

Crecimiento



ENTREGAR felicidad

Y EXPERIENCIAS LLENAS DE SABOR SIGNIFICA CONTAR CON UN MODELO DE NEGOCIOS QUE GENERA VALOR, PONIENDO AL CLIENTE EN EL CENTRO DE NUESTRAS DECISIONES DE NEGOCIOS PARA CUMPLIR Y EXCEDER SUS EXPECTATIVAS CON OPCIONES CON OPCIONES QUE RESPONDEN A CADA ESTILO DE VIDA.

El crecimiento sostenible es resultado de la integración cuidadosa de todos los factores que intervienen en nuestra cadena de suministro; desde la planeación y selección de los mejores proveedores, comprometidos con la implementación de mejores prácticas hasta la entrega de nuestros productos ya sea dentro o fuera de los restaurantes.



CADENA DE Suministro

En Alsea, sabemos que la felicidad y el sabor se viven en cada detalle, en cada experiencia y en cada visita a nuestros restaurantes. Para que esto suceda, contamos con un equipo de profesionales que trabajan para garantizar que, cada platillo sea una experiencia extraordinaria para nuestros clientes cada día, en cada geografía en la que tenemos presencia.

Nuestra cadena de suministro es generadora de importantes eficiencias y una ventaja competitiva para nuestras marcas. Brinda atención especializada a nuestras tiendas en los procesos de planeación y abasto, compras, manufactura, calidad, desarrollo de nuevos productos, logística y distribución. Y gracias al Centro de Servicios Compartidos Alsea, además, contamos con el apoyo en los procesos de recursos humanos finanzas tecnología y seguridad,

CADENA DE SUMINISTRO



Desarrollo de nuevos productos



Planeación y abasto



Compras



Manufactura



Logística



Distribución

Calidad seguridad alimentaria

+60,000
kilómetros recorridos 

+530 ciudades **+44,000** TONS
masa para pizza al año



12 PAÍSES **+16,000** SKU'S



+6,300 entregas **+4,400** tiendas
SEMANALES ATENDIDAS 



NUESTROS
logros

Estamos conformados por una red 11 centros de distribución y 11 plantas de producción tanto propios como de terceros, que seleccionamos y certificamos bajo los más altos estándares de calidad e inocuidad alimentaria y supervisamos minuciosamente, para cumplir con los requerimientos de nuestras marcas a nivel global. En estos centros de trabajo producimos la masa para pizza, pastelería y panquelería, sándwiches, productos procesados, productos cárnicos y salsas.

NUESTROS
PILARES
estratégicos

SER EL MEJOR
OPERADOR LOGÍSTICO DE
FOOD SERVICE GLOBAL

1

2

CONTAR
CON UN EQUIPO
DE PROFESIONALES
ALTAMENTE CAPACITADOS

EXCEDER LAS
EXPECTATIVAS
DE NUESTROS CLIENTES
E INVERSIONISTAS

3

4

CUIDAR EL
ENTORNO
Y LA CALIDAD DE
VIDA DE NUESTROS
COLABORADORES

ABASTECIMIENTO

En Alsea, somos conscientes de que la sostenibilidad es un compromiso que debe extenderse a toda la cadena de valor para garantizar una operación responsable y minimizar los impactos ambientales y sociales propios de nuestra operación para lograr un cambio significativo en nuestra industria. Como empresa líder en nuestro sector, tenemos la responsabilidad de liderar el camino hacia una cadena de valor más sostenible y responsable.

Nuestro proceso de abastecimiento comienza con la selección de proveedores de insumos y servicios. Para garantizar la calidad y trazabilidad de las materias primas que utilizamos, así como el cumplimiento de nuestra Política de Calidad y Seguridad Alimentaria, seleccionamos a aquellos proveedores que cuenten con alguna certificación reconocida por la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (Global Food Safety Initiative, GFSI). Algunos de nuestros proveedores aún se encuentran en procesos de certificación, para ellos, otorgamos aprobación condicional siempre y cuando cumplan con buenas prácticas de manufactura y cuenten con un sistema APCC (Análisis de Puntos Críticos de Control), certificado por un tercero.

Trabajamos para que los insumos y productos esenciales de nuestros restaurantes cuenten con certificaciones internacionales de sostenibilidad, como *Fairtrade* (comercio justo), el Certificado de *Rainforest Alliance*, de la Mesa Redonda de Soya Responsable y de la Mesa Redonda de Palma Sostenible.

Durante este año, en México, 41% de nuestros proveedores presentaron algún tipo de auditoría en materia de responsabilidad social.



PROVEEDURÍA RESPONSABLE

La generación de valor compartido abarca toda nuestra cadena de valor. Las relaciones que establecemos con nuestros proveedores, aliados estratégicos para cumplir nuestro propósito, son la piedra angular que sustenta nuestra operación y se crea a partir de la confianza, el cumplimiento de nuestros valores y el compromiso con la excelencia.

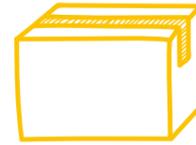
Para cumplir con nuestros compromisos de salud y seguridad en toda la cadena de suministro, nos apoyamos de nuestra Política Global de Compras, los procedimientos de homologación, la gestión de riesgos y las auditorías a proveedores para verificar los sistemas de gestión de calidad en sus procesos e instalaciones.

Contamos con lineamientos específicos en temas de derechos humanos y laborales, normativas ambientales y temas de anticorrupción, aplicables a todos los proveedores quienes firman nuestro

Código de Ética al inicio de nuestra relación laboral. Además, con nuestra Política Global de Compras establece los principios que rigen nuestras relaciones comerciales, basadas en el respeto, profesionalismo y beneficio mutuo, promoviendo una sana competencia e igualdad de oportunidades para todos.

Trabajamos de la mano de nuestros proveedores y los apoyamos en su desarrollo, promoviendo la adopción de certificaciones y enfoques sostenibles.

Contamos con un programa de aprobación, desarrollo y monitoreo del desempeño de los proveedores de alimentos y materiales de empaque. Gracias a este programa garantizamos el cumplimiento regulatorio y normativo en temas de salud e inocuidad que nos demandan las autoridades y nuestras marcas. Esto es particularmente importante, considerando que el 90% de nuestros proveedores en México son empresas pequeñas y medianas (PYMES).



México
+3,000
proveedores
directos

84%
son locales



**Auditorías de seguridad
alimentaria en restaurantes**

3,976
Europa





NUESTROS proveedores

100%
auditados
EN MÉXICO



97%
aprobados

CON BASE A CRITERIOS
DE CALIDAD E INOCUIDAD
EN COLOMBIA

100%

DE NUESTROS PROVEEDORES DE

alimentos y
materiales de
empaque

SON AUDITADOS POR LO
MENOS UNA VEZ AL AÑO
EN MÉXICO

CALIDAD E INOCUIDAD ALIMENTARIA

En Alsea crecemos gracias a la confianza de nuestros clientes, por eso reconocemos la importancia de la calidad e inocuidad de los productos e insumos que utilizamos en nuestros restaurantes.

Esto nos ha llevado a establecer estándares, lineamientos para asegurar que nuestros productos cuenten con los más altos estándares de calidad y cumplan con nuestra Política de Seguridad y Calidad Alimentaria.

En Alsea México contamos con el Sistema Integral de Gestión de Inocuidad y Calidad Alsea (SIGICA) a través del cual establecemos y extendemos a toda la operación los procedimientos y políticas que garanticen la seguridad y calidad en los alimentos que ofrecemos en nuestros restaurantes. En 2022, los centros de distribución de Alsea en México, volvieron a obtener la certificación de seguridad alimentaria Safe Quality Food (SQF) que cubre todas las etapas de la cadena de suministro, desde la producción hasta la fabricación, distribución, envasado y venta de nuestros productos.

En Alsea Europa, las marcas y unidades de negocio gestionan diariamente el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), que refleja los procedimientos y controles basados en los requerimientos de calidad, con el fin de prevenir y mitigar los riesgos inherentes a los productos alimentarios y al trabajo diario en restaurantes e instalaciones.

Durante 2022 hemos trabajado en la digitalización de las herramientas de control de la seguridad alimentaria. Establecemos el APPCC electrónico a través de controles y registros digitalizados y disponemos de un nuevo modelo de muestreo analítico digital de superficies mediante método de bioluminiscencia.



SALUD alimentaria

INSUMOS

Seguimos rigurosos procesos de adquisición y auditoría para garantizar la calidad de las materias primas que empleamos en la elaboración de nuestros productos.



CONSERVACIÓN

Contamos con procesos de trazabilidad de nuestra cadena de frío para asegurar que los insumos se resguardan y distribuyen a la temperatura adecuada para conservar su sabor y valores nutricionales.



PREPARACIÓN

Implementamos estrictos controles de limpieza y saneamiento de las áreas de elaboración en cada fase del proceso.



SERVICIO

Implementamos protocolos de recepción y almacenamiento de insumos, procesos de elaboración, higiene del personal y mantenimiento de las instalaciones.



BIENESTAR ANIMAL

Sumamos esfuerzos para generar bienestar y trabajamos con empeño para que nuestros productos se elaboren con insumos que contribuyan con prácticas de respeto y trato digno a los animales, apegados a las políticas de bienestar y de cero crueldad animal.

En 2022, iniciamos la elaboración de un Código de Conducta diseñado para nuestros grupos de interés externos, entre ellos los proveedores, que considera temas relevantes de responsabilidad corporativa incluyendo el bienestar animal. Esto formalizará y robustecerá nuestro enfoque de trato digno animal y los principios que queremos promover al respecto.

Trabajamos para lograr que nuestras marcas se abastezcan de productos con enfoques sostenibles. Este año, The Cheesecake Factory Punto Valle en Guadalajara, México, inició la compra de huevo libre de jaula, logrando un consumo de 1,550 kgs en 5 meses. Esperamos extender esta iniciativa a más restaurantes durante 2023 siempre y cuando la oferta y las condiciones comerciales lo permitan.

PRINCIPIOS DE bienestar animal

1. Libre de hambre, sed y desnutrición de jaula
2. Libre de temor y angustia
3. Libre de molestias físicas y térmicas
4. Libre de lesión y enfermedad
5. Libre de manifestar un comportamiento natural

Granja 'Las Taxclas'
Huevo libre de jaula



Desde 2021 trabajamos en alianza con la organización Fondo para la Paz y la Granja la Tlaxcas para la compra de huevos provenientes de gallinas libres de jaula. Familias locales trabajan en la granja y con esmero preparan entregas de huevo semanales que la organización Fondo para la Paz hace llegar directamente a nuestros restaurantes. Al cierre del año logramos un consumo de 468kg de huevos provenientes de gallinas libres de jaula.



468 kg
huevos
PROVENIENTES
DE GALLINAS
LIBRES DE JAULA

EXPERIENCIAS INIGUALABLES PARA nuestros clientes

En Alsea queremos ser multiplicadores de felicidad, y hacer de cada encuentro, una experiencia inigualable. Nuestros clientes son nuestra razón de ser y para ellos, cuidamos cada detalle en nuestros procesos; desde la creación de productos que responden a su estilo de vida, hasta el servicio dentro y fuera de nuestros restaurantes.

Gracias a nuestra capacidad de adaptación e innovación, lanzamos nuevos productos, servicios y canales de comunicación que responden a las principales tendencias del mercado.



CONSUMO RESPONSABLE

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la obesidad es uno de los principales factores de riesgo para numerosas enfermedades crónicas, incluyendo la diabetes y el cáncer. En las últimas décadas, el porcentaje de personas con obesidad se ha triplicado a nivel mundial y en América Latina, 62% de la población adulta tiene sobrepeso.

En Alsea estamos implementando iniciativas para enfrentar éste reto, promoviendo la adopción de estilos de alimentación equilibrada basada en normas, recomendaciones de salud y en las preferencias de los millones de clientes que atendemos con nuestro portafolio de marcas.

Brindamos opciones para que nuestros clientes disfruten de platillos tanto ricos como saludables y ponemos a su disposición información nutricional relevante con alternativas para todos los gustos. Dentro de nuestras metas a 2030, establecimos la transparencia en el contenido calorífico de nuestros platillos y la reducción de sal, azúcar y grasa en productos. Nuestro objetivo es contar con platillos elaborados sin sabores ni colores artificiales en todos nuestros restaurantes, para ofrecer la mejor calidad y promover dietas más saludables.



80%
de los menús de
nuestros restaurantes
en México
cuentan con información
calórica actualizada

40%
de nuestras marcas
ofrece menús con menos
calorías y opciones
adecuadas a distintos
estilos de alimentación



Calculadora nutricional Domino's

Para conocer las necesidades de nuestros clientes y poder recomendarles opciones tan deliciosas como nutritivas, Domino's Pizza lanzó su calculadora nutricional. Esta aplicación disponible en línea, calcula la masa corporal con base en datos como edad, estatura, peso y estilo de vida para hacer recomendaciones de dieta, activación física y secretos de cocina.



Burger King Menú Celiaco

Burger King amplía su oferta sin gluten como parte del proyecto FACE.

Dentro de la oferta que la cadena ofrece, incluye nuevas opciones con y sin queso, incluyendo papas fritas para aquellos consumidores exigentes que buscan disfrutar de platillos deliciosos elaborados sin gluten que cumplen con sus necesidades nutricionales en apego a estilos de vida más saludables.



A base de plantas

Conscientes de la evolución en las preferencias de nuestros clientes que buscan opciones para cuidar el balance en su alimentación, este año concretamos una alianza con la startup líder en tecnología de alimentos NotCo. El objetivo es brindarles más y mejores opciones de platillos elaborados a base de plantas con productos como NotBurger, NotChicken y Notmilk en nuestros restaurantes Chili's y Starbucks.



NotBurger en Chili's y Burger King

Hamburguesa elaborada a base de proteína de chícharos, grasa vegetal, aceite vegetal, fibras vegetales y saborizantes naturales

NotMilk en Starbucks

Una opción saludable para personalizar tu bebida favorita elaborada con leche vegetal a base de semillas como soya, almendras, castañas y nuez

ESPACIOS INCLUSIVOS Y SEGUROS

La comodidad, limpieza, seguridad y accesibilidad en nuestros restaurantes son factores indispensables para crear experiencias y encuentros inigualables para nuestros visitantes.

La Organización Mundial de la Salud estima que 16% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad. Por ello, en Alsea buscamos que nuestros restaurantes cumplan con los más altos estándares de inclusión, porque para nosotros, todos los clientes son bienvenidos.

Nuestra Política de Diversidad e Inclusión nos marca las pautas para promover y fomentar la inclusión de todas las personas, eliminando cualquier tipo de barreras y adaptando nuestro servicio a las necesidades de nuestros clientes para ofrecerles una experiencia positiva.

Actualmente nuestras marcas Burger King, Starbucks, Italianni's, P.F. Chang's y Chilli's cuentan con algunas sucursales de acceso universal para personas con algún tipo de discapacidad. Estos restaurantes cuentan con rampas en las entradas, estacionamientos especiales, baños, áreas con mayor espacio, pasamanos e iluminación adecuada.

Nos estamos enfocando en estos temas porque sabemos que el futuro es soñar con lugares seguros, diversos, inclusivos y adaptados para todos nuestros clientes.



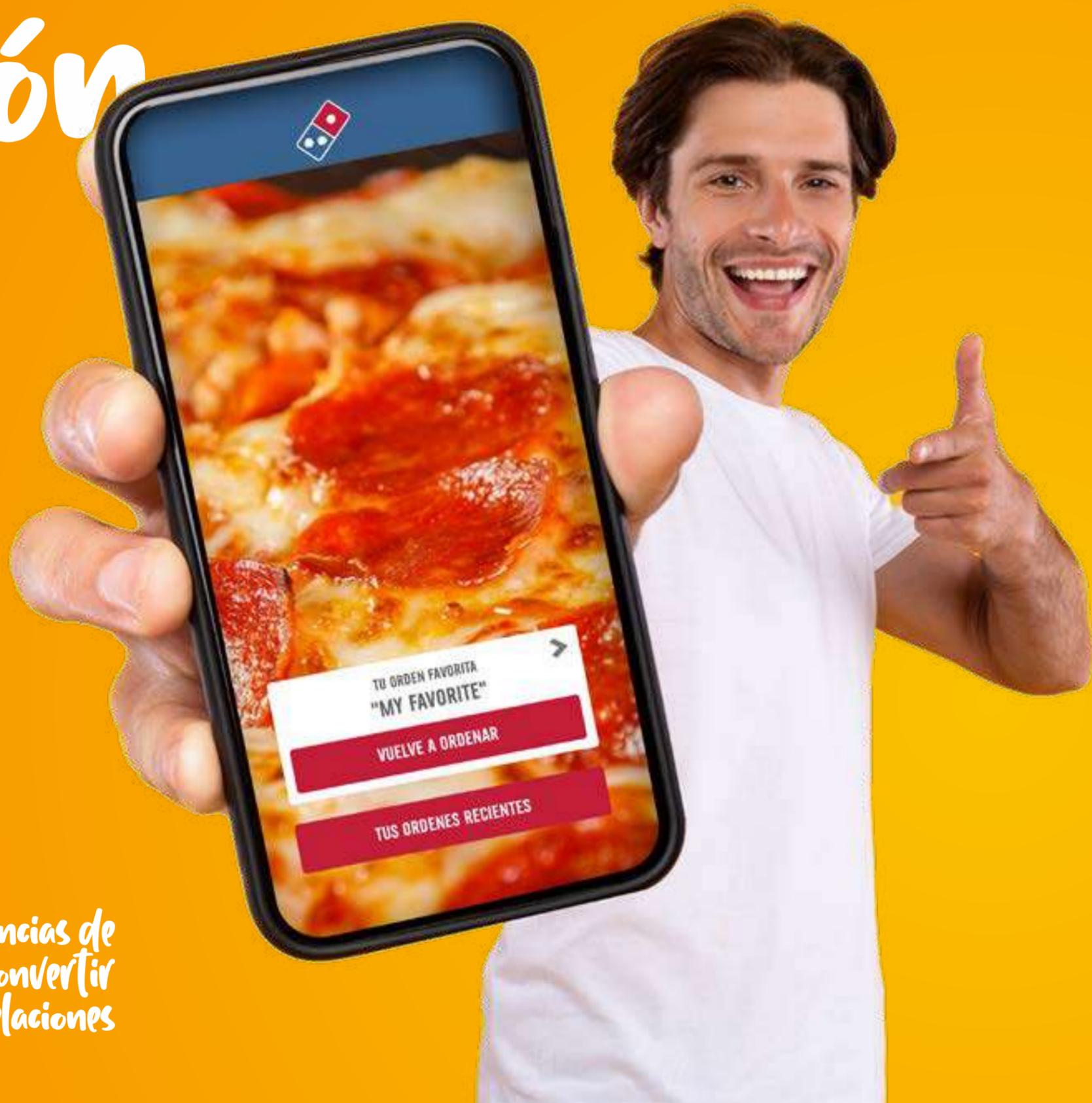
Digitalización

En Alsea, trabajamos para contar con una operación cada vez más eficiente, orientada en la inteligencia de negocios, la innovación y la tecnología. Las plataformas digitales están transformando todas las industrias y el sector restauranero no es la excepción.

Nuestra estrategia omnicanal ha sido uno de nuestros ejes de transformación; el canal *Delivery* ha mantenido su tendencia de crecimiento y representa ya, el 17.8% de las ventas consolidadas de Alsea, un incremento de 13.8% en comparación con 2021, alcanzando 50 millones de órdenes globales.



Creamos experiencias de consumo para convertir transacciones en relaciones



PRESENCIA



Nuestras aplicaciones móviles y programas de lealtad han alcanzado récords históricos de usuarios activos. Esto es reflejo de nuestro compromiso con la excelencia operativa para hacer de la tecnología nuestro mejor aliado.

Sabemos que existe un enorme potencial de crecimiento gracias a las oportunidades que ofrecen las plataformas digitales y el marketing selectivo y seguiremos trabajando para fortalecer nuestras herramientas tecnológicas orientadas a ofrecer una mejor experiencia para nuestros clientes.



	Starbucks	Alsea Global (todos los países)
 APP DOMINO'S	Domino's Pizza	México, España y Colombia
 WOW+	BK, Domino's, Chili's, Italiani's, P.F. Chang's, Starbucks, Vips, The Cheesecake Factory	México y España
 CLUB VIPS	Vips	España
 APP FOSTERIANOS	Foster's Hollywood	España
 MI BK	Burger King	México, España, Chile y Argentina

NUEVOS CANALES

WhatsApp / Teams



AGREGADORES

Glovo / Rappi / Uber Eats / Didi Food



WOW+

Poder sorprender a nuestros clientes para darles lo que ellos quieren, cómo, cuándo y dónde eligen, es el mayor valor de nuestro proyecto de transformación digital.

Nuestro programa WOW+ reúne en un solo lugar a todas nuestras marcas para que nuestros clientes acumulen puntos en cada consumo, tanto dentro de los restaurantes como en línea. La ventaja competitiva que nos brindan nuestras áreas de *Inside Analytics* y *Big Data* nos permite conocer sus gustos, preferencias y frecuencia de consumo, para premiar su lealtad y brindarles beneficios y recompensas personalizadas priorizando, en todo momento, la seguridad y protección de datos personales.



1.



OFERTAS Y PROMOCIONES PERSONALIZADAS

2.



PUNTOS EN CADA CONSUMO

3.

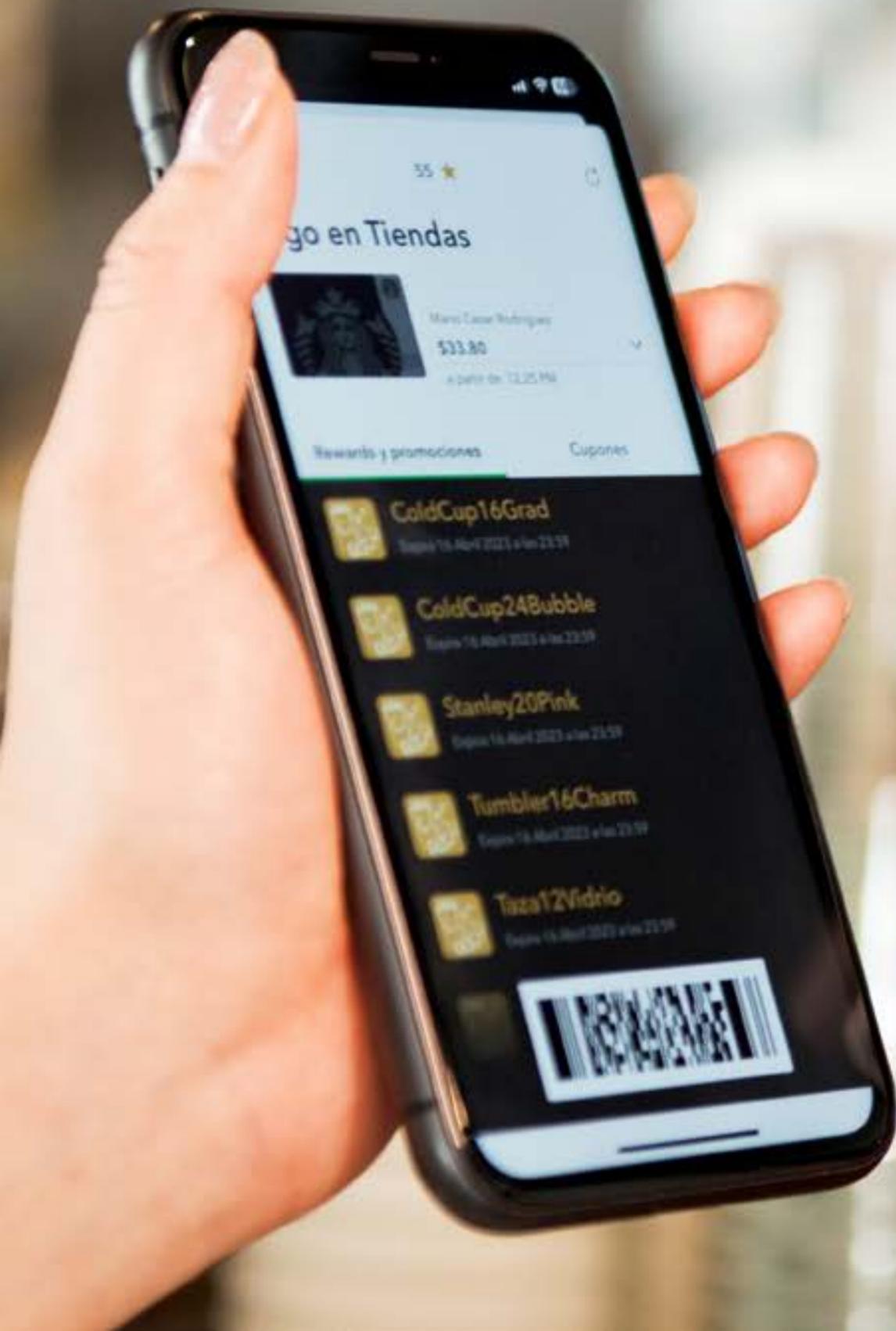
BENEFICIOS



4.



RECOMPENSAS



CIBERSEGURIDAD

Los procesos de innovación y digitalización de nuestras operaciones nos han llevado a robustecer la seguridad cibernética de nuestras plataformas para asegurar la protección de datos personales de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y representantes legales, entre otros.

Conscientes de la responsabilidad del manejo correcto de esta información y de prevenir en todo momento cualquier riesgo de violación a su confidencialidad, contamos con protocolos de seguridad alineados con las leyes vigentes de cada región en la que operamos y empleamos todos los mecanismos disponibles para garantizar protección de los datos que recibimos.

Para el período de este reporte, no se reporta ninguna reclamación relativa a la violación de nuestros sistemas de información que ponga en riesgo la privacidad o pérdida de información.