



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



**Número y nombre de la/s categoría/s a inscribirse:**

Sustentabilidad social

**Título del programa:**

Desafío Local - Voluntariado de Hogar

**Nombre de la compañía o institución:**

Easy, Cencosud

**Departamento, área (consultoras de relaciones públicas u otras en caso de tratarse de asesores externos de las compañías que desarrolló el plan:**

Sub Gerencia de Sostenibilidad de Easy

**Persona/s responsable/s del plan de comunicación:**

Ignacio Fuentes, Sub Gerente de Sostenibilidad de Easy

**Un tweet que identifique y defina el propósito del programa:**

*Conectar a Easy y a los colaboradores con su entorno y realidad local, para que junto a nuestros vecinos construyamos el hogar que todos sueñan.*



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



### INTRODUCCIÓN

Easy es una empresa del holding CENCOSUD, especialista en la comercialización de productos y servicios orientada a la construcción, remodelación y equipamiento del hogar. Llevamos 25 años en Chile, entregando soluciones integrales a cada persona, con el fin que lleven a cabo sus propios proyectos de hogar. Nuestro propósito consta en ayudar a las personas a construir el hogar de sus sueños, mejorando su calidad de vida, transformando y renovando espacios en hogares cálidos y cómodos.

Por otro lado, en los últimos años, se han ido visibilizando diferentes tipos de construcciones y configuraciones familiares dentro de la sociedad, donde muchas de éstas construcciones que están catalogadas como “hogares” carecen de alguna u otra forma de elementos que hacen que una casa sea un hogar: los hogares de menores, de ancianos o simplemente espacios que buscan dar una solución a las personas más vulnerables del país.

A partir de nuestro propósito identificamos una deuda con estos grupos, ya que son justamente quienes no logran vivir el verdadero sentido del hogar: un espacio cálido, con su identidad y acogedor para ellos. De esta forma encontramos la oportunidad de entregar nuestros conocimientos y expertise para volver a conectar emocionalmente a las personas con el concepto de hogar, así nace: Desafío local, el voluntariado de hogar más grande del país.

### DESAFÍO LOCAL, EL VOLUNTARIADO DE HOGAR

En Easy nos encontrábamos dentro de un escenario de desconfianza generalizada por parte de los consumidores hacia las marcas de retail, estigmatizando a la categoría por su fuerza comercial y no por su impacto social.



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



Así fue como surgió la duda ¿Qué pasaría si uniéramos a nuestros distintos grupos de interés en un objetivo social común y que juntos saliéramos a devolver el real sentido de hogar a las personas más vulnerables de nuestras comunidades?. Bajo esa lógica se crea Desafío Local, un proyecto que busca que con la participación de nuestros colaboradores de 36 locales Easy a nivel nacional, además de nuestros proveedores, centro de distribución, oficinas centrales, Fundación Desafío Levantemos Chile, e instituciones gubernamentales y privadas, desarrolláramos juntos el voluntariado de hogar más grande de Chile, mejorando y renovando la fachada e interiores de nuestros barrios, beneficiando a miles de vecinos con los que convivimos diariamente y nos han dejado ser parte de su comunidad.

Hasta la fecha hemos realizado las siguientes versiones de Desafío Local a nivel nacional:

- **Desafío Local espacios comunitarios** (Septiembre 2017): Renovación de 35 espacios sociales entre los cuales se encontraban jardines infantiles, colegios, sedes sociales y hogares de personas vulnerables de las comunidades adyacentes a nuestros locales.
- **Desafío Local Pinturas** (Mayo 2018): Con el objetivo de renovar las fachadas exteriores e interiores de diversas instituciones sociales de los barrios. En esta instancia se involucraron otros actores como marcas de pinturas como Sherwin Williams, Behr y Tricolor. Juntos logramos colectivamente mejorar y cuidar los barrios.
- **Desafío Local Sename** (Agosto 2018): Con la intención de intervenir 35 hogares del Servicio Nacional de Menores (SENAME), trabajaron en conjunto con diversas instituciones renovando el diseño, mobiliario y pintura de los espacios donde más de 1500 niños viven diariamente.



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



- **Desafío Local SENAMA (2019):** Intervención de 35 hogares del Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) que se encuentra actualmente en proceso, impactando a adultos mayores a lo largo de todo el país.

### OBJETIVOS

#### Objetivo general

Intervenir y mejorar diferentes hogares sociales en las comunidades aledañas a nuestros 36 locales, centro de distribución y oficinas centrales a lo largo del país. Devolviendo el sentido de hogar a través del voluntariado más grande de Chile.

#### Objetivos específicos

##### De impacto interno en la compañía

1. Mejorar nuestro clima laboral. Aumentando 2 puntos anualmente en la encuesta de clima laboral (Great Place To Work).
2. Hacer partícipes a nuestros colaboradores del propósito de marca. Con esto manteniendo al menos el 10% de los colaboradores como voluntarios en cada versión del voluntariado.
3. Mejorar la reputación y percepción de Easy en la sociedad. Aumentando al menos 2 puntos anualmente en el RepTrack (Ranking de reputación publicitaria).

##### De impacto social

1. Impactar en la calidad de vida de distintos grupos vulnerables presentes en nuestras comunidades aledañas.
2. Dar a conocer a la sociedad distintas brechas sociales que existen en nuestro país.



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



### PÚBLICOS CLAVES

A través de nuestra alianza estratégica con *Desafío Levantemos Chile*, desarrollamos un plan de implementación general para cada proyecto y que involucra a nuestros colaboradores, proveedores y sus colaboradores, al Estado y a los voluntarios de Desafío Levantemos Chile. Finalmente en conjunto tratamos de devolver a diferentes barrios y vecinos el sentido de hogar mediante las renovaciones logrando que cualquier espacio transforme en un hogar.

### PLAN DE EJECUCIÓN

En primer lugar, definimos los roles y responsabilidad de cada uno de los actores que forman parte de este programa, logrando con esto optimizar el trabajo y los tiempos, definiendo procesos y resguardando el buen desarrollo de los más de 30 proyectos a nivel nacional de manera individual en un plazo que se enmarca en aproximadamente un mes para poder ejecutar la renovación.

Esto además considera nuestras obligaciones y deberes desde la salud y seguridad de nuestros voluntarios, todos temas que son revisados y monitoreados por la *Mutual de Seguridad* siguiendo los protocolos correspondientes.

- **Desde Easy.** Facilitamos toda la coordinación y recursos tanto económicos como humanos para el desarrollo del programa. Esto parte desde la disponibilidad nuestros voluntarios en su horario laboral (inversión social a través de horas hombres), presupuestos asignados exclusivamente para la ejecución de cada proyecto de manera independiente, productos, materiales y equipo de implementación, realizando la importancia del hogar para el desarrollo intelectual, social y afectivo de las personas.
- **Desafío Levantemos Chile (DLCH).** Es el brazo articulador de nuestros proyectos sociales, encargado de la coordinación comunitaria y logística regional de cada uno de los voluntariados a nivel nacional.



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



- **Proveedores.** Marcas que se fueron sumando con colaboradores voluntarios, productos, herramientas y capacitaciones para el voluntariado, además de su expertise en diferentes áreas de trabajo.

Una vez definido el rol de cada actor, se desarrolló un plan táctico general que se adapta a todos los proyectos de Desafío Local, ordenando y definiendo etapas:

### 1. Definición de proyectos.

Se define los posibles hogares a intervenir en conjunto con los Gerentes de Local de Easy, el encargado de Desafío Levantemos Chile regional y entidad estatal involucrada en la acción. Para ello se definen criterios de selección como cercanía al local, grado de vulnerabilidad, impacto social, y otros temas de legalidad.

A partir de los criterios antes descritos, se decide el posible lugar a intervenir, coordinando una visita técnica al lugar para definir y priorizar necesidades de primer orden que realmente impacten la calidad de vida de quienes habitan el lugar. Una vez realizado esto, se presenta el proyecto a los beneficiados y se coordinan las intervenciones, plazos y acciones.

### 2. Convocatoria voluntarios.

Convocatoria a voluntarios de local, cada líder de proyecto –gerente de tienda– convocan a sus colaboradores motivándolos a ser voluntarios dentro de su horario de trabajo (no hay descuento de horas) y coordinando con sus pares para que sean más los voluntarios que puedan vivir esta experiencia.

Generamos una convocatoria a proveedores, desde la gerencia comercial y el área de sostenibilidad se convoca a un encuentro con los proveedores donde presentamos el proyecto invitándolos a participar junto a sus voluntarios. Para



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



ello, se les comparte toda la documentación que les facilite las gestiones de convocatoria al interior de su empresa (desde las comunicaciones internas hasta las comunicaciones externas), y también se les invita a conocer en terreno los proyectos y diferentes realidades sociales, logrando altas convocatorias y disposición en cuanto a donación de productos y voluntarios.

### **3. Evaluación materiales.**

Coordinamos nuevamente una visita en terreno de los lugares a intervenir, se realiza una medición exhaustiva de cada espacio y se calcula los elementos a utilizar, tanto en pisos y pinturas como en muebles y decoración. Posteriormente a esto, se realiza una cotización estimando gastos e inversiones, gestionando así el presupuesto asignado por local. Cada local decide de manera independiente cómo manejar el presupuesto asignado en conjunto con la/el representante del hogar beneficiado.

### **4. Intervención del hogar.**

Todos nuestros voluntarios se presentan en diferentes puntos del país para comenzar las obras de renovación de espacios y hogar. Esto va coordinado previamente con los beneficiados considerando los tiempos y comodidades de ellos, siempre recordando que los dueños de casa son ellos.

Por otro lado, también –cuando es pertinente– los hacemos partícipes de compartir gratos momentos en conjunto pero también involucrándolos en las definiciones de las intervenciones a realizar, de manera que ellos sean partícipes de la identidad de su espacio y que es lo que esperan de su hogar.

### **5. Entrega del proyecto.**

Se realiza a través de un evento simbólico, la entrega de proyecto en donde participan todas las partes involucradas. En esta entrega se verifica que se cierre



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



cada proyecto como fue comprometido a los beneficiados, y a la vez se realizan registros audiovisuales.

Internamente, cada proyecto debe enviar todos los registros de cierre de cada intervención, desde la rendición de presupuestos, registros de entrega, firmas de SSO de nuestros voluntarios, etc.

### ACCIONES DE COMUNICACIÓN

La comunicación se divide en dos etapas; primero la comunicación interna desde el lanzamiento del programa y la convocatoria al voluntariado y en segundo lugar externamente, comunicando masivamente el impacto y trabajo del voluntariado pero particularmente dando cuenta la relevancia del mejoramiento del hogar para la vida de las personas y las diferentes realidades sociales de este país.

#### 1. Convocatoria

Colaboradores de Easy: a través de mailings, presentaciones por locales, afiches y videos institucionales, se motivan a los colaboradores a participar de este programa.

Proveedores y sus colaboradores: Se realizan encuentros de presentación de proyectos, reuniones particulares e invitaciones digitales como mailings.

Organismos Estatales y sus colaboradores: Se realizan reuniones institucionales donde se explica el proyecto y se abre la convocatoria. Luego se firma el convenio de trabajo.

#### 2. Dar a conocer el trabajo del voluntariado

Para mostrar la labor y el esfuerzo del voluntariado de hogar más grande de Chile junto a Desafío Levantemos Chile y organismos estatales participantes recurrimos a nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Youtube) de forma orgánica para comunicar los



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



avances de los proyectos y el trabajo de los voluntarios, siendo transparentes en el real aporte que cada persona ejerce en estas iniciativas.

Finalmente para cerrar el proyecto realizamos diversos vídeos troncales que reúne el antes y después de cada uno de los hogares, mostrando el proceso y su transformación pero principalmente los cambios en la calidad de vida de las personas y la relevancia para cada voluntario o institución participante en los proyectos.

La idea de Desafío Local va más allá de simples campañas publicitarias, es poder compartir con nuestros clientes y la sociedad en general, que nuestro país se compone de diversas realidades sociales y que dentro de cada hogar hay una realidad no visible en la que todos podemos aportar y mejorar.

Por otro lado, existen proyectos que han impactado de manera masiva y que han estado en boga de los medios, uno de estos casos fue el Sename, que dado su impacto social e intelectual de los beneficiados se pagó una pauta en diferentes medios como cine, prensa y medios digitales, para dar a conocer nuestro granito de arena en una institución que protege a niños y adolescentes que carecen de un hogar.

### **EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

#### **Indicadores de impacto interno**

1. Hubo una evolución positiva entre los colaboradores de Easy, subiendo 10 puntos, de 62 puntos en el año 2015 (sin voluntariado) a 72 puntos, en el Great Place To Work del año 2018.
2. En la primera edición de Desafío Local, se reunieron a 500 voluntarios (10% de la dotación de la empresa), para la cuarta edición se logró un total de 2500 voluntarios, equivalente al 50% de la dotación de la compañía.



## PROGRAMA DESAFÍO LOCAL EASY



3. Se generó un aumento de 11 puntos (durante el período 2017 y 2018) en el RepTrack (Ranking reputación publicitaria) desde el pilar de la ciudadanía. Período de la acción.

### **Impacto social del proyecto**

1. Se generaron en total 138 intervenciones en las cuatro ediciones de Desafío Local impactando a un número de 13.000 personas beneficiadas entre niños, ancianos, comunidades aledañas, centros municipales, estadios comunales, entre otros.
2. El video recopilatorio del proyecto Sename alcanzó más de 800mil visualizaciones en redes sociales, donde los usuarios mostraron una recepción positiva del trabajo del voluntariado y las diferentes realidades sociales de nuestro país.