



A la Asamblea General de Accionistas de Alsea, S.A.B. de C.V. y

a nuestros distintos grupos de interés,

Es con gran placer y orgullo que me dirijo a ustedes para compartir nuestro reporte integrado 2023.

Pasión por servir es el reflejo de lo que somos, el resultado de un proceso de transformación continua para materializar nuestra estrategia enfocada en lo más importante: la satisfacción de nuestros clientes en una economía global.



Ellos son la fuente de inspiración que nos conduce para conocerlos cada vez mejor e identificar sus necesidades. Son el origen de nuestra creatividad para generar productos que responden a las demandas de un mercado con muy diversos estilos de vida; el reto para lograr la diferenciación de nuestra oferta de valor y el motor de nuestra perseverancia para diseñar e implementar procesos eficientes enfocados en la rentabilidad y productividad con los más altos estándares de calidad, promoviendo la sostenibilidad.

Para esto, nuestro principal activo son nuestros colaboradores, los cuales suman más de 70 mil a nivel global, son ellos los que fortalecen la cultura de la compañía y con su entrega contribuyen a las estrategias del negocio y su operación; para ellos, desde el Consejo de Administración facilitamos e impulsamos programas e iniciativas que promuevan su desarrollo y capacitación para que alcancen su máximo potencial, asegurándonos de que cuentan con las herramientas correctas para realizar su trabajo de manera óptima; reconociendo su esfuerzo a través de una compensación competitiva y un plan de carrera con oportunidades de desarrollo en nuestras diversas marcas y áreas.





En Alsea, reafirmamos nuestro compromiso de adherirnos al Código de Mejores Prácticas Corporativas. A través de nuestro Consejo de Administración y sus órganos de gobierno, aseguramos el cumplimiento de los más altos estándares de Gobierno Corporativo para promover mayor seguridad y confianza entre ustedes, nuestros accionistas.

Tuvimos en el 2023, un año de importantes logros en línea con nuestra estrategia. Gracias a nuestro enfoque en la experiencia del cliente, nuestro comprometido equipo de colaboradores y nuestra pasión por la calidad y el servicio, seguimos generando importantes beneficios para nuestros grupos de interés y reiteramos nuestro liderazgo como el mejor operador de restaurantes en América Latina y Europa.

En este informe anual 2023, compartimos con ustedes nuestros resultados económicos, sociales y ambientales y damos a conocer todo aquello que hace posible la evolución de nuestro negocio a un nivel de excelencia. Durante el año, continuamos reforzando nuestro Gobierno Corporativo, con el objetivo de ser una compañía cada vez más institucional y orientada a las necesidades de crecimiento que hoy demanda nuestro entorno y para ello, hemos realizado algunos ajustes a nuestro Consejo de Administración, el cual cuenta ahora con la valiosa participación de Gabriela Garza, y Christine Kenna.

Durante 2023, hemos logrado importantes reconocimientos: reafirmamos nuestra presencia en el S&P/BMV Total México ESG Index; por sexto año consecutivo formamos parte del Dow Jones Sustainability Index MILA, y hemos sido reconocidos en México como Empresa Socialmente Responsable por duodécimo año consecutivo. Además, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus principios, que guían nuestros pasos para contribuir con un mundo que cierre las brechas sociales e impulse la equidad, la igualdad y la generación de oportunidades de desarrollo para nuestras comunidades.

En Alsea reiteramos nuestro compromiso por ser un referente de sostenibilidad, promoviendo políticas, iniciativas y acciones que generen impactos positivos para todos aquellos con quienes nos desarrollamos y colaboramos, y para el bienestar de nuestro planeta.

Gracias a cada uno de nuestros clientes por su lealtad y preferencia y a nuestros colaboradores por el compromiso, entusiasmo y profesionalismo que hacen posible llevar la cultura Alsea a todas las geografías en las que tenemos presencia, y por hacer realidad nuestro propósito de *Entregar felicidad y experiencias llenas de sabor.*



Alberto Torrado Martínez
Presidente del Consejo
de Administración Alsea





Estimados amigos,

Quiero compartirles que me siento muy orgulloso de nuestro desempeño y de los logros obtenidos durante 2023, mismos que van de acuerdo con nuestro plan estratégico y que confirman una vez más, que nuestra *Pasión por servir* es la clave para consolidar el liderazgo de Alsea.

+10.8%
ventas totales
vs. 2022

+14.7%
ventas mismas
tiendas vs. 2022

2023 fue un año en el que obtuvimos resultados extraordinarios con un aumento en ventas totales de 10.8% con respecto a 2022, alcanzando \$76.2 mil millones de pesos. Nuestras ventas mismas tiendas registraron un crecimiento de 14.7% y el EBITDA fue de \$16.2 mil millones de pesos, 15.3% más en comparación con el año anterior. Estos resultados son el reflejo de la eficacia de nuestra estrategia operativa, la recuperación en las tendencias de consumo, la implementación exitosa de innovaciones digitales y el desarrollo de nuevos productos.

Durante el año, nuestros más de 70 mil colaboradores atendieron a más de 460 millones de clientes en los 12 países donde operamos a través de los 3 segmentos que atendemos, con la pasión y corazón que nos distingue para conservar la preferencia por nuestras marcas. De igual manera, el año pasado tuvimos una cifra récord de rotación del 65% frente al 71% del año anterior. Además, nuestro índice interno de Compromiso Global muestra una puntuación de 4.19 sobre 5.

Nuestra estrategia digital continúa siendo un pilar esencial para atraer y retener nuevos clientes. Un logro importante este año fue superar los 1.8 millones de usuarios en nuestro programa Starbucks Rewards, y alcanzar casi un millón de usuarios en Club By en España en menos de tres meses en operación. Conocemos el potencial de crecimiento que representan las plataformas digitales y el marketing selectivo, por lo que continuaremos dedicados a fortalecer nuestro proyecto de transformación digital.

Nuestro segmento de cafeterías continúa con su proceso de expansión centrado en ubicaciones estratégicas, el desarrollo de nuevos productos y durante este año obtuvimos la certificación de 16 tiendas de Starbucks como *greener stores*, para alcanzar un total de 85 tiendas en Latinoamérica. En el segmento de comida rápida, hemos enfocado nuestros esfuerzos en la innovación digital para optimizar y potenciar nuestro nivel de servicio.

En nuestros restaurantes de servicio completo, continuamos mejorando nuestra propuesta de valor para aprovechar las tendencias positivas de tráfico y aumentar la frecuencia de visitas de nuestros clientes.

Las ventas a través del segmento de entrega a domicilio presentaron un crecimiento de 4.2%, para llegar a \$12,798 millones de pesos, alcanzado más de 48.8 millones de órdenes y una participación de 17.1% en las ventas consolidadas de Alsea.

Durante el año se realizaron inversiones de capital por \$4,740 millones de pesos, de los cuales \$3,903 millones, equivalentes al 82.3%, se destinaron a la apertura de 184 unidades, a la renovación y remodelación de unidades de las diferentes marcas y a la reposición de equipos. Continuamos firmes en nuestra estrategia de expansión, aprovechando las oportunidades de mercado con nuestras marcas líderes para abrir nuevas unidades en las ubicaciones y geografías con mayor potencial de rentabilidad.





\$54
Millones de pesos
recaudados
Va por
mi Cuenta

+8,000
Beneficiarios
en comedores

25
Comedores

Uno de los factores clave del liderazgo de Alsea ha sido la integración de una cadena de suministro generadora de importantes eficiencias, que representa una ventaja competitiva para nuestras marcas. Esta red de servicios opera bajo los más altos estándares de calidad, seguridad e inocuidad alimentaria, excediendo los requisitos de nuestros socios estratégicos a nivel global.

En el marco de nuestro ejercicio de sostenibilidad, tomamos la decisión de reforzar el proceso existente y realizar un análisis de Doble Materialidad, lo que nos ayudó a obtener una visión más precisa del relacionamiento que tenemos con nuestro entorno, y a partir de ello priorizar nuestros temas materiales con el objetivo de asignar tiempo, recursos e inversión a aquellas iniciativas que

generen un mayor impacto y respondan en mayor medida a las preocupaciones de nuestros grupos de interés y a los desafíos para proteger al planeta.

Por segundo año consecutivo entregamos el "Premio Alsea" a través de Fundación Alsea, A.C., y con apoyo de World Vision México, promovimos proyectos de investigación innovadores en materia de alimentación y nutrición, originales o en proceso. El proyecto ganador fue postulado por el Centro de Estudios Avanzados de Nutrición y Alimentación (Cesnutral) de la Universidad CES en Colombia. Este reconocimiento refleja nuestro compromiso por sumar esfuerzos para enfrentar los retos más importantes en materia alimentaria en el mundo.

Nuestra campaña anual de recaudación del Movimiento "Va por mi Cuenta", iniciativa respaldada por Fundación Alsea, A.C. recaudó \$54 millones de pesos para brindar comidas diarias para más de 8,000 personas en 25 comedores. Nuestros esfuerzos se han extendido para ayudar a más de 2 millones de personas con donaciones financieras y en especie.

Tras el paso del huracán 'Otis', "Va por Mi Cuenta", junto con World Vision México, donó \$3 millones de pesos apoyando a más de 10 mil personas, brindando un apoyo significativo a las comunidades afectadas en Guerrero.

Al reflexionar sobre los éxitos logrados este año y mirar el futuro de Alsea, quiero reconocer el liderazgo de nuestro equipo directivo para llevar nuestros planes estratégicos a todos los niveles de la compañía e impactar positivamente en nuestras 4,622 unidades; al compromiso de nuestros más de 70 mil colaboradores por su empeño y dedicación para superar las expectativas de nuestros clientes, haciendo de cada experiencia un momento inolvidable y cumpliendo nuestro propósito de *Entregar felicidad y experiencias llenas de sabor*; y a ustedes, nuestros accionistas, por su participación en el éxito de Alsea y la confianza depositada en nosotros, que alimenta y enriquece cada día, nuestra *¡Pasión por servir!*



Armando Torrado Martínez
Director General Alsea