



CRECIMIENTO

pasión
POR
servir es...
crecimiento
que genera
valor

Crecimiento es enfocarnos en los aspectos operativos para dirigir marcas líderes, proporcionando un servicio excepcional y productos de primera calidad, con el respaldo de una cadena de suministro ejemplar en la industria. Estamos enfocados en ofrecer menús adaptados a diversos estilos de vida, implementar prácticas de etiquetado, comunicación y publicidad responsable e iniciativas para evitar el desperdicio de alimentos.



Nuestra cadena de suministro

Trabajar para que nuestros clientes vivan experiencias extraordinarias requiere del trabajo conjunto de colaboradores y proveedores en un esfuerzo logístico integrado.

La cadena de suministro es una de nuestras mayores ventajas competitivas, un pilar fundamental en nuestra estrategia y generador de importantes eficiencias para nuestras marcas. Todo esto se refleja en un impacto positivo en la calidad, seguridad e inocuidad de los platillos que ofrecemos día a día.

El Centro de Operaciones Alsea en México, brinda atención a más de 2,150 tiendas en procesos de planeación, abasto, manufactura, calidad, desarrollo de nuevos productos, logística y distribución.

En 2023, en Alsea México, se realizó un *joint venture* con Europastry y se adquirió Pagnifique para multiplicar la producción que abastece a nuestros restaurantes en la región.

Todos nuestros sistemas de producción y distribución garantizan que los alimentos lleguen a nuestros restaurantes en las condiciones óptimas de temperatura, gracias a un sistema de monitoreo continuo de las condiciones y rutas de transporte, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.





80%
Proveedores
en Europa
son locales

98%
Proveedores
en México
son locales

Desarrollo de proveedores

GRI 204-1

Contar con los mejores proveedores es nuestra responsabilidad. Por ello, contribuimos con su desarrollo y compartimos con ellos nuestros valores y compromiso con la calidad.

En apego a nuestra Política Global de Compras, procedimientos de homologación, gestión de riesgos y auditorías a proveedores, garantizamos la salud y seguridad en toda la cadena de suministro, verificando sus sistemas de gestión de calidad en procesos e instalaciones.

Implementamos un programa integral de aprobación, desarrollo y monitoreo de la preparación de alimentos y materiales de empaque para garantizar el cumplimiento de las normativas regulatorias y de salud e inocuidad exigidas por las autoridades y nuestros socios estratégicos. Este enfoque es relevante considerando que el 90% de nuestros proveedores en México son pequeñas y medianas empresas.

Contamos con lineamientos en materia de derechos humanos, laborales, normativas ambientales y anticorrupción, aplicables a todos nuestros proveedores desde el inicio de nuestra relación laboral, cuando firman nuestro Código de Ética.

Nuestra Política Global de Compras también guía nuestras relaciones comerciales, basadas en el respeto, y beneficio mutuo, fomentando una sana competencia e igualdad de oportunidades para todos.

Abastecimiento responsable

GRI 2-6, 3-3, 204-1, 414-1
 FB-RN-430a.1, FB-RN-430a.2, FB-RN-430a.3

Pasión por servir es esforzamos por establecer procesos tomando en consideración los impactos sociales, ambientales y económicos que nuestra cadena de suministro puede generar.

Nuestro proceso de abastecimiento comienza con la selección de proveedores de bienes y servicios. Para asegurar la calidad de las materias primas que empleamos, así como el cumplimiento de nuestra Política de Calidad y Seguridad Alimentaria, elegimos a aquellos que cuenten con una certificación reconocida por la Iniciativa Global de Inocuidad Alimentaria (Global Food Safety Initiative, GFSI).

Este año, en México, el 76% de nuestros Proveedores obtuvieron esta certificación, evidenciando nuestro compromiso con la seguridad alimentaria y la calidad de nuestros productos. Para aquellos que no cuentan con esta certificación, llevamos a cabo una auditoría realizada por terceros, conocida como Auditoría con Evaluación de Alsea.

En conjunto, el 95% de los proveedores fueron aprobados, combinando ambas formas de evaluación; el 5% restante, que no obtuvo aprobación, implementó un plan de acción para mejorar sus calificaciones y serán reevaluados en 2024 para garantizar su cumplimiento con nuestros estándares.

Nos esforzamos por asegurar que los ingredientes esenciales de nuestros platillos cuenten con certificaciones internacionales de sostenibilidad, como Fairtrade, Rainforest Alliance, Round Table on Responsible Soy y Certified Sustainable Palm Oil.

En línea con nuestra responsabilidad sobre el origen de los productos que utilizamos y en apoyo al bienestar animal, en Alsea, el 24% de los huevos que se sirven en nuestros restaurantes provienen de gallinas libres de jaula.



Manufactura

Entregamos productos de extraordinaria calidad y sabor, optimizamos la operación en los restaurantes y maximizamos la estandarización de los productos.

En nuestras plantas de producción, preparamos la masa para pizza, pastelería y panquelería, sándwiches, productos procesados, productos cárnicos y salsas.

Para lograr la excelencia operativa en estos procesos, hemos establecido lineamientos que garanticen los más altos estándares de calidad en nuestros productos. Así como nuestros proveedores. Nuestras operaciones implementan sistemas de aseguramiento de calidad reconocidos por estándares internacionales de la GFSI (Global Food Safety Initiative).



46,000
Toneladas
de producción
anual de masa
para pizza



Nuestros sistemas de aseguramiento de calidad son reconocidos por estándares internacionales de la GFSI



Documentación



Plan de seguridad alimentario



Verificación



Trazabilidad



Control de alérgenos

Calidad y seguridad alimentaria

GRI 414-1, 417-1, FB-RN-250a.1

Nos llena de alegría formar parte de la vida de nuestros clientes, a través de cada platillo que servimos, cada pizza entregada o cada café compartido entre amigos. Por eso, consideramos que nuestro compromiso con la seguridad alimentaria es fundamental y abarca todos los procesos de nuestra operación.

+13,000
Auditorías de seguridad alimentaria en tiendas y restaurantes

Los principios de calidad y seguridad alimentaria son nuestra guía para garantizar la salud y el bienestar de nuestros clientes. Al seguir estas pautas, nuestras marcas pueden ofrecer platillos de la más alta calidad e inocuidad garantizando las mejores prácticas de higiene durante todo el proceso, desde la compra de los insumos hasta la elaboración de los platillos en restaurantes.

En Alsea, nuestras marcas y centros de producción aplican diariamente el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), el cual se centra en procedimientos y controles basados en los estándares de calidad para prevenir y mitigar riesgos asociados con los productos alimentarios. Incluyendo análisis microbiológicos de superficie de contacto con alimentos, en superficies vivas, del aire y del agua para garantizar la seguridad alimentaria.

Planificamos verificaciones mediante auditorías internas y externas que nos permiten evaluar el cumplimiento de nuestros compromisos y procedimientos, así como para gestionar el nivel de riesgo de nuestras actividades en la región. Estas auditorías abarcan la revisión de estándares de calidad, incluyendo análisis microbiológicos en laboratorios.

En Alsea trabajamos para que todos aquellos que lo requieran, reciban formación técnica en los procedimientos operativos que nos hacen cumplir la Política Corporativa de Calidad y Seguridad Alimentaria. Todos los colaboradores tienen acceso a manuales y cursos de formación relativos a la política y a los procedimientos.



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, elaboración, higiene del equipo de trabajo y mantenimiento de instalaciones.



Pasión por el servicio a nuestros clientes

3-3, 417-1, FB-RN-260a.1

Estar como, cuando y donde nuestros clientes quieren, exige un esfuerzo por conocerlos y anticiparnos a sus necesidades.

En Alsea pensamos en la satisfacción de nuestros clientes como el objetivo principal para cuidar cada detalle y ser parte de sus momentos más especiales, evolucionar con ellos y contar con platillos apropiados para todos los gustos y preferencias.



Opciones para todos

Trabajamos para que todos nuestros restaurantes se caractericen por ser espacios inclusivos y seguros.

Consumo responsable

La inclusión y apreciación de la diversidad de estilos de vida nos orienta y confirma que nuestros clientes evolucionan en sus preferencias alimentarias y buscan, cada vez más, alternativas innovadoras sin renunciar al sabor.

En respuesta a esto, implementamos iniciativas para informar a nuestros clientes sobre el contenido calórico de nuestros platillos, comprometidos a seguir los principios de *marketing* y comunicación responsable, en todo momento. Además, hemos adoptado medidas para eliminar sabores y colores artificiales, así como el contenido de azúcar y grasa de algunos productos.

Continuaremos innovando con nuevos platillos, ingredientes y opciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por ejemplo, en Vips ofrecemos un menú infantil que incluye platillos saludables diseñados según las pautas del Plato del Buen Comer y la norma mexicana NOM-43-SSA2-2012, así como opciones de bajo contenido calórico para adultos.

Espacios inclusivos y seguros

Nuestras marcas P.F. Chang's, Burger King, Chili's, Starbucks y Vips, cuentan con instalaciones de accesibilidad universal en algunos de sus restaurantes. Esto implica que en su diseño incorporan espacios que facilitan el acceso y comodidades para las personas con limitaciones de movilidad, como estacionamientos, baños equipados con rampas, pasamanos y distribución apropiada para la circulación de sillas de ruedas, entre otras características.

Otra iniciativa de nuestras marcas en México, es la implementación de menús en escritura Braille para promover la inclusión de personas con debilidad visual.

Brindar experiencias inclusivas para todos nuestros grupos de interés, no solo ocurre en nuestros restaurantes sino también en medios digitales. En este sentido, en 2023, lanzamos una nueva página web corporativa con un diseño que ofrece a los usuarios contenido legible y navegación intuitiva en una interfaz que habilita, principalmente, facilidades para usuarios con alguna debilidad visual.



Digitalización

Pasión por el servicio a nuestros clientes es también ofrecerles el producto correcto en el canal y momento preciso. Por ello, nuestra estrategia de transformación digital es una prioridad para consolidar nuestro liderazgo en el sector.

En los últimos años, hemos creado soluciones innovadoras, atractivas y vanguardistas enfocados en las necesidades de nuestros clientes y en liderar la innovación en digitalización, logrando que la facilidad de acceso a nuestros productos fortalezca la lealtad de nuestros clientes, lo cual se traduce, directamente, en un incremento de nuestras ventas.

Nuestro viaje a lo largo del 2023 estuvo marcado por avances en ventas digitales a través de convertir “transacciones en relaciones”. Esto se ha logrado gracias al análisis de la información que obtenemos a través de programas de lealtad gestionados en nuestra plataforma de CRM (Gestión de Relación con el Cliente por sus siglas en inglés).



Ventas digitales y análisis de datos

Estar más cerca de nuestros clientes es implementar todas las herramientas tecnológicas disponibles para acercarnos a ellos donde quiera que estén.

Durante 2023 alcanzamos ventas récord en nuestros canales digitales, con transacciones que alcanzaron el 31% de las ventas totales de Alsea, con un sólido crecimiento de 24.4% en comparación con 2022.

Este crecimiento es impulsado por nuestra continua inversión en tecnología digital impactando significativamente el volumen de órdenes que ascendieron a 99 millones, mostrando un aumento anual del 26% en comparación con el año anterior.

Gracias al análisis de datos obtenidos a través de nuestras plataformas digitales, es posible establecer una segmentación que nos permite: personalizar nuestras estrategias de marketing, ajustar los esfuerzos para mejorar la experiencia del cliente y fomentar relaciones más sólidas y duraderas.

31.0%

Ventas totales de Alsea provienen de canales digitales

99 millones
órdenes
+ 26% vs. 2022

7.4 millones
clientes digitales*



* Clientes activos de 90 días para Starbucks y 180 días para Domino's Pizza, Restaurantes De Servicio Completo y Burger King

Programas de lealtad

Starbucks Rewards

Nuestro programa de lealtad que recompensa a nuestros clientes más leales brindándoles una experiencia especial en cada visita. Mediante la aplicación de Starbucks Rewards, los clientes ganan estrellas por cada compra, las cuales luego pueden intercambiar por bebidas gratuitas y otros productos de nuestra marca, además de disfrutar de ofertas exclusivas. Este año, introdujimos el programa en Europa con gran aceptación; para finales de 2023, ya contamos 520,733 miembros en España y Portugal.

Presencia en México y Europa



Mi BK

La primera plataforma gratuita de lealtad en el sector de comida rápida con la que premiamos a los fanáticos por sus consumos. Con cada compra realizada, el sistema otorga coronas para ser canjeadas por productos de Burger King.

Presencia en México, Chile y Argentina

Club By

Es nuestra plataforma de omnicanalidad en Europa para unificar nuestros programas de fidelización: Club Vips y Fosterianos; ofrece a nuestros clientes la oportunidad de disfrutar de cuatro marcas en una sola app, lo que amplía significativamente su variedad de opciones. A cierre de 2023 contamos con 858,191 socios en la aplicación.

Presencia en España

Soluciones digitales

Soluciones Digitales de Starbucks (SDS)

Las Soluciones Digitales de Starbucks representan un conjunto integral de herramientas diseñadas para optimizar las operaciones de las tiendas, mejorar la eficiencia de nuestros colaboradores y profundizar las conexiones con nuestros clientes. La implementación de SDS ha sido clave para impulsar un crecimiento significativo en el programa Starbucks Rewards, logrando un aumento del 62% en recompensas totales a nivel global y una penetración del 23% de las ventas totales.



Domino's Cloud

Domino's Cloud resaltó el compromiso de Alsea con el comercio electrónico y soluciones digitales innovadoras, como el seguimiento GPS y Domino's Rewards. Esta plataforma ha sido clave en la transformación del comercio electrónico de Domino's Pizza, particularmente en México y Colombia, con planes de expansión a España. Su crecimiento en el 2023 fue del 4% siendo un 31% de las ventas totales.

Burger King

En Alsea desarrollamos una hoja de ruta digital para Burger King que se enfoca en la implementación de plataformas digitales para mejorar la eficiencia operativa, fidelizar a los clientes y aumentar las ventas.

Iniciativas de nuestras marcas

Cuando nuestras acciones comparten un mismo objetivo, tenemos un efecto multiplicador.

Nuestras marcas llevan a cabo iniciativas de manera local con las que contribuimos al crecimiento de las regiones en las que tenemos presencia. Con el conocimiento del sector, de las preferencias de nuestros clientes y de la mano de la tecnología, creamos los productos para consentir a nuestros consumidores y *Entregar felicidad y experiencias llenas de sabor.*

Kioskos digitales

Burger King

México

Este año implementamos los kioskos digitales en Burger King, una plataforma para agilizar y facilitar el pedido en los restaurantes. Consiste en una pantalla táctil desde la cual es posible realizar la orden al llegar al restaurante.

Hemos progresado con la implementación en México, la cual planeamos finalizar para junio de 2024. Este esfuerzo incrementa el ticket promedio en las tiendas y refuerza la posición competitiva de la marca en la región.



Starbucks Rewards

Starbucks

España y Portugal

Durante 2023, lanzamos en Europa el programa de fidelización de marca: Starbucks Rewards para recompensar y agradecer a nuestros clientes frecuentes quienes acumulan “Estrellas” en cada consumo.

Existen dos niveles en el programa: *Green* y *Gold*. Ambos otorgan beneficios exclusivos al acumular Estrellas que luego pueden canjear por bebidas o bien acumularlas para subir de nivel y obtener beneficios adicionales.



Nueva carta de hamburguesas

Foster's Hollywood

España

Presentamos una nueva colección de diez hamburguesas, enfocadas en la autenticidad y el sabor genuino; cada hamburguesa fue cuidadosamente diseñada para resaltar la riqueza de sabores, manteniendo la simplicidad y la calidad como principales ejes.

Trabajamos en colaboración con el departamento de investigación y desarrollo para garantizar una experiencia excepcional para nuestros clientes.



Dominosmanía

Domino's Pizza

México

Domino's Pizza relanza Dominosmanía del 15 al 24 de junio, ofreciendo todas sus pizzas a \$229 pesos cada una, sin importar tamaño o ingredientes.

Continuamos innovando en nuestras recetas y modalidades de pedido, llegando a más de 16 millones de hogares y vendiendo más de 50 millones de pizzas en México.



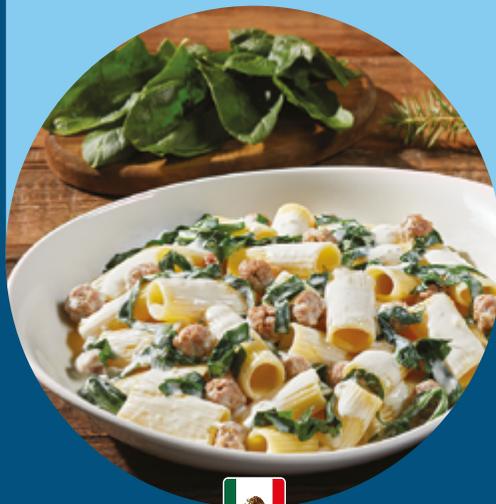
Día de la pasta

Italianni's

México

El 25 de octubre celebramos en México Día de la Pasta, destacando su versatilidad, valor nutricional y popularidad mundial.

En Italianni's nos unimos a la celebración con una variedad de platillos innovadores a base de pasta, disponibles tanto en el restaurante como en plataformas de entrega.



Mixología

Chili's

México

Chili's se ha posicionado como una tradición para escapar de la rutina, relajarse y disfrutar. Desde el mediodía hasta el cierre, ofrecemos una amplia gama de cócteles, incluyendo los de nuestra innovadora carta de mixología, que garantiza experiencias inigualables para nuestros clientes.



Pizzas sin gluten

Domino's Pizza

España

Las pizzas sin gluten de Domino's Pizza España han sido distinguidas por la Federación de Asociaciones de Celiacos, como uno de los mejores productos para celiacos del año.

Este premio resalta la excelencia de nuestra oferta, que se distingue por la elaboración al momento de pizzas sin gluten con ingredientes de alta calidad, respaldadas por un riguroso proceso de seguridad alimentaria que garantiza la ausencia de contaminación por gluten.

