Estimados amigos,

Es un orgullo dirigirme a ustedes para compartir los logros alcanzados por Alsea durante 2024, un año en el que avanzamos con paso firme en las distintas regiones en donde operamos, impulsando la innovación y fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad. A pesar de los desafíos macroeconómicos y un entorno altamente competitivo, seguimos siendo el lugar donde las experiencias se comparten, gracias al dinamismo de nuestras marcas, la dedicación de nuestros más de **75 mil** colaboradores y la confianza de más de **470 millones de clientes** en los 12 países donde operamos.

Nuestra propuesta de valor diferenciada, la calidad en el servicio, la excelencia operativa y la innovación constante en cada uno de nuestros segmentos han sido clave para consolidar nuestro crecimiento. En 2024, logramos un incremento del 6.3% en ventas totales, alcanzando los **$77,841 millones** de pesos, lo cual refleja la solidez de nuestras marcas y la preferencia de nuestros clientes. Asimismo, el EBITDA registró un aumento del 8.5% al cierre del año, destacando la sólida ejecución operativa.

En **Restaurantes de Servicio Completo**, el crecimiento en México y España se ha debido a la mejora en el nivel de servicio y el incremento en el tráfico de clientes. En **comida rápida**, Domino's México sigue siendo un pilar clave gracias a su posicionamiento y excelencia operativa. Además, en Europa, la optimización del portafolio con la venta de Burger King en España reforzó nuestra rentabilidad. En **cafeterías**, Starbucks ha capitalizado el crecimiento del canal de delivery, el formato drive-thru y el consumo matutino, logrando mayor tráfico en México..

Estos resultados no habrían sido posibles sin el talento y la entrega de nuestro equipo. En Alsea, el desarrollo y bienestar de cada colaborador en México, Sudamérica y Europa son una prioridad constante. Prueba de ello es la calificación de **4.19 sobre 5** que obtuvimos en la Encuesta de Compromiso Global (ECO), reflejo del fuerte alineamiento de nuestros colaboradores con los objetivos y la cultura organizacional.

Del mismo modo, impulsamos el crecimiento y desarrollo de nuestro talento a través de una formación continua. Con plataformas digitales como **Alsea College** y el programa **Gerente de Dueño**, en el que formamos a **3,537 colaboradores**, fortaleciendo el liderazgo y el compromiso dentro de nuestros equipos.

Además durante el año, hemos adaptado nuestros menús para responder a las nuevas preferencias de los consumidores y reforzado la relación con nuestros clientes mediante la transformación digital y el fortalecimiento de nuestros programas de lealtad.

Este año, nuestra inversión en digitalización, centrada en ofrecer siempre el mejor servicio posible, fue de ~$900 millones de pesos. Estos recursos se destinaron a mejorar la experiencia del cliente, impulsar las ventas y promover la innovación de nuestras marcas. En cuanto a las ventas de lealtad, este año representaron el **35.1%** de las ventas totales, lo que refleja la efectividad de nuestras plataformas digitales y programas de lealtad, como **Club By**, **Starbucks Rewards y WOW+,** , que juntos sumaron más de **8.2 millones de clientes digitales**.

Compromiso con la sostenibilidad

Este año actualizamos nuestro estudio de doble materialidad mediante un proceso exhaustivo de análisis, investigación y recopilación de perspectivas de grupos de interés, además de sinergias con diferentes áreas de la empresa en todas las regiones donde operamos. Como resultado, identificamos los temas prioritarios a nivel global y por región en materia de sostenibilidad, adoptando una visión integral de riesgos del negocio e impactos en el entorno. Esto nos permitió alinear nuestra estrategia y plan de acción para responder a estos temas de manera más efectiva.

Para ello, recalibramos nuestras metas de sostenibilidad, ajustando nuestra estrategia para asegurar que esté alineada con las mejores prácticas internacionales y con las prioridades identificadas. Esta actualización fortalecerá nuestro enfoque, permitiéndonos avanzar con mayor precisión hacia un modelo de negocio más sostenible y resiliente.

El 2024 también fue un año de importantes avances en sostenibilidad. Certificamos **232 tiendas** de Starbucks como **greener stores**, alcanzando un total de **123** en Latinoamérica y **19** en Europa, lo que refleja nuestro compromiso con la eficiencia energética, el uso responsable de los recursos y la reducción de nuestra huella de carbono. Continuamos nuestros esfuerzos por incorporar los principios de circularidad en nuestras operaciones, implementando nuevos empaques más sustentables, en todas las regiones donde operamos, ya sean reutilizables, reciclables o compostables.

Fortalecimos nuestra relación con la comunidad mediante cuatro ejes clave: **alimentación, educación y empleabilidad, agua y apoyo en desastres y emergencias**. En cada uno de estos pilares, apoyamos y desarrollamos diversas iniciativas con un impacto profundo para las generaciones presentes y futuras.

En **Fundación Alsea**, destinamos más de **93 millones de pesos** para transformar vidas en México, asignando **$66.3 millones** en alimentación nuestro pilar más importante.¡Gracias a este esfuerzo colaborativo, logramos impactar positivamente a más de **1.4 millones de personas en México**!

Mirando hacia el futuro

De cara al 2025, nos enfocaremos en seguir fortaleciendo nuestra propuesta de valor para los clientes, acelerando la digitalización de nuestros canales y consolidando el crecimiento en nuestras marcas clave. Agradezco profundamente el esfuerzo de nuestros colaboradores, quienes con su pasión y compromiso hacen posible estos resultados. También quiero reconocer la confianza de nuestros accionistas y socios estratégicos, que nos permiten seguir creciendo e innovando con la misma pasión que nos ha caracterizado desde nuestros inicios.

Estamos listos para continuar entregando felicidad y experiencias llenas de sabor, generando valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y comunidades, y reafirmando nuestro compromiso con un futuro más sostenible.

Armando Torrado Martínez
Director General de Alsea