



PREMIOS EIKON CHILE 2019

# *Mujeres de Cencosud que dejan huella*



#MujeresDeCencosudQueDejanHuella: inédito programa de reconocimiento interno para distinguir a nuestras Colaboradoras por sus historias de vida, transformándose en verdaderos ejemplos a seguir por sus valores de perseverancia, valentía y pasión para nuestra compañía y comunidad.

**Categoría N°7:** Comunicación Interna  
**Título del programa:** Mujeres de Cencosud que dejan huella  
**Compañía:** Cencosud S.A  
**Área:** Gerencia de Recursos Humanos  
Comunicaciones Internas & Eventos Corporativos  
**Responsables:** Alejandra Kabakian, Gerenta Corporativa Servicios de RRHH.  
Equipo Comunicaciones Internas & Eventos Corporativos.



# 1. Introducción

## NUESTRA EMPRESA

En Cencosud, nuestro objetivo central es poder convertirnos en el mayor retailer de América Latina y entregar a nuestros cientos de miles de clientes, la máxima calidad de servicio, excelencia y compromiso, los 365 días del año.

Contamos con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrollamos una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 130 mil colaboradores a nivel regional, considerando más de 55 mil colaboradores en Chile.

## #MUJERESCENCOSUD

La mujer es un Eje Central de Cencosud. Existen varias iniciativas que reconocen a mujeres destacadas en nuestra sociedad, pero "Mujeres de Cencosud que dejan Huella" nos ayudó a dar a conocer en nuestra organización y en las comunidades en las que estamos insertos, historias de mujeres que han dejado huella en sus familias y compañeros de trabajo, siendo verdaderos ejemplos a seguir por quienes las rodean.

"Mujeres de Cencosud que dejan huella" es un programa de reconocimiento inspirado en la campaña "Mujeres que dejan Huella" de nuestra División Shopping Centers para distinguir a la Mujer del año. En las Empresas del grupo Cencosud en Chile, internamente tomamos esta iniciativa como base para reconocer a nuestras Mujeres Colaboradoras que han dejado huella en su Trabajo, Familia y Comunidad por sus historias que reflejan los valores de Perseverancia, Valentía y Pasión.

Gracias a este programa nuestros casi 55 mil colaboradores en Chile tuvieron la oportunidad de nominar a alguna Colaboradora destacada por su historia de vida. De nuestras cerca de 34 mil Mujeres (\*) a lo largo del país, más de 1.000 fueron nominadas en nuestras distintas áreas y negocios.

Todas nuestras nominadas fueron celebradas por sus Equipos y nuestras 16 Mujeres ganadoras, vivieron un evento de reconocimiento especialmente diseñado para ellas. Nuestra Compañía entregó de forma inédita 3 distinciones especiales, a quienes sorprendimos con el cumplimiento de sus sueños de vida.

Dado el éxito de nuestro programa en Chile, exportamos esta iniciativa a otros países donde Cencosud opera, siendo implementada a la fecha en Colombia, Argentina y Perú. (\*\*)

(\*) Dotación femenina en Chile al momento de realizarse las nominaciones en 2016.

(\*\*) Se realizó manual de implementación del programa para lograr misma experiencia en cada país.

## 2. Objetivos

El objetivo central del programa fue reconocer a nuestras Mujeres Colaboradoras de Chile por sus testimonios de vida, impactando positivamente sus vidas y las de sus familias. Adicionalmente, buscó generar un espacio de reconocimiento participativo, donde todos nuestros colaboradores pudieron elegir las historias de mujeres que para ellos representaban un ejemplo a seguir, impactando positivamente a todos nuestros equipos de trabajo.

El programa inicialmente contemplaba el reconocimiento de nuestras mujeres nominadas a lo largo de Chile y un premio especial para las 16 ganadoras, no obstante, gracias a la valoración de nuestros colaboradores y a la importancia que fue adquiriendo el programa mientras avanzaba, como Compañía decidimos ir más allá, realizando la premiación en un evento especial en Sky Costanera y sorprendiendo a todos con la elección de 3 distinciones especiales, mujeres a quienes cumplimos sus sueños de vida.

Para dar visibilidad a nuestra iniciativa dentro de la comunidad, invitamos a Mujeres destacadas de nuestra sociedad para participar voluntariamente como sponsors de nuestro programa: Ximena Rincón, Ex Ministra del Trabajo; Alejandra Sepúlveda, Directora Ejecutiva de Comunidad Mujer; Alicia Amunátegui, Directora de la Protectora de la Infancia y Soledad Onetto, Periodista y Animadora de TV.

Considerando todas las fases de desarrollo del programa, su duración total fue de casi 2 años. La campaña comunicacional tuvo como público objetivo a todos los colaboradores de Cencosud en Chile y para su implementación se utilizaron diversos canales internos y externos, incluyendo:

**Canales internos:** correo electrónico, protector de pantalla, carteleras, intranet, revistas internas, reuniones de Equipo, whatsapp, radio interna y pantallas de tv.

**Canales externos:** Televisión, prensa escrita, radio, LinkedIn y streaming desde [www.cencosud.com](http://www.cencosud.com)

Todos los materiales gráficos de la campaña comunicacional fueron diseñados en nuestra Agencia Interna, perteneciente al Equipo de Comunicaciones Internas & Eventos Corporativos Cencosud y se detallan en los anexos.

### 3. Ejecución de plan.

#### **Fase 1: Lanzamiento del Programa “Mujeres de Cencosud que dejan Huella”**

- Despliegue de comunicaciones a todos los colaboradores de Cencosud en Chile, explicando en qué consistía la iniciativa y cómo todos podían nominar a las Mujeres que destacan por sus historias de Perseverancia, Valentía y/o Pasión en su Trabajo, Familia y/o Comunidad.
- Todas las nominaciones se realizaron a través de una plataforma web, creada especialmente para este programa.
- El Equipo de Comunicaciones monitoreó la tasa de nominaciones diariamente, para ir apoyando el proceso con comunicaciones de refuerzo.
- La nómina final de Mujeres nominadas fue entregada a los referentes de Recursos Humanos correspondientes, para iniciar el proceso de selección de las ganadoras en cada bandera/negocio.

Acciones comunicacionales realizadas durante esta fase:

- Mailing hipervinculado a plataforma web enviado desde casilla de comunicaciones internas corporativas a todos los colaboradores del país.
- Afiche hoja carta para carteleras de todas las tiendas y Centros de Distribución.
- Protector de pantalla implementado en todos los computadores a nivel país.
- Publicación en Intranet Corporativa.
- Pieza digital para pantallas de TV internas.
- Correo electrónico a Líderes de Operación para promover la nominación de Mujeres en tiendas y Centros de Distribución.
- Mailings de recordatorios previo al término de la fecha límite.
- Pieza whatsapp.

#### **Fase 2: Reconocimiento Mujeres nominadas**

- Agradecimiento a todos los colaboradores del país por su participación, invitándolos a conocer el listado de nominadas a través de un mailing hipervinculado a la Intranet Corporativa.
- Nuestras más de 1.000 mujeres nominadas a nivel país fueron reconocidas con un pin simbólico y un diploma de felicitación.
- Cada Gerente de tienda/área/Centro de distribución recibió un listado con las Mujeres nominadas de su Equipo, junto a los pin y diplomas de felicitación + un instructivo con los mensajes claves a transmitirles. Estas distinciones fueron entregadas en espacios de encuentro de Equipo (según dinámicas internas) para que todos fueran parte.
- En tiendas, las Mujeres nominadas fueron reconocidas vía micrófono y radios internas en momentos de atención a público.
- Todas las tiendas/Centros de distribución recibieron un afiche en formato carta con el listado de nominadas de su negocio para ser publicado en sus diarios murales.
- Todas las revistas internas incluyeron una publicación especial de este programa de reconocimiento, junto a la nómina de candidatas de cada negocio y testimonios.

### **Fase 3: Selección de Ganadoras y Distinciones Especiales**

#### **Selección de 16 Historias Ganadoras a nivel país:**

- En reunión de comité por área /negocio se evaluaron las historias de las Mujeres nominadas. Cada comité estuvo conformado por los principales líderes de cada negocio/área, Business Partner, representante de CI y mujeres referentes del negocio/área respectivamente.
- Las 16 historias ganadoras a nivel país fueron escogidas según los siguientes criterios:
  - Relatos con mayor impacto en Trabajo, Familia y/o Comunidad.
  - Testimonios que representen los valores de Perseverancia, Valentía y/o Pasión.

#### **Selección de Distinciones Especiales:**

- Se creó un Comité Elector especial para elegir, dentro de las 16 mujeres ganadoras, 3 distinciones especiales: “Gran Historia Cencosud”, Premio Trayectoria Laboral y Premio ADN Cencosud. Estas categorías fueron premiadas con el cumplimiento del sueño de vida de cada mujer.
- Mujeres destacadas de la sociedad participaron de este Comité Elector: Ximena Rincón, Ex Ministra del Trabajo; Alejandra Sepúlveda, Directora Ejecutiva de Comunidad Mujer; Alicia Amunátegui, Directora de la Protectora de la Infancia y Soledad Onetto, Periodista y Animadora de TV.
- Por parte de Cencosud participaron del Comité: Directora de Cencosud; Gerente General Corporativo, Gerente de Asuntos Corporativos y Gerente Corporativo de RRHH.

### **Fase 4: Comunicación Mujeres Ganadoras**

#### **Anuncio de su triunfo a 16 Mujeres Ganadoras:**

- Nuestro Gerente General Corporativo se comunicó vía telefónica con cada ganadora para darle la noticia de su triunfo y felicitarla por su historia que dejó huella.
- Todos los llamados fueron grabados para compartir luego un video resumen a todos los colaboradores de Chile.
- Luego del llamado, cada ganadora vivió un momento de celebración con sus compañeros de trabajo y recibió de manos de su jefatura un sobre muy especial con:
  - Invitación para participar del evento de premiación junto a un ser querido a elección (todos los gastos incluidos).
  - Invitación para compartir el evento con su Gerente de tienda/local/área.
  - Carta con información relevante de los próximos pasos.
  - Gift Card de \$80.000 para comprar un vestuario de su elección para el evento.

#### **Comunicación de 16 Mujeres Ganadoras a todo el país:**

- De cara a nuestros colaboradores realizamos las siguientes acciones comunicacionales para dar a conocer a nuestras 16 Mujeres ganadoras:
  - Mailing con fotos de las 16 ganadoras y valores que representó cada una.
  - Afiche hoja carta para carteleras de todas las tiendas y Centros de Distribución.
  - Protector de pantalla implementado en todos los computadores a nivel país.
  - Publicación en Intranet Corporativa.
  - Pieza digital para pantallas de TV internas.
  - Publicación de ganadoras en todas las revistas/boletines de los negocios, con testimonios especiales de las mujeres de cada marca.
  - Anuncio de las Mujeres ganadoras vía micrófono y radio interna.
  - Implementación del hashtag #MujeresCencosud en todas las comunicaciones para que los colaboradores compartieran sus experiencia en redes sociales.
- Las 3 distinciones especiales se reservaron como sorpresa para el evento de premiación.

## **Fase 5: Preparando el evento**

- Envío de invitación del evento a Líderes de Cencosud, miembros del Directorio participantes, y a Mujeres sponsors del programa.
- Elaboración y envío de documento a las 16 ganadoras con información relevante del evento como: itinerario, información de vuelos, etc.
- Despliegue de comunicación a colaboradores de todo Chile avisando la transmisión en vivo del evento a través de la página web de Cencosud, para que todos pudieran ser parte. Canales utilizados para este fin: mailing, protector de pantalla y linkedin.

## **Fase 6: ¡El Gran día llegó!**

### **Experiencias memorables:**

- El día del evento comenzó con una mañana llena de sorpresas para nuestras mujeres ganadoras, quienes fueron trasladadas desde su hotel/hogar (según correspondía) al Mall Costanera Center.
- Allí comenzó una experiencia memorable que incluyó peinado, manicure y una sesión especial de maquillaje en los counter de cosméticos de Paris.
- Luego de la sesión de belleza, disfrutaron de un almuerzo para conocerse mejor. Las anfitrionas fueron 2 Mujeres Líderes de Cencosud en Chile.
- Cada momento fue registrado por un fotógrafo y camarógrafo, para compartir en el evento, un mini resumen de todo lo vivido.
- Los acompañantes de las Mujeres ganadoras de provincia disfrutaron esa mañana de una visita a Sky Costanera y un almuerzo de camaradería.
- Todas las Mujeres ganadoras y sus seres queridos fueron trasladados de regreso a al hotel / hogar respectivamente, para prepararse para el evento de esa noche.

### **Evento de Reconocimiento, una noche que dejó huella:**

- El evento de premiación fue realizado en el piso 61 de Sky Costanera Center, lugar que se preparó especialmente para la ocasión, incluyendo una iluminación color rosa de la torre esa noche, la implementación de un branding personalizado en la zona del evento y contó con Martín Cárcamo como animador.
- Asistieron nuestras 16 mujeres ganadoras y sus acompañantes, principales Líderes de Cencosud -incluyendo a nuestro CEO y Directora Heike Paulmann- y nuestras Mujeres sponsors del programa.
- Al ingreso, todos los invitados recibieron un libro con las historias de cada ganadora.
- Las 16 historias de nuestras ganadoras fueron proyectadas para retratar de la mejor forma posible sus testimonios de vida. Al finalizar el último video, la emoción inundó el lugar, dando paso a la ceremonia de premiación que todos esperaban.
- Todas nuestras ganadoras subieron al escenario, donde recibieron el afectuoso saludo de nuestros líderes Cencosud, 1 galvano personalizado, 1 canasto con productos de regalo de nuestras marcas y una gif card de un millón de pesos, cada una.
- Cuando el evento parecía concluido, se anunció la gran sorpresa de las 3 distinciones especiales. Cada mujer subió al escenario, mientras se revelaba el regalo del cumplimiento de su sueño con un video de contexto de fondo. Para hacer esta experiencia aún más especial, la familia de cada ganadora subió como sorpresa al escenario.
- Todo el evento fue transmitido en vivo, via streaming desde nuestro sitio web corporativo especial momento. Algunos de sus comentarios fueron mostrados durante el evento.
- Gracias a todos los comentarios en redes sociales utilizando nuestro #MujeresCencosud, esa noche fuimos trending topic.
- Distintos medios de comunicación externos destacaron nuestro programa, incluyendo: nota en Matinal Bienvenidos de Canal 13, nota Diario El Mercurio, entrevistas en programas “Una nueva mañana” de Radio Cooperativa y “Chile Sustentable” de Radio FM Tiempo.
- A cada mujer ganadora les hicimos llegar a través de sus jefaturas, las fotos oficiales del evento impresas y un pendrive con los mejores momentos del evento.

## **Fase 7: Cumplimiento de sueños**



Rosario Pizarro, se desempeña como cocinera de Jumbo Bilbao y a sus 88 años, es la colaboradora más longeva de Cencosud en Chile. Fue elegida como la “Gran Historia Cencosud” por su potente testimonio de vida y como Compañía cumplimos su sueño: la reconstrucción y equipamiento total de su hogar para disfrutar junto a su familia.



Jacqueline Arce, Jefa de Servicio al Cliente Paris, obtuvo la distinción “Trayectoria Laboral”. Su sueño de vida era agradecer al Padre Pío la milagrosa recuperación de salud de su hijo. ¡Le regalamos un viaje a Italia junto a su familia para conocer el Santuario del Padre Pío! Participó además de una audiencia papal en el Vaticano y conoció los principales atractivos turísticos de Roma, Venecia y Florencia.



Marcia Correa, Gerente de RRHH Operaciones Easy, obtuvo la distinción “ADN Cencosud”. Su hijo Roberto es músico y siempre soñó verlo tocar con su banda en un gran show ¡le regalamos el concierto de su vida! La sorprendimos con una tocata en vivo de su hijo en el evento de reconocimiento en Sky Costanera.

### **Entrega de casa a Rosario Pizarro (“Charito”)**

Tras 5 meses de obras y gracias al gran trabajo de nuestro Equipo Easy Chile para reconstruir la casa de Rosario, en agosto de 2017 realizamos un evento íntimo con Charito, su familia, compañeros de trabajo y principales líderes de Jumbo y Easy al estilo “Extreme makeover”. Todo el proceso de remodelación y decoración de su casa se realizó a “puertas cerradas” para sorprenderla con el nuevo look de su hogar ese día.

La casa fue totalmente reacondicionada pensando en su avanzada edad, adaptando su baño y altura de los muebles para simplificar su día a día. Su hogar fue equipado con muebles nuevos y la cocina con todo tipo de productos de marca propia Jumbo. Todo esto, asesorado por una especialista Easy en decoración de interiores. Ese día compartimos la emoción de Charito con todos nuestros colaboradores de Chile vía mailing y whatsapp, y también con nuestra comunidad vía LinkedIn.

### **Fase 8: Todo el programa, en un solo lugar.**

Para cerrar con broche de oro este maravilloso programa de casi 2 años de duración, construimos un mini sitio interno con toda la información del programa: video de historias de mujeres ganadoras, cumplimiento de sueños, galería fotográfica con los mejores momentos, notas de prensa y una sección para que nuestros colaboradores pudieran dejar sus comentarios y felicitar a nuestras mujeres.

El lanzamiento de este mini sitio se realizó vía mail hipervinculado a un video resumen de todo el programa de reconocimiento. También se reforzó esta comunicación vía whatsapp para alcanzar a nuestros colaboradores sin correo electrónico.

## 4. Resultados y Evaluación

Nos sentimos muy orgullosos de los logros obtenidos con la implementación de nuestro programa de reconocimiento “Mujeres de Cencosud que dejan Huella”:

- Impacto positivo en la vida de más de 1.000 mujeres, sus familias y nuestros equipos de trabajo a nivel Chile; y más de 2.500 nominaciones a nivel regional (Chile, Argentina, Perú y Colombia).
- Participación y vinculación de nuestros líderes y colaboradores en las distintas fases del programa.
- Creación de red con destacadas mujeres de la sociedad, con quienes seguimos revisando diversas iniciativas internas relacionadas con temáticas de la mujer.
- Logramos ser trending topic en redes sociales con el hashtag #mujerescencosud.
- Publicación de nuestro programa de reconocimiento en principales medios de prensa a nivel país.
- Más de 2.500 visitas de colaboradores en mini sitio interno del programa en Chile.
- Internacionalización del programa: implementación exitosa en Argentina, Colombia y Perú, extendiendo el impacto positivo de esta iniciativa a nuestros Equipos en la región. Actualmente, realizándose también en Brasil.