



CAMPAÑA

Receta del Futuro: Desarrollo en sustentabilidad de Arcos Dorados Chile

NÚMERO Y NOMBRE DE LA/S CATEGORÍAS A INSCRIBIRSE

Categoría 8: Issues Management.

TÍTULO DEL PROGRAMA

Receta del Futuro: Desarrollo en sustentabilidad de Arcos Dorados Chile

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA O INSTITUCIÓN

Arcos Dorados Chile / McDonald's.

DEPARTAMENTO/ÁREA QUE DESARROLLÓ EL PLAN

Comunicaciones Corporativas Arcos Dorados Chile.

PERSONA/S RESPONSABLE/S DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Lorena Talma, gerente de Comunicaciones Arcos Dorados Chile.

DEFINICIÓN DEL PROGRAMA

Con más de tres décadas de presencia en el país, la cadena operada por Arcos Dorados viene trabajando en impulsar una operación, cada vez más amigable con el medio ambiente a través de su ruta de sustentabilidad “**Receta del Futuro**”, instrumento que mantiene un Programa de Desarrollo Sustentable, basado en los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.

Así, la compañía ha definido la **Gestión Sostenible de Recursos** como parte importante de su operación, desarrollando acciones para: reducir el impacto de los residuos generados, agregar valor a la reutilización y promover soluciones circulares en el trabajo diario de sus 92 restaurantes presentes desde Arica a Puerto Montt.

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Arcos Dorados es la mayor franquicia independiente de McDonald's en el mundo, tiene presencia en 20 países de América Latina y el Caribe, operando más de 2.100 restaurantes con más de 90.000 empleados.

La compañía es un importante actor de la economía local, promoviendo el desarrollo de proveedores locales con más de un 90% de abastecimiento nacional. A su vez,



cuenta con más de 5 mil colaboradores, siendo uno de los mayores empleadores de jóvenes en el país.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA (PLANTEO/ DIAGNÓSTICO)

En la última década, los consumidores chilenos vienen desarrollando un paulatino cambio en sus tendencias de consumo hacia productos sustentables.

Así lo reveló el Estudio de Consumo Sustentable (2018), realizado por Fundación Chile junto al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), donde indica que **3 de cada 10 consumidores consideraba que la sustentabilidad es el tercer criterio de compra más importante después del precio y calidad.**

En ese entonces, la investigación reveló también que la **falta de información era una barrera significativa** para poner en práctica la adquisición de productos amigables con el medio ambiente.

Durante marzo de 2022, en Kenia, la Asamblea de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEA 5.2) firmó una resolución histórica, uno de los acuerdos más importantes en términos ambientales -desde el Acuerdo de París- para poner fin a la contaminación por plásticos. La idea es apuntar a una acción global rápida, ambiciosa y significativa para frenar el problema.

Dicha resolución, firmada por 175 países, entre ellos Chile, **reconoce la contaminación por plásticos como un problema ambiental serio**, que requiere de cooperación internacional para resolverlo adecuadamente.

Chile es el país latinoamericano que genera más desechos plásticos de un solo uso. Así lo reveló el The Plastic Waste Makers Index, elaborado por la asociación australiana Minderoo Foundation.

Nuestro país se ubica en el puesto número 11 entre 100 naciones analizadas, en un ranking que lidera Singapur; y en cuyos 10 primeros lugares no hay ninguna otra nación latinoamericana. De acuerdo con este estudio, **al año nuestro país alcanza 51 kilos de desechos plásticos de un solo uso por persona**, un número muy superior al de otros países vecinos que cuentan con poblaciones mayores.

Chile ya tiene avances en materia de regulación de plásticos: la ley que prohíbe la entrega de bolsas plásticas en el comercio, y la ley que regula la entrega de plásticos de un solo uso; **entre otras medidas que aporta el mundo privado para impulsar un mejor futuro.**

2. PROPUESTA/ ENUNCIADO DE CAMPAÑA (ESTRATEGIA)



Arcos Dorados cuenta con su programa de sustentabilidad “**Receta del Futuro**”, una estrategia social y ambiental impulsada con el objetivo de impactar positivamente en aquellos sectores en donde existen las mayores oportunidades para lograr un cambio significativo. “**Receta del Futuro**” es el centro de los valores de la compañía; es la oportunidad que tiene, junto a millones de clientes, empleados, proveedores y empresas de la industria de todo el mundo, de dejar una huella más allá del alcance directo de la Compañía.

Bajo este modelo, durante 2020 la compañía logró **reducir un 40% el uso de plásticos en su operación a nivel regional**. De esta cifra, **30 toneladas de desechos plásticos de un solo uso** fueron erradicados en los restaurantes McDonald’s de Chile durante ese año.

Hoy, la cadena sigue sumando acciones. **Entre las medidas implementadas a raíz la nueva Ley 21.368**, la cadena continuará su trabajo en esta materia eliminando los cubiertos de su operación, los que fueron reemplazados por elementos de madera. Con esto se estima **una reducción de 50 toneladas al año en desechos de un solo uso**.

Ya en 2018, de forma proactiva, la cadena fue uno de los primeros grandes actores de la industria gastronómica en sumarse a la **campaña “Chao Bombillas”** del Ministerio de Medio Ambiente. Con la incorporación de este programa, McDonald’s logró disminuir -en ese entonces- **más de 2 millones de bombillas plásticas, al mes, en toda su operación nacional**.

La compañía se propuso trabajar intensamente en la reducción de plástico. El objetivo **es garantizar que al 2025 el 100% de los empaques provengan de fuentes renovables, recicladas o certificadas**.

En esa línea, una de las grandes acciones impulsadas, durante 2021, por Arcos Dorados fue **el lanzamiento de la primera Cajita Feliz 100% sustentable**.

El plan de la compañía para los próximos años es sumar paulatinamente este tipo de colecciones amigables con el planeta y, a partir de 2026, consolidar el formato sustentable **para el 100% de los juguetes entregados en los restaurantes de América Latina**.

Fuera de lo operacional, durante todo este periodo, **Arcos Dorados ha trabajado también en diversos planes comunitarios para llevar acciones de limpieza de playas** a las comunidades donde los restaurantes McDonald’s están presentes. Todo con miras a traspasar la mirada sostenible de la cadena a públicos del país, **mostrando que pequeñas acciones tienen grandes impactos**.

2.1 OBJETIVOS



- **Visibilizar el compromiso** permanente de Arcos Dorados y su marca McDonald's, en la **búsqueda de propuestas innovadoras en materia de cuidado medio ambiental.**
- **Generar valor reputacional para la compañía**, como una empresa que se adapta y aporta a los contextos medioambientales, **liderando los cambios dentro de la industria de alimentación.**
- **Impulsar constantemente nuevas iniciativas de responsabilidad medioambiental** desde Chile para aportar a la guía de sustentabilidad "Receta del Futuro" de la compañía, **cuyo alcance llega a 20 mercados de Latinoamérica.**

2.2 PÚBLICOS OBJETIVOS

- Consumidores
- Periodistas
- Autoridades de Gobierno
- Municipios
- Organismos medioambientales

2.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

Canales externos:

- Desarrollo de **más de 15 campañas durante 2021 e inicios de 2022** para dar a conocer las acciones sustentables desarrolladas por la compañía durante el año.
- Generación de **contenido mensual, según cada hito, para los sitios oficiales de la compañía en Chile.** También para el sitio web Recetadelfuturo.com que compila las iniciativas sustentables de Arcos Dorados en 20 países de Latinoamérica
- **Generación de contenido mensual para las redes sociales de McDonald's en Chile**, desarrollando un relato de sustentabilidad que se inserta a la propuesta de contenidos comerciales de la cadena.



3. EJECUCIÓN DEL PLAN/ PROGRAMA

Resumen histórico:

- En 2018, Arcos Dorados propuso entregar “bombillas a pedido”, dejando la decisión en manos de sus clientes en más de 2.200 locales distribuidos en 20 países. En Chile, **la compañía recibió el sello “Chao Bombillas” de manos de la -en ese entonces- ministra del Medio Ambiente, Carolina Schmidt.**
- Además, durante 2019, **se replicó el hito de entrega del Sello “Chao Bombillas” en 5 regiones de Chile** junto a sus respectivos secretarios regionales Ministeriales de Medio Ambiente. Con esto se dio una bajada regional a los planes de sostenibilidad de Arcos Dorados para **Coquimbo, Valparaíso, O’Higgins, Biobío y Antofagasta.**
- También, en 2019, como parte de sus planes de impacto social y desarrollo sustentable, Arcos Dorados anunció en Chile **el lanzamiento del programa “Trae tu propio vaso”**. Con esta iniciativa, la marca McDonald’s invitó a las personas a colaborar con hábitos para reducir desperdicios innecesarios. Llamando a los clientes a llevar su propio vaso o taza para la compra de bebidas calientes en McCafé, en el mostrador del restaurante o incluso a través de AutoMac.

Acciones de 2020:

- Durante enero y febrero de 2020, McDonald’s también desarrolló, y ejecutó por primera vez, un innovador **programa de sustentabilidad** para evitar la contaminación de las playas con filtros plásticos. Así nació **la campaña “Recicla tu Colilla”**, cuya idea fue **traspasar la experiencia de Arcos Dorados en procesos sustentables** a los habitantes y veraneantes de 2 importantes ciudades de Chile.
- Esta **acción fue impulsada en Viña del Mar y La Serena**, incentivando a los visitantes y comunidad a tomar conciencia sobre la limpieza de los espacios públicos y la importancia de responsabilizarse de sus desechos sobre la arena.
- La iniciativa tuvo un exitoso primer paso por las playas **logrando la recuperación y reciclaje de más de 30 mil colillas**. Estas salieron del ecosistema para ser derivadas a la moderna cadena de reciclaje de la empresa IMEKO.



Acciones de 2021

- Arcos Dorados junto a Enel X inauguraron el primer cargador de autos eléctricos de la cadena en el icónico restaurant McDonald's de Avenida Kennedy en Las Condes. Con este hito, **Arcos Dorados fue la primera gran empresa de comida rápida que se sumó a la ElectroRuta**, un megaproyecto que busca permitir recorrer Chile de norte a sur a través de **puntos de carga estratégicos** para vehículos eléctricos. Los restaurantes McDonald's contarán con 14 cargadores en sus restaurantes a lo largo del país.
- Durante el año, en Chile, **Arcos Dorados anunció y desarrolló un nuevo modelo sustentable para sus restaurantes**. El innovador proyecto establece que cada apertura o remodelación de la compañía deberá contar con **los altos estándares ambientales definidos a través de su Receta del Futuro**.
- El nuevo modelo de restaurantes **cuenta con más de 20 iniciativas sustentables** que dicen relación con el uso de aire acondicionado de bajo consumo, gases refrigerantes no contaminantes, calentadores solares de agua, iluminación LED; separación de residuos en lobby y de aceite utilizado para ser convertido en biodiesel; uso de maderas certificadas en muebles, ventilación mecánica, suelo absorbente, vidrios con filtro de infrarrojo, la inclusión de paneles solares y techos aislantes para fomentar el ahorro energético, entre otras.

Acciones 2022

- Siguiendo su trabajo para cumplir la Ley REP, **la compañía erradicó todos los cubiertos plásticos de sus 92 restaurantes en Chile**. Estos se cambiaron por elementos de Bambú. La misión es seguir erradicando los plásticos de un solo uso de su operación.
- También **Arcos Dorados desarrolló nuevos cambios para la Cajita Feliz de McDonald's, avanzando en la transición a juguetes 100% sustentables** para su menú infantil. Libres de plástico. El plan de la compañía es incorporar paulatinamente este tipo de colecciones y, a partir de 2026, consolidar el formato sustentable para el 100% de los juguetes entregados en los restaurantes de Chile y América Latina.
- **La cadena en sus 92 restaurantes dejó de utilizar tapas plásticas para sus bebidas y helados (McFlurry y McSundae)**. Esto para pedidos de consumo dentro del restaurante. Esta acción formó parte del proyecto de



sustentabilidad de Arcos Dorados para reducir el desperdicio de materiales de un solo uso.

- **Además**, la compañía comenzó a desarrollar un programa en conjunto con la Unidad de Desarrollo Tecnológico de la Universidad de Concepción. La meta será recolectar las **mascarillas de trabajo desechables que utilizan en la operación los empleados** de 15 restaurantes de Chile, además de la Oficina Central. Todos ellos presentes en el Gran Concepción y la Región Metropolitana. Con el **apoyo de más de mil empleados** se buscará **evitar que cerca de 90.000 mascarillas se conviertan en basura**. Lo que se traduce en **360 kilos de mascarillas al año**.

4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

4.1 EVALUACIÓN CUANTITATIVA

PR: Enero de 2021 a marzo de 2022

- **Más de 140 notas** de prensa abordando las distintas acciones de Arcos Dorados en materia medioambiental **sólo durante 2021**.
- **USD 557.300** de AD Value en cobertura de prensa **durante este periodo**
- Llegamos a medios como **La Tercera, Diario Financiero, El Mercurio, Emol, y canales de televisión de alcance nacional y regional**, entre otros importantes medios de todo el país.

4.2 BENEFICIOS GENERADOS

- Se visibilizó con éxito el extenso **trabajo de la marca McDonald's en Chile en relación a las iniciativas sustentables** que va sumando a su guía "Receta del Futuro".
- **Se han desarrollado puntos de contacto con decenas de autoridades nacionales y regionales asociadas a medioambiente** para mostrar la operación sostenible de la compañía y sus nuevos avances en esta materia.
- Se ha posicionado a Arcos Dorados y su marca McDonald's como **actores líderes en el proceso de modernización y transformación de la industria de comida rápida** en Chile.



- Se ha relevado que Arcos Dorados y su marca McDonald's **son actores que proactivamente han venido desarrollando proyectos de impacto positivo para el medio ambiente**, traccionando a otros actores de la industria de comida rápida a sumarse a los cambios.
- Por su trabajo en reutilización de residuos, **Arcos Dorados recibió en 2021, el Premio Nacional de Medioambiente**, entregado por Fundación Recyclapolis. Esto gracias a su programa de retiro y reutilización de aceite, a través del cual transforma los residuos de aceite de sus cocinas en materia prima para biodiésel. Todo en conjunto en una alianza con la empresa Rendering.

ANEXOS

Se anexa PPT con todos los alcances del programa