenibilidad dentro de nuestra cadena de suministro.

Reconocemos los desafíos de abordar el cambio climático y los esfuerzos e inversiones asociados. Pero mantenemos firme la creencia de que nuestra postura proactiva generará valor comercial a largo plazo. Este compromiso garantiza la gestión efectiva de los costos operativos en nuestro suministro de energía y reduce nuestra vulnerabilidad a los crecientes riesgos ambientales y regulaciones. Cada equipo de nuestra compañía tiene la responsabilidad de reducir nuestro impacto ambiental, con especial énfasis en Mantenimiento, Supply Chain, Compromiso Social y Desarrollo Sostenible, Desarrollo y el equipo de Medio Ambiente, Salud y Seguridad en Brasil.

Nuestro compromiso con la acción climática es una prioridad que se alinea con nuestro propósito de alimentar personas y construir sueños.







# Nuestra huella de carbono

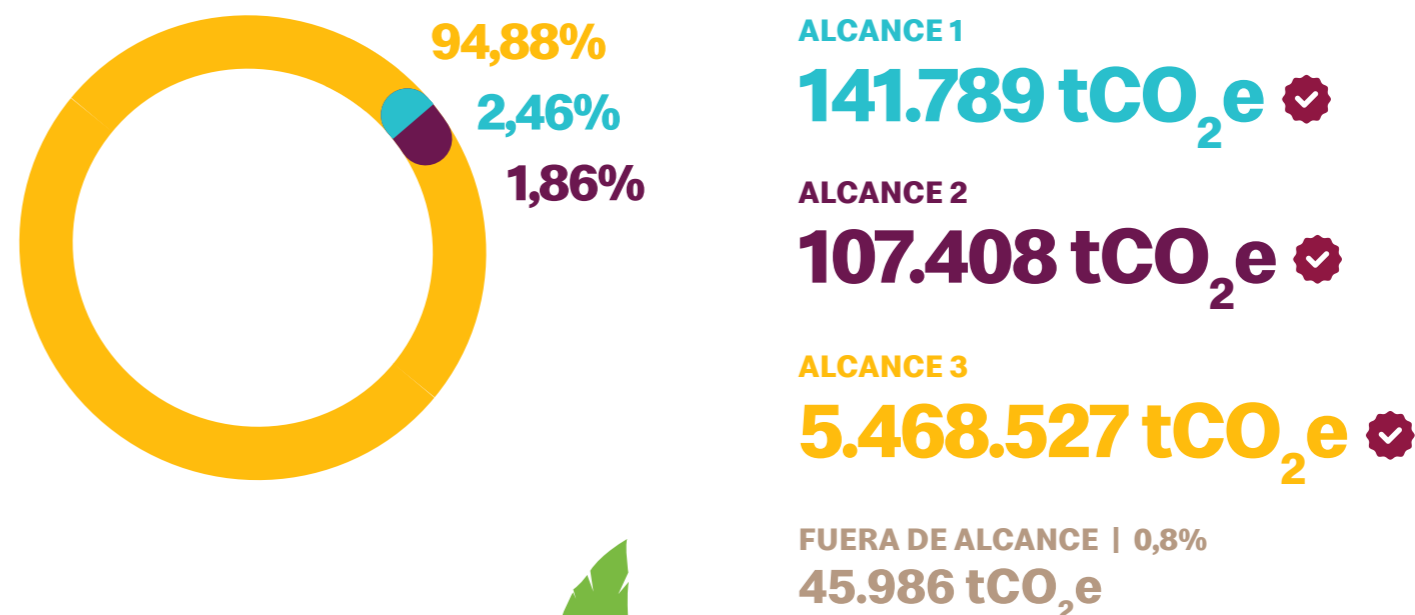
Alinear el negocio con los objetivos ambientales implica la medición, evaluación e informe de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones. En 2023, realizamos nuestra tercera evaluación de la huella de carbono, abarcando todas nuestras operaciones en los 20 países que conforman Arcos Dorados.

Nuestro informe de emisiones GEI se adhiere a las pautas establecidas en el "Estándar de Contabilidad e Informe Corporativo - Edición Revisada" y el suplemento "Estándar de Contabilidad e Informe de la Cadena de Valor (Alcance 3)" del GHG Protocol. Estos estándares fueron desarrollados en colaboración por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Un consultor internacional completó el proceso de inventario basado en la información recopilada por nuestros equipos. Los GEI incluidos en el inventario son aquellos previstos en el Protocolo de Kioto: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>. La consolidación de emisiones se realiza en base al control operacional.

Reafirmando nuestro compromiso con la reducción de emisiones GEI, en abril de 2022, incorporamos objetivos ambientales en el primer bono vinculado a la sostenibilidad emitido por un operador de restaurantes de servicio rápido en América Latina.

En Arcos Dorados, creemos en el poder de las empresas para generar un impacto positivo. Por eso, en abril de 2022, lanzamos un bono vinculado a la sostenibilidad en un esfuerzo por integrar nuestras estrategias financieras y ambientales. Establecimos dos objetivos: una reducción absoluta del 15% en las emisiones de gases de efecto invernadero dentro de nuestras operaciones para 2025 (Alcances 1 y 2) y una reducción del 10% en la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestra cadena de suministro (Alcance 3) para 2025, en comparación con nuestra línea de base ajustada para el 2021 en ambos casos.

## Emisiones GEI







## Reducción de nuestras emisiones

# ¿Qué estuvimos haciendo hasta hoy?

Desde el lanzamiento del bono vinculado a la sostenibilidad, monitoreamos de cerca nuestro inventario de gases de efecto invernadero. Estamos trabajando para cumplir con los objetivos de acción climática al reducir las emisiones en las operaciones de restaurantes y colaborar con los proveedores para reducir las emisiones en todos los alcances.

a Source: **U.S. Energy Department**

### Alcance 1

Emisiones de combustión fija, móvil y fugitivas.

# 141.789 tCO<sub>2</sub>e

#### COMBUSTIÓN FIJA

Estas emisiones son causadas principalmente por equipos de cocina y calefacción alimentados por gas, y el uso de diésel para generadores de energía durante cortes de electricidad. En 2023, cambiamos las cocinas de gas por eléctricas en Costa Rica y Panamá.

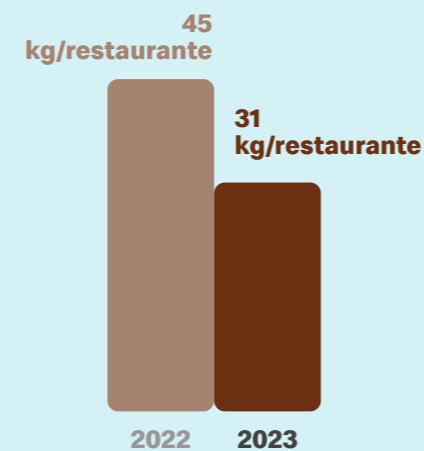
#### COMBUSTIÓN MÓVIL

En Brasil, reemplazamos el 99% de la flota propia de la compañía a etanol, un combustible producido principalmente a partir de caña de azúcar. Emite un 74% menos de CO<sub>2</sub>e que el diésel. Premio Fleet 2023 de la Asociación Internacional de Gestión de Flotas y Movilidad (AIAFA, por sus siglas en portugués). Además, en Costa Rica, estamos convirtiendo nuestra flota propia a vehículos híbridos.

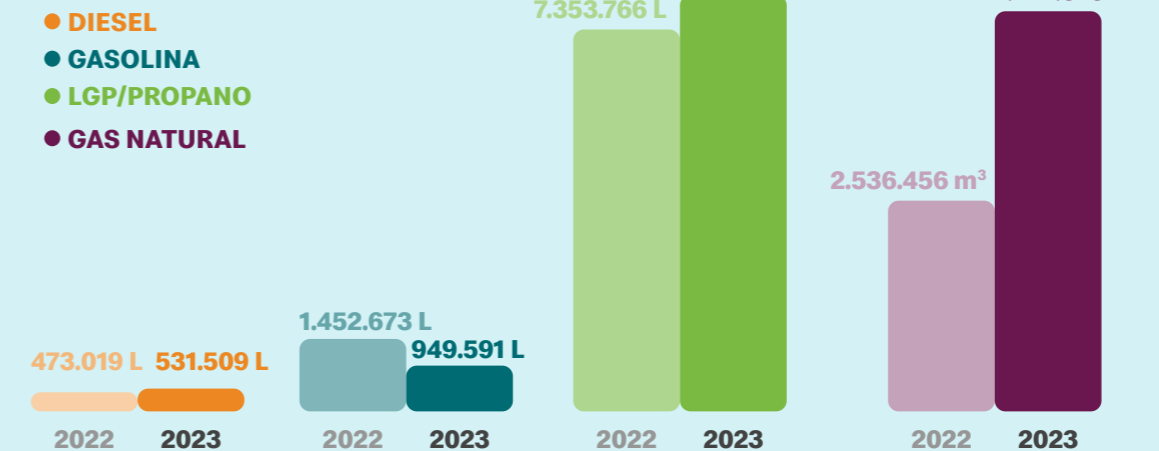
#### GASES REFRIGERANTES EN EMISIONES FUGITIVAS

Estas emisiones se liberan principalmente durante operaciones de mantenimiento de máquinas de helados, heladeras y aires acondicionados. Al abrir las tuberías, el gas escapa, aumentando el inventario de emisiones de GEI. En 2023, adquirimos sistemas de recuperación de gas para capturar fugas y difundimos buenas prácticas de mantenimiento.

#### Gases refrigerantes



#### Consumo de combustible







## Alcance 2

Emisiones asociadas con el uso de electricidad.

**107.408 tCO<sub>2</sub>e**

## Alcance 3

Emisiones derivadas de productos y servicios comprados, bienes de capital, transporte y distribución aguas arriba y aguas abajo, residuos, viajes de negocios, desplazamiento de colaboradores, tratamiento final de la vida útil de los productos vendidos y operaciones de franquicias.

**5.468.527 tCO<sub>2</sub>e**

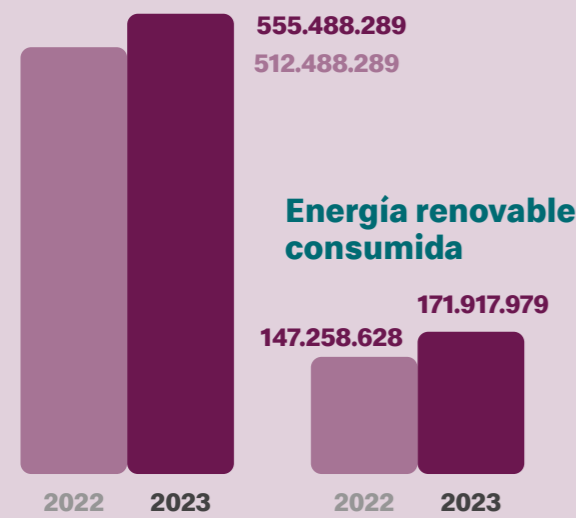
### APERTURAS DE RESTAURANTES CON ENERGÍA 100% RENOVABLE

En Brasil, todos los nuevos restaurantes de 2023 estuvieron alimentados por energía 100% renovable. Este compromiso nos permite expandirnos sin aumentar las emisiones, asegurando que nuestros objetivos no obstaculicen el crecimiento de nuestro negocio.

### CONTRATOS DE ENERGÍA RENOVABLE

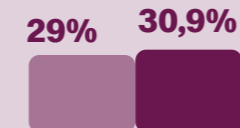
En Argentina, Chile y México, iniciamos nuevos contratos para la instalación de sistemas de energía renovable en sitio, para ser implementados en 2024.

### Energía consumida dentro de la organización (kWh) ✓



**128,23**  
Intensidad  
(MWh/miles de USD) ✓

### Consumo de energía renovable (%)



### ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

En Arcos Dorados estamos comprometidos con impulsar una economía baja en emisiones en nuestra cadena de valor, por lo que buscamos identificar las oportunidades de crecimiento mediante un abastecimiento sostenible, que priorice proyectos en las áreas de mayor impacto; y con nuestros proveedores como aliados estratégicos. Entre las acciones principales están las sesiones conjuntas con nuestros proveedores de carne para poder identificar buenas prácticas a nivel de campo y el ciclo de vida de nuestro abastecimiento.





# 25 iniciativas sostenibles

Priorizamos la innovación al introducir el Programa de Desarrollo y Construcción Sostenible, que incluye 25 iniciativas. Algunas son obligatorias, otras opcionales, todas diseñadas para integrarse en nuestras aperturas y modernizaciones. Estas acciones nos ayudan a gestionar nuestros recursos de manera responsable y cubren proyectos para el ahorro de energía y agua, propuestas de economía circular y acciones que impactan positivamente en la comunidad.

## Ahorro de energía

### CALEFACCIÓN, VENTILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

- 1** Aires acondicionados de alta eficiencia
- 2** Gases refrigerantes no contaminantes
- 3** Equipos de extracción variable en campanas de cocina
- 4** Filtro UV en fachadas

### INSTALACIÓN ELÉCTRICA

- 5** Control programable de aires acondicionados
- 6** Medidores de consumo eléctrico
- 7** Encendido automático de cartelería eléctrica e iluminación exterior
- 8** Calentador de agua solar
- 9** Paneles solares

### ILUMINACIÓN

- 10** Detrás del mostrador: iluminación LED, sensores de puertas abiertas en heladeras y sensores de movimiento en áreas de almacenamiento y baños
- 11** Lobby: iluminación LED y sensores de movimiento en baños
- 12** Iluminación LED en estacionamientos
- 13** Iluminación exterior con panel solar

## Ahorro de agua

### PLAN DE RECUPERACIÓN DE AGUA

- 14** Tanque de agua: recuperación de agua de lluvia y condensación

### REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

- 15** Grifos con flujo reducido y temporizador automático
- 16** Inodoros con descarga diferenciada
- 17** Paisajismo con forestación nativa de bajo consumo de agua

## Economía circular

### SEPARACIÓN DE RESIDUOS

- 18** Cestos con separación de residuos dentro de los restaurantes
- 19** Contenedores de basura con separación de residuos fuera de los restaurantes
- 20** Instalación para separación de aceite usado

### USO DE MATERIALES DE FUENTES RESPONSABLES

- 21** Separación de residuos de construcción con fines de reciclaje

## Impacto en la comunidad

### COMUNICACIÓN

- 22** Baños de género neutro en el lobby y el cuarto de la crew
- 23** Estacionamiento para bicicletas, área para mascotas y área de ejercicio
- 24** Cargadores para vehículos eléctricos
- 25** Comunicación de iniciativas







MEJORES PRÁCTICAS

## Nuestras iniciativas en acción

En agosto de 2023, presentamos **PAB, nuestro restaurante sostenible ubicado en San Pablo, Brasil**. Alineado con nuestra estrategia ESG, Receta del Futuro, combina la innovación con más de 60 iniciativas sostenibles.

- Suministro de energía renovable
- Aire acondicionado un 40% más eficiente, consumiendo menos energía
- Diseño arquitectónico que maximiza la iluminación natural del sol
- Bandejas hechas de residuos domésticos reciclados
- Reciclaje del 100% del aceite de cocina
- Estación de carga para vehículos eléctricos
- Estacionamiento para bicicletas y una estación de bicicletas eléctricas
- Puntos de carga para dispositivos electrónicos
- Proceso de compostaje: nuevos contenedores para reciclables, no reciclables y restos orgánicos. Los residuos orgánicos se compostan automáticamente por una máquina.

Utilizamos el compost del restaurante PAB en el Jardín McDonald's para cultivar verduras que luego se entregan a nuestro equipo. La ONG Sustainable Green Plate es la encargada de gestionar nuestro jardín y educar sobre los beneficios de una alimentación saludable. Todos los meses realizamos eventos para que estudiantes puedan aprender sobre la economía circular de alimentos y sostenibilidad, terminando con la siembra de semillas en vasos reutilizados de McDonald's. En 2023, también se invitaron familias.







# Gestión de residuos y economía circular

**Implementamos soluciones que eliminen o reduzcan los desechos al tiempo que maximicen la reutilización de materiales valiosos en toda nuestra cadena de valor.**

El aceite de cocina utilizado en nuestros restaurantes es un insumo que se somete a un proceso completo de recuperación, reciclaje y reutilización de acuerdo con las regulaciones locales. Nos enorgullece decir que todos nuestros restaurantes tienen procedimientos para reciclar el aceite que luego se transforma en biodiesel y varios productos de limpieza. Junto a socios locales y regionales, empleamos un proceso de logística inversa para minimizar las emisiones de carbono durante el transporte de este recurso.

El embalaje de productos es otra área en la que encontramos oportunidad de impacto. Nuestra red logística desempeña un papel fundamental en la recuperación del cartón de nuestros restaurantes, reciclándolo e integrándolo de nuevo en nuestra cadena de valor para producir nuevos empaques. En 2023, recuperamos con éxito más de 460 toneladas de cartón, contribuyendo a los esfuerzos de reducción y reciclaje de desechos.

Para reforzar nuestro compromiso con la separación y reciclaje de desechos, en 2023 introdujimos nuevos contenedores de desechos en nuestros restaurantes. Estos contenedores cuentan con compartimentos diferentes para líquidos, papel y cartón, PET, desechos orgánicos y no reciclables, fomentando una mejor separación y reciclaje de residuos. Esta iniciativa, implementada en México, Brasil y Perú, impulsa la cooperación del cliente para mejorar nuestro impacto de forma colectiva.

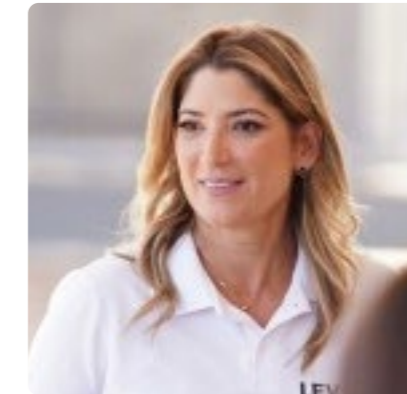
En nuestra búsqueda de circularidad de materiales, abordamos el desafío de los uniformes descartados en más de 300 restaurantes. Varios países, incluidos Argentina, Brasil, México, Costa Rica, Colombia y Chile, asumieron el compromiso de recolectar los uniformes y reutilizar los materiales en varios productos, incluidos mochilas, bolsas, estuches e incluso incorporando materiales reciclados en nuevos uniformes.



**100% de restaurantes con procedimientos para reciclar el aceite de cocina**

**3.382.168 litros de aceite de cocina usado reciclado**

**+460 t de cartón recuperado**



**LEVVO**

*"Para contribuir con Arcos Dorados, desde el Grupo LEVVO implementamos varios programas sociales y ambientales en nuestros restaurantes ubicados en la ciudad de Brasilia.*

*A través de nuestro programa JEANS DO BEM, más de 1.500 uniformes y más de 2 toneladas de banners fueron recolectadas y recicladas en nuevos artículos.*

*Además, contamos con una huerta solar que suministra a nuestros restaurantes más de 2.000.000 de kilovatios/hora de energía renovable al año."*

**Laura Oliveira**  
CEO  
LEVVO





## Innovaciones en packaging

El packaging juega un papel crucial para garantizar la calidad y seguridad en la entrega de alimentos recién preparados. Para finales de 2025, nuestro objetivo es tener solo empaques renovables, reciclados o certificados. Para lograr esto, invertimos en soluciones en todos nuestros mercados, centrándonos en reducir, reutilizar y reciclar packaging, para fomentar el uso de materiales reciclados.

En los últimos años, ejecutamos soluciones que reemplazan los plásticos de un solo uso, transitando a empaques de papel y discontinuando el uso de sorbetes y tapas de plástico para consumo en restaurantes.

Actualmente, nuestro packaging incluye un 16,8% de material reciclado que no entra en contacto directo con los alimentos. Esto demuestra nuestra dedicación para minimizar los desechos e incorporar materiales sostenibles, apoyando una economía circular.



Desde 2017, hemos reducido exitosamente el uso de plástico de un solo uso en un promedio de 2.899 toneladas anuales dentro de nuestras operaciones.

### COMPROMISO

#### PILAR

### Economía circular

Garantizar que el 100% del embalaje a base de fibra provenga de fuentes recicladas o certificadas sin deforestación para 2020.

#### PROGRESO

**100%**  
¡logrado!

Obtener el 100% de nuestro packaging para clientes a partir de materiales renovables, reciclados o certificados para finales de 2025.

#### PROGRESO

**90,5%**

### Materiales de empaque

2023

**43.547 t**

9,5%

90,5%

2022

**41.233 t**

11,5%

88,5%

● PLÁSTICOS

● MATERIALES RENOVABLES





MEJORES PRÁCTICAS

## Desperdicio de alimentos

En 2023, en Brasil, implementamos nuevos procesos en nuestras cocinas para combatir el desperdicio de alimentos, generando así un impacto socioambiental positivo. La iniciativa implica identificar y separar ingredientes que pueden perder valor comercial pero siguen siendo aptos para el consumo. Estos artículos se donan a ONGs a través de una plataforma online creada por la startup social Comida Invisível, ayudando a alimentar a personas socialmente vulnerables.

"Nuestra asociación con Arcos Dourados nos da la certeza de que un futuro mejor se construye diariamente, con dedicación y compromiso. A través de la plataforma Comida Invisível, los alimentos que perdieron su valor comercial pero aún son buenos se dirigen con total seguridad legal y sanitaria a ONG que trabajan con personas en situaciones de vulnerabilidad social. Estamos muy orgullosos de esta asociación."

**Daniela Leite**  
Fundadora y CEO, Startup Comida Invisível

**10.466 kg**  
alimentos recuperados y donados,  
equivalentes a 52,594 platos de comida

**54**  
ONG alcanzadas  
con donaciones  
de alimentos

**100**  
restaurantes  
con la iniciativa







# Índice GRI y SASB







# Índice GRI

## DECLARACIÓN DE USO

Arcos Dorados ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

## GRI 1 USADO

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>				
<b>La organización y sus prácticas de reporte</b>				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	Las oficinas ejecutivas de Arcos Dorados Holdings Inc. se encuentran en Rio Negro 1338, Primer Piso, Montevideo, Uruguay	5	
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	Adcon S.A.; Administrative Development Company; Aduy S.A.; Alimentos Arcos Dorados de Venezuela C.A.; Alimentos Latinoamericanos Venezuela ALV, C.A.; Arcgold del Ecuador, S.A.; Arcos del Sur, S.R.L.; Arcos Dorados Argentina S.A.; Arcos Dorados Aruba N.V.; Arcos Dorados B.V.; Arcos Dorados Caribbean Development Corp.; Arcos Dorados Colombia S.A.S; Arcos Dorados Costa Rica ADCR, S.A.; ADCR Inmobiliaria, S.A.; Arcos Dorados Curacao, N.V.; Arcos Dorados Development B.V.; Arcos Dorados French Guiana; Arcos Dorados Group B.V.; Arcos Dorados Guadeloupe; Arcos Dorados Martinique; Arcos Dorados Panama, S.A.; Arcos Dorados Puerto Rico, LLC; Arcos Dorados Restaurantes de Chile, Ltda.; Arcos de Valparaiso SpA; Arcos Dorados Trinidad Limited; Arcos Dorados USVI, Inc. (St. Croix); Arcos Dourados Comercio de Alimentos S.A.; Arcos Dourados Restaurantes Ltda.; Arcos SerCal Inmobiliaria, S. de R.L. de C.V.; Restaurantes ADMX, S. de R.L. de C.V.; Arcos Dorados BraPa S.A. ; Compañía de Inversiones Inmobiliarias S.A.; Complejo Agropecuario Carnico (Carnicos), C.A.; Arcos Dorados Uruguay S.A.; Gerencia Operativa ARC, C.A.; Compañía Operativa de Alimentos COR, C.A.; Golden Arch Development LLC; LatAm, LLC; Logistics and Manufacturing LOMA Co.; Management Operations Company; Operaciones Arcos Dorados de Perú, S.A.; Sistemas Central America, S.A.; Sistemas McOpCo Panama, S.A.; Arcos Dorados Latam LLC; Arcos Mendocinos S.A.; Arcos Dourados Empreendimientos Inmobiliarios Ltda; ADC Real Estate SpA; AD Inmobiliaria Colombia S.A.S.; Sociedad de Inversiones CSL Ltd; AD Real Estate S.A.; Arcos Dorados I B.V.		
	2-3 Período de reporte, frecuencia y punto de contacto		5	
	2-4 Reexpresiones de información		5	
	2-5 Verificación externa		5	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Actividades y equipos de trabajo</b>				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		12-13	
	2-7 Empleo	100% empleados fijos. Hay una diferencia mínima de tres personas en comparación con la información reportada en el 20-F debido a una actualización de la base de datos en el momento de capturar la información para cada informe. Debido a las políticas internas de Arcos Dorados, la categoría de 'empleados a plazo fijo' ha sido redefinida conceptualmente. Esto implica que bajo esta categoría se incluyen las clasificaciones de empleados permanentes, temporales y por hora no garantizados.	43	
	2-8 Personas que trabajan en la organización y no son empleadas	Durante el período de reporte, no medimos este indicador.		
<b>Gobernanza</b>				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura y composición de la gobernanza		16-17	
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<b>20-F</b>		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Woods Staton se desempeña como Presidente Ejecutivo de la Junta Directiva y ocupa un cargo distinto al del equipo ejecutivo senior de la organización.	16	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		16	
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		16	
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		16	
	2-15 Conflictos de interés		18	
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Durante el período reportado, no se registró el número de preocupaciones críticas reportadas formalmente al máximo órgano de gobierno de la compañía.		
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		46	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<b>20-F</b>		
	2-19 Políticas de remuneración	<b>20-F</b>		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	<b>20-F</b>		
	2-21 Ratio de compensación total anual	El ratio anual de compensación es información competitiva y confidencial que no divulgamos.		
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3	
	2-23 Compromisos de política		18, 20	
	2-24 Incorporación de compromisos		19	
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos		21	
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		21	
	2-27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	El cumplimiento de leyes y regulaciones es información competitiva que no divulgamos.		
	2-28 Asociaciones de miembros		14	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO																								
<b>Participación de los grupos de interés</b>																												
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés partes interesadas		6																									
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	<p><b>Empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva (%)</b></p> <table border="1"> <tr><td>Argentina</td><td>95</td></tr> <tr><td>Brasil</td><td>99</td></tr> <tr><td>Chile</td><td>0</td></tr> <tr><td>Colombia</td><td>100</td></tr> <tr><td>Ecuador</td><td>0</td></tr> <tr><td>México</td><td>90</td></tr> <tr><td>Panamá</td><td>84</td></tr> <tr><td>Perú</td><td>0</td></tr> <tr><td>Puerto Rico</td><td>0</td></tr> <tr><td>Uruguay</td><td>96</td></tr> <tr><td>Costa Rica</td><td>0</td></tr> <tr><td>Venezuela</td><td>74</td></tr> </table>	Argentina	95	Brasil	99	Chile	0	Colombia	100	Ecuador	0	México	90	Panamá	84	Perú	0	Puerto Rico	0	Uruguay	96	Costa Rica	0	Venezuela	74		
Argentina	95																											
Brasil	99																											
Chile	0																											
Colombia	100																											
Ecuador	0																											
México	90																											
Panamá	84																											
Perú	0																											
Puerto Rico	0																											
Uruguay	96																											
Costa Rica	0																											
Venezuela	74																											
<b>Temas materiales</b>																												
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1. Proceso para determinar temas materiales		7																									
	3-2 Lista de temas materiales		7																									
<b>Apoyo a la comunidad local</b>																												
GRI 3: Material topics 2021	3-3 Gestión del tema material		59-61																									
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		60																									
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Durante el período del reporte, no evaluamos este tipo de impactos en la comunidad.																										





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Nutrición y marketing responsable</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		36-38	
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		37	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el período de informe, registramos estos incidentes a nivel local. Estamos trabajando para tener información consolidada a nivel regional en el corto plazo, lo que nos permitirá informar este indicador.		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante el período de informe, registramos estos incidentes a nivel local. Estamos trabajando para tener información consolidada a nivel regional en el corto plazo, lo que nos permitirá informar este indicador.		
<b>Empleo joven</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		57-58	
<b>Derechos humanos y practicas laborales justas</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		20-21	
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2023, registramos 336 incidentes relacionados con discriminación y diversidad. Mientras que 160 de esas denuncias no fueron verificadas como genuinas, 129 fueron comprobadas/parcialmente comprobadas. Al final del período, 47 casos aún estaban bajo investigación.		
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		25-27	
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		25-27	
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		25-27	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Diversidad e inclusión</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		50-54	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		17, 52	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Este ratio tiene un carácter competitivo y, por ende, confidencial.		
<b>Abastecimiento responsable</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		24-34	
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Definimos proveedores locales como aquellos que pertenecen al mismo país que la operación.	25	
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales		27	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		26-27	
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		27	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		26-27	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO																																																								
<b>Cultura y clima laboral</b>																																																												
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		42-46																																																									
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Nuevos empleados</b></th> <th><b>SLAD</b></th> <th><b>NOLAD</b></th> <th><b>BRASIL</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>23,439</td> <td>13,699</td> <td>28,958</td> </tr> <tr> <td>entre 31 y 50 años</td> <td>762</td> <td>821</td> <td>1,178</td> </tr> <tr> <td>Más de 50 años</td> <td>74</td> <td>133</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>24,275</b></td> <td><b>14,653</b></td> <td><b>30,193</b></td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>10,428</td> <td>7,66</td> <td>13,317</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>13,847</td> <td>6,993</td> <td>16,876</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>24,275</b></td> <td><b>14,653</b></td> <td><b>30,193</b></td> </tr> <tr> <th><b>Rotación(%)</b></th> <th><b>SLAD</b></th> <th><b>NOLAD</b></th> <th><b>BRASIL</b></th> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>50.47</td> <td>57.24</td> <td>87.34</td> </tr> <tr> <td>Entre 31 y 50 años</td> <td>27.57</td> <td>35.18</td> <td>39.91</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 50 años</td> <td>20.34</td> <td>23.29</td> <td>18.65</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>48.23</td> <td>56.71</td> <td>73.76</td> </tr> <tr> <td>Mujeres</td> <td>49.58</td> <td>52.74</td> <td>90.63</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Nuevos empleados</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>	Menores de 30 años	23,439	13,699	28,958	entre 31 y 50 años	762	821	1,178	Más de 50 años	74	133	57	<b>TOTAL</b>	<b>24,275</b>	<b>14,653</b>	<b>30,193</b>	Hombres	10,428	7,66	13,317	Mujeres	13,847	6,993	16,876	<b>TOTAL</b>	<b>24,275</b>	<b>14,653</b>	<b>30,193</b>	<b>Rotación(%)</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>	Menores de 30 años	50.47	57.24	87.34	Entre 31 y 50 años	27.57	35.18	39.91	Mayores de 50 años	20.34	23.29	18.65	Hombres	48.23	56.71	73.76	Mujeres	49.58	52.74	90.63		
<b>Nuevos empleados</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>																																																									
Menores de 30 años	23,439	13,699	28,958																																																									
entre 31 y 50 años	762	821	1,178																																																									
Más de 50 años	74	133	57																																																									
<b>TOTAL</b>	<b>24,275</b>	<b>14,653</b>	<b>30,193</b>																																																									
Hombres	10,428	7,66	13,317																																																									
Mujeres	13,847	6,993	16,876																																																									
<b>TOTAL</b>	<b>24,275</b>	<b>14,653</b>	<b>30,193</b>																																																									
<b>Rotación(%)</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>																																																									
Menores de 30 años	50.47	57.24	87.34																																																									
Entre 31 y 50 años	27.57	35.18	39.91																																																									
Mayores de 50 años	20.34	23.29	18.65																																																									
Hombres	48.23	56.71	73.76																																																									
Mujeres	49.58	52.74	90.63																																																									
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		44																																																									
	401-3 Permiso parental	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2"><b>SLAD</b></th> <th colspan="2"><b>NOLAD</b></th> <th colspan="2"><b>BRAZIL</b></th> </tr> <tr> <th></th> <th><b>H</b></th> <th><b>M</b></th> <th><b>H</b></th> <th><b>M</b></th> <th><b>H</b></th> <th><b>M</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empleados con derecho a licencia parental</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>empleados que se tomaron licencia parental</td> <td>57</td> <td>302</td> <td>35</td> <td>346</td> <td>18</td> <td>914</td> </tr> <tr> <td>Empleados que regresaron al trabajo en el período de informe después de que terminara su licencia por paternidad/maternidad.</td> <td>57</td> <td>256</td> <td>34</td> <td>293</td> <td>18</td> <td>720</td> </tr> <tr> <td>Empleados que regresaron al trabajo después de finalizar su licencia por paternidad/maternidad y que aún estaban empleados 12 meses después de su regreso al trabajo.</td> <td>54</td> <td>187</td> <td>29</td> <td>174</td> <td>17</td> <td>532</td> </tr> <tr> <td>Tasas de retención de empleados que tomaron licencia por paternidad/maternidad.</td> <td>82%</td> <td>67%</td> <td>65%</td> <td>56%</td> <td>94%</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>		<b>SLAD</b>		<b>NOLAD</b>		<b>BRAZIL</b>			<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	Empleados con derecho a licencia parental	100	100	100	100	100	100	empleados que se tomaron licencia parental	57	302	35	346	18	914	Empleados que regresaron al trabajo en el período de informe después de que terminara su licencia por paternidad/maternidad.	57	256	34	293	18	720	Empleados que regresaron al trabajo después de finalizar su licencia por paternidad/maternidad y que aún estaban empleados 12 meses después de su regreso al trabajo.	54	187	29	174	17	532	Tasas de retención de empleados que tomaron licencia por paternidad/maternidad.	82%	67%	65%	56%	94%	58%									
	<b>SLAD</b>		<b>NOLAD</b>		<b>BRAZIL</b>																																																							
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>																																																						
Empleados con derecho a licencia parental	100	100	100	100	100	100																																																						
empleados que se tomaron licencia parental	57	302	35	346	18	914																																																						
Empleados que regresaron al trabajo en el período de informe después de que terminara su licencia por paternidad/maternidad.	57	256	34	293	18	720																																																						
Empleados que regresaron al trabajo después de finalizar su licencia por paternidad/maternidad y que aún estaban empleados 12 meses después de su regreso al trabajo.	54	187	29	174	17	532																																																						
Tasas de retención de empleados que tomaron licencia por paternidad/maternidad.	82%	67%	65%	56%	94%	58%																																																						



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Durante el período del informe, no contamos con información suficiente para reportar el número promedio de horas de capacitación por género.	45	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		45-46	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		44	
<b>Salud y seguridad de nuestra gente</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		47-49	
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		49	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		49	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		54	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		48	
	403-5 Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		48	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores		54	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		47, 49	
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		49	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO						
	403-9 Lesiones por accidente laboral	<p><b>Para todos los empleados</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Fallecimientos como resultado de una incidente de trabajo</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Incidente laboral de con consecuencias graves</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>Incidentes laborales registrados</td> <td>4.524</td> </tr> </table> <p>Durante el período del informe no contamos con información suficiente para informar la tasa de lesiones laborales relacionadas con trabajadores que no son empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo son controlados por la organización.</p>	Fallecimientos como resultado de una incidente de trabajo	0	Incidente laboral de con consecuencias graves	116	Incidentes laborales registrados	4.524		
Fallecimientos como resultado de una incidente de trabajo	0									
Incidente laboral de con consecuencias graves	116									
Incidentes laborales registrados	4.524									
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	<p><b>Para todos lo empleados</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Fallecimientos como resultado de una enfermedad ocupacional</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Enfermedades laborales registradas</td> <td>84</td> </tr> </table> <p>Durante el período del informe no contamos con información suficiente para informar la tasa de enfermedades laborales relacionadas con trabajadores que no son empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo están controlados por la organización.</p>	Fallecimientos como resultado de una enfermedad ocupacional	0	Enfermedades laborales registradas	84				
Fallecimientos como resultado de una enfermedad ocupacional	0									
Enfermedades laborales registradas	84									
<b>Ética, integridad y lucha contra la corrupción</b>										
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		18-21							
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		18							
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 100% de la junta directiva recibe comunicaciones sobre anticorrupción.	19							
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		18							
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		18							
<b>Cambio climático</b>										
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		63-66							



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		64	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		64	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)		64	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		64	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		65-66	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		65	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Debido a nuestro tipo de operación, no producimos esta categoría de emisiones.		
<b>Gestión responsable de los recursos</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		67-68	
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Durante el período del informe no vendimos ningún tipo de energía.	66	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	En el período de informe, no consumimos energía fuera de la operación.		
	302-3 Intensidad energética		66	
	302-4 Reducción del consumo energético		66	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		66	





ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		67	
	303-2 Gestión de impactos relacionados con los vertidos de agua		67-68	
	303-3 Extracción de agua	Durante el periodo del informe no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	303-4 Vertido de agua	Durante el periodo del informe no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	303-5 Consumo de agua	Durante el periodo del informe no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
<b>Ganadería sustentable y libre de deforestación</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		32-34	
<b>Empaques y reciclaje (economía circular)</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		69-71	
GRI 301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		70	
	301-2 Insumos reciclados		70	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		70	
GRI 306 Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		69	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con residuos		69	
	306-3 Residuos generados	Durante el período de informe, no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	306-4 Residuos desviados de disposición	Durante el período de informe, no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		
	306-5 Residuos dirigidos a disposición	Durante el período de informe, no contamos con información suficiente para divulgar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Seguridad de los alimentos</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		23, 35	
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de productos o servicios		35	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2023, 3.91% de incidentes críticos fueron detectados por un organismo de supervisión de seguridad alimentaria.		
<b>Experiencia digital responsable</b>				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material		39-40	
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente		40	





# Índice SASB

ESTANDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
<b>Gestión de la energía</b>			
FB-RN-130a.1	(1) Energía total consumida (2) porcentaje de electricidad de red (3) porcentaje renovable		66
<b>Gestión del agua</b>			
FB-RN-140a.1	(1) Agua total extraída (2) Agua total consumida, porcentaje de cada una en regiones con estrés hídrico de base alto o extremadamente alto	Durante el periodo del informe no contamos con información suficiente para reportar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.	
<b>Gestión de residuos de alimentos y empaques</b>			
FB-RN-150a.1	(1) Cantidad total de residuos, (2) porcentaje de residuos de alimentos, (3) porcentaje desviado de disposición	Durante el período de informe, no contamos información suficiente para reportar esta información. Estamos trabajando para mejorar este indicador en futuros períodos de informes.	
FB-RN-150a.2	(1) Peso total de empaques, (2) el porcentaje hecho de materiales reciclados y/o renovables, (3) el porcentaje que es reciclable, reutilizable y/o compostable		70
<b>Seguridad de los alimentos</b>			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentaje de restaurantes inspeccionados por un organismo de supervisión de seguridad alimentaria, (2) porcentaje que ha recibido infracciones críticas	En 2023, 3.91% incidentes críticos fueron detectados por un organismo de supervisión de seguridad alimentaria.	
FB-RN-250a.2	(1) Número de retiradas de productos, (2) cantidad total de productos alimenticios retirados	En 2023 tuvimos 19 recuperaciones de stock debido a la calidad del producto, 4 menos que en 2022. En cada caso, consideramos el nivel de criticidad asociado y trabajamos directamente con los proveedores involucrados para reemplazar el producto.	
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.		35
<b>Contenido nutricional</b>			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentaje de opciones de comidas consistentes con las pautas dietéticas nacionales, (2) ingresos provenientes de estas opciones	La información sobre los ingresos de diferentes ofertas de menú es información competitiva que no divulgamos.	36, 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 que no divulgamos.	36, 38



ESTANDAR	CONTENIDO	RESPUESTA	PÁGINA
FB-RN-260a.3	Número de impresiones publicitarias realizadas en niños, porcentaje que promociona productos que cumplen con las pautas dietéticas nacionales para niños	Nuestros anuncios siempre están dirigidos hacia grupos familiares, no hacia niños. Todos nuestros productos cumplen con las pautas nutricionales para niños en los países donde operamos.	
<b>Prácticas laborales</b>			
FB-RN-310a.1	(1) Tasa de rotación voluntaria de empleados de restaurantes, (2) tasa de rotación involuntaria de empleados de restaurantes	La tasa de rotación es información competitiva confidencial que no revelamos.	
FB-RN-310a.2	(1) Salario promedio por hora, por región, (2) porcentaje de empleados de restaurantes que ganan el salario mínimo, por región	Cumplimos con todas las regulaciones y requerimientos legales relacionados con las condiciones laborales y la compensación en cada país donde operamos.	
FB-RN-310a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con (1) violaciones de la ley laboral y (2) discriminación laboral	En este informe, reportamos la información completa sobre casos de discriminación. La información financiera asociada es confidencial por su carácter competitivo.	
<b>Gestión de la cadena de suministro y abastecimiento de alimentos</b>			
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		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		30-31
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		24-34





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

Tel: (54-11) 4316-1600/4311-6644  
Fax: (54-11) 4510-2220  
ey.com

## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE SOBRE INDICADORES DE SUSTENTABILIDAD

*(Traducción al español del informe originalmente emitido en inglés)*

A los Señores Directores de  
**ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.**  
Rio Negro 1338, First Floor  
Montevideo, Uruguay, 11100

### 1. Objeto del encargo

Hemos sido contratados por Arcos Dorados Holdings ("la Sociedad") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre ciertos indicadores de sustentabilidad contenidos en el Reporte de Impacto Social y Desarrollo Sustentables 2023 ("el Reporte"), señalizados con la referencia "●" y correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, 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 Sociedad 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 para la preparación del Reporte.

### 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 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



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

Tel: (54-11) 4316-1600/4311-6644  
Fax: (54-11) 4510-2220  
ey.com

los procedimientos aplicados por el contador 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 Sociedad de los lineamientos de los Estándares GRI mencionados en el ítem 1 y la aplicación de otros procedimientos que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base apropiada para nuestra conclusión.

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

### 5. Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que 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, Argentina  
13 de mayo de 2024

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

GUSTAVO LAZZATI  
Socio



**Coordinado por  
Equipo de Impacto Social  
y Desarrollo Sostenible**