

PREVENIR ES CUIDARNOS Coronavirus (COVID-19)



PREMIOS EIKON CHILE 2020

#PrevenirEsCuidarnos campaña de comunicación interna con impacto en más de 34 mil colaboradores de Cencosud en Chile, con el propósito de proteger su salud física y emocional ante la crisis sanitaria más compleja de los últimos 100 años y acompañar el proceso de transformación cultural que desafía nuevas formas de trabajo.

Categoría N°7:	Comunicación Interna
Título del programa:	Campaña Interna #PrevenirEsCuidarnos
Compañía:	Cencosud S.A
Área:	Gerencia de Recursos Humanos Cencosud Chile Comunicaciones Internas & Eventos Corporativos
Responsables:	Jorge Álvarez, Gerente de RRHH Cencosud Chile Equipo Comunicaciones Internas & Eventos Corporativos

1. Introducción

NUESTRA EMPRESA

En Cencosud, como grupo, aspiramos a mejorar la vida de nuestros consumidores a través de experiencias de compra memorables, generando al mismo tiempo felicidad en nuestros colaboradores y rentabilidad para nuestros accionistas.

Somos uno de los retailer multi-marca y multi-formato más grandes y prestigiosos de América Latina, con presencia en 5 países y más de 119 mil colaboradores. Contamos con operaciones en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, a través de 5 unidades de negocios, Supermercados, Mejoramiento del Hogar, Tiendas por Departamento, Centros Comerciales y Servicios Financieros, además de una oficina comercial en China.

CAMPAÑA INTERNA

El mundo transita momentos difíciles debido a la crisis sanitaria más compleja de los últimos 100 años. Como Cencosud Chile esto nos compromete a actuar con la mayor responsabilidad para proteger la salud de nuestros más de 34 mil colaboradores en tiendas, locales, centros de distribución y centros comerciales, a sus familias, a nuestros proveedores y a los miles de clientes que nos siguen prefiriendo.

Somos conscientes de la preocupación que existe ante la expansión del Covid-19, sus repercusiones en los múltiples ámbitos de la vida y los efectos en la actividad económica de nuestras comunidades, donde nos enfrentamos a escenarios diferentes cada día.

Dada la responsabilidad que tenemos al ser uno de los operadores considerados indispensables para abastecer necesidades básicas, hoy más que nunca, estamos comprometidos a trabajar para alimentar a las familias y proveer los bienes esenciales para su hogar.

Desde febrero a la fecha, hemos adoptado todas las medidas a nuestro alcance para cuidar la integridad de nuestra gente, proteger la mayor cantidad posible de colaboradores con su fuente laboral vigente y preservar la continuidad de la empresa. Solo a modo de antecedente, tenemos más de 13 mil trabajadores en su hogar con las medidas de cuidado a los grupos de mayor riesgo que siguen formando parte de nuestra Compañía.

Dada la profundidad y prolongación de esta pandemia, seguimos haciendo nuestro máximo esfuerzo para proteger la salud de nuestros colaboradores y garantizar las condiciones necesarias para desempeñar el trabajo de forma remota, presencial o mixta, según sea el caso en este tiempo de crisis.

La comunicación interna de nuestra Compañía se ha vuelto más relevante que nunca. Mantener a nuestros equipos al tanto de las decisiones, informados de protocolos esenciales para su cuidado y el de nuestros clientes ha evidenciado nuestro rol estratégico en la organización y nos ha permitido estrechar el vínculo emocional con nuestras personas.

Cuando se originó esta crisis sanitaria en Chile, como equipo de Comunicaciones Internas lideramos proactivamente un comité interáreas de contingencia en RRHH y diseñamos en nuestra Agencia Interna una campaña de comunicación interna transversal para las Empresas del grupo Cencosud en Chile, de forma tal que cuando se confirmó el primer caso de Covid-19 positivo en el país, desplegamos en línea una amplia campaña interna con acciones relevantes enfocada en **3 ejes de trabajo**:

- **#PrevenirEsCuidarnos:** comunicaciones educativas multiformato para sensibilizar sobre el Covid-19, principales medidas preventivas y de autocuidado en la higiene definidas por la autoridad sanitaria para reducir propagación del virus en lugares de trabajo y hogares, junto a la creación y difusión de protocolos Covid-19.
- **#NuestrasPersonasPrimero:** comunicaciones de asesoramiento a líderes para la gestión de equipos en crisis, gestión del cambio organizacional y adhesión colaborativa a normativas sanitarias, espacios digitales de formación y aprendizaje para proteger el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, además de disponibilizar un equipo interno de psicólogos para contención emocional.
- **#TrabajemosEnLínea:** comunicaciones educativas y motivacionales a colaboradores para ayudarles a seguir cumpliendo su trabajo de forma remota con las herramientas digitales disponibles y acompañar la transformación cultural de esta nueva modalidad de trabajo, alineada a las normativas legales que fueron adoptándose durante la pandemia.

Gracias a esta campaña de comunicación interna, que continúa vigente hasta la fecha, nuestros más de 34 mil colaboradores en Chile han recibido información oportuna para resguardar su salud y de sus seres queridos, además de las herramientas necesarias para acompañarlos en los desafíos que han surgido con la crisis. Dado el impacto positivo de nuestra campaña interna en Chile, exportamos esta iniciativa al resto de los países donde Cencosud opera.

2. Objetivos

El objetivo central de esta campaña interna es equipar a nuestra organización con un direccionamiento estratégico claro en este tiempo de crisis y un relato interno relevante, coherente y consistente para proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias con una mirada holística (mente, cuerpo y corazón) y una participación activa de nuestros líderes como agentes de cambio en sus equipos. Para acompañar este propósito consideremos lo siguiente:

- Disponibilizar información relevante a través de comunicaciones multiformato y reforzar prácticas de autocuidado en la higiene y salud para reducir propagación de este virus en nuestros lugares de trabajo y hogares.
- Asesorar a líderes y áreas relevantes para alinear mensajes centrales a transmitir en todos nuestros equipos.
- Generar y promover espacios de educación donde colaboradores puedan aprender a desempeñar su trabajo de forma remota con las herramientas digitales disponibles.
- Influir positivamente en el estado anímico de colaboradores y sus emociones.
- Potenciar el sentido de orgullo hacia la compañía, transmitiendo que Cencosud se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.
- Aminorar el impacto de incertidumbre laboral de nuestras personas.

La única forma de ofrecer a nuestros clientes una experiencia de compra memorable es contar con equipos comprometidos, felices y orgullosos de lo que hacen, dado que la experiencia de nuestros consumidores es el reflejo externo de nuestra cultura interna.

Esta campaña interna viene implementándose desde febrero a la fecha, continúa vigente y en constante actualización. Su alcance considera a más de 34 mil colaboradores en Chile y más de 119 mil colaboradores a nivel regional, dado que fue exportada a los distintos países donde operamos (Argentina, Brasil, Colombia y Perú).

Contamos con formatos de comunicación físicos, digitales y relacionales, que fueron difundidos a través de todos los canales de comunicación que tenemos disponibles, considerando:

Canales internos: correo electrónico, protector de pantalla, cartelera, intranet, boletines internos, reuniones de Equipo, whatsapp, radio interna, pantallas de tv, Teams y Campus Cencosud.

Canales externos: prensa escrita y LinkedIn.

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

3. Desarrollo y ejecución de plan.

Fase 1: Lanzamiento campaña de comunicaciones internas Cencosud #PrevenirEsCuidarnos

- Despliegue de comunicaciones a todos los colaboradores de Cencosud en Chile abarcando los 3 ejes de trabajo: prevención y cuidado, bienestar físico y emocional, y teletrabajo.
- Todas las comunicaciones difundidas fueron supervisadas por áreas especialistas de la Compañía y la Mutual de Seguridad Chile, para garantizar que la información fuese 100% fidedigna y contingente con la evolución de la crisis sanitaria.
- Difusión de refuerzos comunicacionales permanentes en todas nuestras plataformas internas y externas que corresponde.
- Todas las acciones se encuentran detalladas en el anexo adjunto.

Acciones comunicacionales realizadas durante esta fase según foco de trabajo:

#PrevenirEsCuidarnos

- Mail + WhatsApp “Coronavirus, lo que tienes que saber” con link a Minsal Chile.
- Comunicado acciones preventivas para líderes.
- Guía de Comunicaciones y protocolo para líderes.
- Audiotips Covid-19 para radios internas de tiendas y locales.
- Mail + WhatsApp y video “Contexto y medidas preventivas”.
- Banner Intranet con link a comunidad de aprendizaje virtual.
- Publicación consejos en Intranet.
- Repositorio de información en comunidad de aprendizaje Campus Cencosud.
- Comunicaciones en TV Internas.
- Protectores de pantalla a nivel país.
- Charlas informativas “Conversemos sobre Covid-19” junto a Mutual de Seguridad en of. centrales y publicación en Campus Cencosud para operaciones.
- Encuesta evaluación charlas informativas “Conversemos sobre Covid-19”.
- Comunicado extensión medidas grupo de riesgo, cierre Of. Centrales y teletrabajo.
- Pendones informativos accesos y salidas de of. centrales.
- Cartelería informativa en baños, dispensadores de agua, alcohol gel y salas de reunión de of. Centrales.
- Mail + WhatsApp y video “Mitos y realidades”.
- Mail + WhatsApp y video “Aprende a lavar tus manos correctamente”.
- Mail + WhatsApp y video “Aprende a toser y estornudar correctamente”.
- Mail + WhatsApp “Recomendaciones importantes”.
- Mail + WhatsApp y video “Mascarillas: cuándo usarlas y cómo hacer una en casa”.
- Comunicado cierre de locales y medidas para personas adultas mayores.
- Comunicado cierre of. centrales e inicio teletrabajo.
- Difusión Protocolo de Acción Covid-19 a líderes de RRHH.
- Guía de Comunicaciones e instructivo para líderes de RRHH.
- Mail + WhatsApp y video “Cuidémonos saludando distinto”.
- Mail + WhatsApp y video “Refuerzo lavado de manos correcto”.
- Comunicado cierre centros comerciales Chile.
- Mail + WhatsApp y video “Autocuidado y medidas de higiene”.
- Mail + WhatsApp y video “¿Sabías que hay zonas de tus manos que podrías no estar lavando bien?”.
- Comunicación apoyo picking jumbo.cl.
- Comunicado extensión cierre of. centrales y teletrabajo.
- Mail + WhatsApp acción de contención emocional de psicólogos internos con link para inscripción de casos y acceso a curso de bienestar emocional en Campus Cencosud.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Consejos: ¿crees estar enferm@?”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Recomendaciones frente a una persona enferma de Covid-19 en casa”.
- Mail “Actualización de información relevante”.
- Mail + WhatsApp “Actualización recomendaciones importantes”.
- Mail + WhatsApp “Cómo desinfectar tu casa correctamente”.

#NuestrasPersonasPrimero

- Mail + WhatsApp y adjunto “Recomendaciones de prevención de riesgos en el trabajo remoto”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Recomendaciones para el bienestar de los equipos” con link a curso de bienestar emocional.
- Mail + WhatsApp y video “Contención de psicólogos internos y curso recomendaciones para tu salud emocional”.
- Mail + WhatsApp y video “¿Tensión acumulada en tu cuello, espalda u hombros?”.
- Mail + WhatsApp, video y adjunto “Cuidar tu alimentación, es cuidarte”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Ejercicios de pausa en casa”.
- Mail + WhatsApp y video “¿Piernas fatigadas?”.

- Mail + link de inscripción y adjunto “Campaña anti-influenza 2020”.
- Mail reserva la fecha “Webinario Cómo cuidar tu salud mental”.
- Mail + WhatsApp y video “¡Articulaciones en movimiento!”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Servicios de salud gratuitos en Club 360”.
- Mail + WhatsApp y video “¡Liderar implica cuidarte y cuidar de tu equipo!”.
- Mailing, adjunto y link de inscripción Webinars digitales.
- Mail + WhatsApp y video “¡Pausas activas!”.
- Mail curso “Trabajar sin riesgos”.
- Mail reserva la fecha “Diseño del puesto de trabajo en el hogar desde la ergonomía”.

#TrabajemosEnLínea

- Mail y adjunto con videos para líderes “Herramientas digitales para trabajar en casa”.
- Mail + WhatsApp y adjunto con videos “Consideraciones en trabajo remoto”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Recomendaciones e instructivo para trabajo en casa”
- Mail + WhatsApp y adjunto “Evitar riesgos durante la rutina laboral y consejos psicológicos”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Cómo organizar mi jornada laboral en casa”.
- Mail “Cuidemos la seguridad de nuestra información”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Reuniones eficientes”.
- Mail + WhatsApp y video “Conoce Microsoft Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Agendar reuniones en Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Cómo compartir información en Teams”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Preguntas frecuentes Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Iniciar chat o llamadas en Teams”.
- Mail + WhatsApp y adjunto “Funciones que no conocías de Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Contactar a un compañero en Teams”.
- Organización Webinar Teams impartido por equipo Microsoft.
- Mail Webinar Microsoft Teams.
- Mail Webinar Teams en Campus Cencosud “¿Te lo perdiste?”.
- Mail + WhatsApp y tutorial “Cómo integrar aplicaciones Office 365 en Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Usa la App Teams”.
- Mail + WhatsApp e infografía “Nuevos consejos Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Graba tus reuniones con Teams”.
- Mail + WhatsApp y video “Cómo hacer equipos en Teams”.
- Mail + WhatsApp “Firma anexo de contrato #Teletrabajo”.
- Mail + WhatsApp y video “Conoce sobre Ley de Trabajo a Distancia y Teletrabajo”.
- Comunidad de Teletrabajo en Campus Cencosud.
- Desarrollo Manual de uso Microsoft Teams.
- Guía para un trabajo remoto eficiente y responsable.
- Mail “Webinario: Microsoft Teams”.
- Mail “Webinario: Innovación por M2”.

Fase 2: Plan de Comunicaciones Internas Retorno a las Oficinas

- En julio del presente año el Gobierno de Chile comienza a levantar las cuarentas mediante la publicación del protocolo “Paso a Paso” que permite retomar el trabajo en las oficinas por fases y máximos de aforos. En esa línea, nos encontramos trabajando en una mesa de especialistas para la nueva fase de retorno y respectiva estrategia comunicacional, hasta la fecha en construcción.

Dificultades encontradas durante la campaña:

1. Inicialmente fue compleja de implementar dada la profundidad de esta crisis, el cierre de nuestras tiendas y centros comerciales, nuestra incipiente cultura de teletrabajo, entre otros factores, no obstante, gracias a los vínculos de nuestro equipo de comunicaciones internas y la valoración a nuestros colaboradores proactivamente decidimos ir más allá, investigando sobre el tema, conversando con nuestros equipos en China para conocer sus experiencias, articulando redes de colaboración con Mutual de Seguridad, influenciando positivamente a nuestros líderes en la toma de decisiones, escuchando permanentemente los dolores y temores de nuestros

equipos para hacernos cargo desde la comunicación, fomentando flujos de información oportunos, eficientes y de valor para nuestra organización.

2. En vista de las repercusiones de la pandemia en la vida de las personas, colaboradores se manifestaron altamente estresados, cansados y emocionalmente comprometidos. En función de esto, participamos en una mesa de trabajo con áreas especialistas para idear alternativas de contención mencionadas en acciones de comunicación #NuestrasPersonasPrimero.
3. Una de las dificultades que presentamos hasta la fecha es la actualización constate que requiere, por lo que nos encontramos activamente trabajando con áreas especialistas para estar en línea con la contingencia y actuar en consecuencia.

4. Resultados y Evaluación

Nos sentimos muy orgullosos de los logros obtenidos con la implementación de nuestra campaña #PrevenirEsCuidarnos:

- Impacto positivo en más de 34 mil colaboradores en Chile y más de 119 mil colaboradores a nivel regional.
- Participación y vinculación de nuestros líderes y colaboradores en las distintas fases de la campaña.
- Casi 600 atenciones de contención emocional por nuestro equipo de psicólogos internos.
- + de 60.000 impresiones en publicaciones de LinkedIn.
- + de 10.000 visualizaciones de videos con consejos y tutoriales.
- + de 5.000 descargas en archivos complementarios.
- En Teams, cuando comenzó la crisis teníamos a 1.500 usuarios y tras la campaña contamos con + de 10.000 nuevos usuarios.
- + de 102.000 asignaciones de cursos de formación y aprendizaje a colaboradores de todo el país.
- + de 400 participantes en cada grupo de charlas informativas Covid-19 en oficinas centrales.
- Publicación de campaña interna en principales medios de prensa a nivel país.
- Internacionalización de la campaña: implementación exitosa en Brasil, Argentina, Colombia y Perú, extendiendo el impacto positivo de esta iniciativa a nuestros Equipos en la región.