



## Estimados amigos,

**Alsea es el mejor ejemplo de que el compromiso, la unidad y la capacidad de adaptarse sin perder de vista los objetivos, son factores cruciales para enfrentar desafíos.**

Por eso es motivo de orgullo presentarles nuestro Informe Anual 2021 que comprende una historia de resultados positivos en materia económica, social, de gobierno corporativo y de medio ambiente.

Los resultados que hoy compartimos son producto del trabajo de un equipo de colaboradores apasionados por brindar un servicio de calidad, enfocados en nuestro propósito: *entregar felicidad y experiencias llenas de sabor*. Esta es la esencia de Alsea, porque todo lo que hacen nuestras marcas va encaminado a garantizar momentos felices, a través de la calidad, calidez e innovación.

Estamos muy orgullosos del desempeño obtenido durante 2021, un año clave marcado por un crecimiento sostenido de las ventas netas, mismas que aumentaron 38.7% con respecto a 2020, alcanzando 53,379 millones de pesos, combinado con un incremento del 78.0% en el EBITDA, alcanzando un monto total de 12,311 millones de pesos. Este incremento se debió principalmente a la recuperación de las ventas y a la eficiencia de costos y gastos, donde gestionamos una estrategia de precios, y una mejor combinación de productos y promociones frente a la creciente presión sobre los costos. Al cierre de 2021 contábamos con 4,262 unidades, 3,289 corporativas y 973 franquicias y más de 70 mil empleos directos.



Además, invertimos en conjunto con Bain Capital Credit en una participación adicional en Alsea Europa. Ahora, Alsea es dueña del 76.8% de las operaciones en Europa; Bain Capital Credit tendrá una participación del 10.5% y el resto perteneciendo a los ya existentes accionistas minoritarios.

Si bien el tráfico en los restaurantes se ha ido normalizando paulatinamente, las ventas de comida a domicilio mantuvieron su posición como un canal importante para nuestros clientes, alcanzando 12.5 mil millones de pesos, un aumento de 41.1% en comparación con 2020, que representa una participación del 23.4% en las ventas consolidadas de la empresa. Estos resultados demuestran que la entrega a domicilio seguirá siendo un canal importante para nuestros consumidores y que nuestra estrategia omnicanal seguirá siendo fundamental para estar como, cuando y donde quieran los clientes.

En México lanzamos Wow+, integrando servicio de delivery, programa de lealtad y experiencias en restaurante para todas nuestras marcas en el país, alcanzando más de 1.3 millones de usuarios activos al cierre del año.

También en México implementamos Starbucks Mobile Order and Pay, una aplicación que permite consultar el menú, ordenar y pagar desde un dispositivo móvil, así como realizar recargas, consultar saldos y tener acceso a promociones personalizadas. Esta iniciativa será llevada, durante 2022, al resto de las geografías donde tenemos presencia.

Por otro lado, en este año renovamos nuestro modelo de sustentabilidad, estructurado en tres pilares orientados al Crecimiento, Desarrollo y Balance, con el compromiso de concretar nuestras Metas 2030 en materia Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo (ASG) y, para hacerlo posible, estamos trabajando y comprometidos desde ya, porque sabemos que ser líderes en el mercado trae consigo una gran responsabilidad.

Solo como una muestra, en materia ambiental el 63% de nuestras unidades en México ya utilizan energías limpias; en México, Argentina y Chile logramos recolectar más de un millón de litros de aceite en nuestras tiendas para su reciclaje y transformación en biodiesel, y en Burger King Argentina hemos sustituido los envases para postres con polipapel, entre muchas otras iniciativas.

Nos sentimos muy orgullosos por haber sido reconocidos con un premio de la Asociación de profesionales de Salud y Alimentos (APSAL) en la categoría de “Responsabilidad Social Empresarial LATAM”, por nuestro Plan de eficiencia energética, reciclado y reutilización de recursos en nuestras tiendas y Centros de Soporte de Alsea Cono Sur. Este logro es resultado del trabajo que hacemos para impactar positivamente en la región, mediante el reciclado de materiales y la disminución de consumos energéticos.

Nuestras iniciativas sociales se enfocaron en tres aspectos prioritarios: combatir la pobreza alimentaria, generar oportunidades de educación y empleo, así como promover el desarrollo comunitario, por medio de diversos programas y apoyo de organizaciones civiles.

Gracias al respaldo social, realizamos con éxito nuestra novena campaña anual de recaudación del Movimiento Va por mi Cuenta, con la cual logramos reunir 33 millones de pesos que serán destinados al combate al hambre de la población más vulnerable del país. Además, en 2021 servimos más de 700,000 comidas en nuestros 14 comedores, beneficiando a más de 6,800 familias y realizamos donativos en especie por más de 133 toneladas en México, que impactaron positivamente a más de 260,000 personas.





Cumplimos 10 años consecutivos en obtener el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable; desde 2013 cotizamos en el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores; desde 2018 formamos parte del Dow Jones Sustainability Index, en el que mejoramos nuestra calificación en 10 puntos; y, como cada año desde 2011, reafirmamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

El buen Gobierno Corporativo es la piedra angular de nuestra organización. Por ello, me complace informar la incorporación de Leticia Jáuregui como miembro independiente del Consejo de Administración desde 2021, quien aportará sus conocimientos como experta en estrategias de innovación y tecnologías exponenciales. Con este nombramiento reafirmamos nuestro compromiso en consolidar una comunidad incluyente y contar con mayor representatividad de mujeres en funciones clave.

Adicionalmente, en junio del año pasado, Fernando González se integró a Alsea como Director General Adjunto. En enero de este 2022 tomó formal posesión de la dirección general a nivel global. Fernando comparte nuestra visión y filosofía, su experiencia suma para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración y seguir construyendo un sólido futuro para nuestra empresa.

**ALBERTO TORRADO**  
Presidente del Consejo  
de Administración de Alsea

*Es para mí un orgullo pertenecer a Alsea, la empresa líder en el sector de restaurantes de América Latina y Europa con las marcas más exitosas en sus segmentos y con un equipo de colaboradores plenamente comprometido con nuestros clientes, el servicio y la comunidad.*

*Estos meses colaborando como Director General Adjunto han sido una etapa de aprendizaje y descubrimiento en el que, además de conocer a detalle el negocio, pude experimentar la cultura de la empresa y constatar las razones por las cuales, a lo largo de más de 30 años, Alsea ha consolidado una historia de logros consistente.*

*Somos la suma de experiencias únicas y espacios para ser felices, y estamos comprometidos con nuestros clientes, nuestra gente y nuestra comunidad.*

*Asumo el compromiso de llevar a Alsea a su siguiente capítulo de desarrollo con el objetivo de continuar con los buenos resultados e incrementar los éxitos para la Compañía.*

*Hoy somos una empresa más ágil, eficiente y competitiva, bien posicionada para enfrentar el nuevo entorno macroeconómico y con un sentido de compromiso revitalizado, para seguir poniendo el corazón en todo lo que hacemos, y **entregar felicidad y experiencias llenas de sabor.***

**FERNANDO GONZÁLEZ SOMOZA**  
Director General de Alsea  
Abril 2022

