



LANZAMIENTO “ESPACIO AZUL”

NÚMERO Y NOMBRE DE LA/S CATEGORÍAS A INSCRIBIRSE

Categoría 2 (2.2) Sustentabilidad Social

TÍTULO DEL PROGRAMA

Lanzamiento Espacio Azul

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 Corporativas Arcos Dorados Chile.

PROPÓSITO DEL PROGRAMA

Con el programa “**Espacio Azul**”, a través de la adaptación de restaurantes, capacitación de trabajadores y otras acciones, Arcos Dorados se prepara para recibir a personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), reforzando su compromiso con la diversidad e inclusión y consolidándose como la primera y única empresa de la industria de comida rápida en contar con una iniciativa como esta. El programa busca que todas las familias puedan disfrutar de los restaurantes McDonald's, en un ambiente amigable e inclusivo, diseñado especialmente para ellos.

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Arcos Dorados es el mayor franquiciado independiente de McDonald's del mundo y la cadena de restaurantes de servicio rápido más grande en América Latina y el Caribe. La compañía tiene el derecho exclusivo a poseer, operar y otorgar franquicias de locales McDonald's en 20 países y territorios de esas regiones y contabiliza más de 2.250 restaurantes, empleando a más de 90 mil personas (datos de 31/03/2022). La empresa también mantiene un sólido compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente y con la generación de primer empleo formal a los jóvenes, además de utilizar su escala para lograr un impacto positivo en el medio ambiente. A su vez, cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE: ARCO). Para más información sobre la Compañía, por favor visite nuestro sitio web: www.arcosdorados.com



1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA (PLANTEO/ DIAGNÓSTICO)

Los **trastornos del espectro autista (TEA)** son un grupo de afecciones diversas que afectan la configuración del sistema nervioso y el funcionamiento cerebral. Estos pueden manifestarse en diversos grados y en una amplia variedad de comportamientos, caracterizándose por generar algún grado de dificultad en la interacción social y la comunicación; además de presentar patrones atípicos de comportamiento, como reacciones poco habituales a estímulos sensoriales, dificultad para pasar de una actividad a otra y dificultad para flexibilizar intereses, entre otras.

Según datos de la OMS, a nivel mundial, **1 de cada 160 niños en el mundo es parte del Espectro Autista**, mientras que en Chile el estudio “Estimación de la prevalencia de trastorno del espectro autista en población urbana chilena”, publicado en 2021 en la Revista Chilena de Pediatría, confirma que **en Chile 1 de cada 51 niños es parte del espectro autista** siendo uno de los países que presentan mayor prevalencia en el mundo.

Ante esta realidad, la Organización Mundial de la Salud destaca la necesidad de que la atención a las personas del espectro autista esté acompañada de medidas en el ámbito comunitario y social para fomentar entornos inclusivos y favorables para las personas que viven con esta condición.

Con más de 30 años de presencia en el país, los restaurantes McDonald's trabajan cada día por ofrecer buenos momentos para grandes y pequeños y seguir liderando como **el restaurante de las familias** en la industria de comida rápida.

Asimismo, a través de su “Receta del Futuro” la compañía desarrolla iniciativas ambientales y sociales que les permitan generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera, siendo uno de sus pilares fundamentales, la “Diversidad e Inclusión”.

En este sentido Arcos Dorados lanza en Chile la iniciativa “espacio azul” de la mano de la Asociación de Padre y Amigos de los Autistas (ASPAUT) para recibir en los restaurantes McDonald's a personas del Espectro Autista y convertirse en la primera empresa de la industria de comida rápida en sumar una iniciativa de inclusión como esta.



2. PROPUESTA/ ENUNCIADO DE CAMPAÑA (ESTRATEGIA)

De la mano de la **Asociación de Padres y Amigos de los Autistas (ASPAUT)**, Arcos Dorados impulsó el lanzamiento de los nuevos 'espacios azules', a través de la capacitación de trabajadores y la adaptación de espacios dentro de los restaurantes para recibir de la mejor forma posible a las familias con integrantes del espectro autista, en espacios especialmente pensados para ellos.

2.1 OBJETIVOS

- Ofrecer espacios seguros y amigables dentro de nuestros restaurantes para todas las familias.
- Reforzar el compromiso de Arcos Dorados con la diversidad e inclusión.
- Posicionar a Arcos Dorados como la primera empresa de la industria en contar con iniciativas de inclusión para personas del Espectro Autista.
- Generar sentimiento de orgullo interno por iniciativas inclusivas y pioneras en la industria.
- Dar visibilidad y concientizar sobre la importancia de iniciativas de inclusión como Espacio Azul.
- Aportar al bienestar de las comunidades en las que estamos presentes.

2.2 PÚBLICOS OBJETIVOS

- Familias
- Comunidades del Trastorno del Espectro Autista
- Consumidores
- Medios de comunicación
- Autoridades
- Competencia

2.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

Canales externos:

- Elaboración y difusión de comunicado de prensa
- Elaboración y publicación de video para redes sociales
- Publicación de contenido en HUB La Tercera
- Elaboración de nota para sitio web de McDonald's Chile (mcdonalds.cl)



- Elaboración de nota para sitios web regionales (arcosdorados.com; recetadelfuturo.com)
- Comunicación a través de canales ASPAUT
- Difusión en canales de aliados estratégicos de la compañía

Canales internos:

- Elaboración y difusión de Emailing para trabajadores y stakeholders claves
- Comunicación de nueva iniciativa y protocolos a trabajadores en restaurantes
- Desarrollo de capacitaciones internas

3. EJECUCIÓN DEL PLAN/ PROGRAMA

Reforzando su compromiso con la diversidad e inclusión, importantes pilares establecidos en la ruta de sustentabilidad social y ambiental de la compañía, “Receta del Futuro”, Arcos Dorados desarrolla el programa “Espacio Azul” para seguir avanzando sus compromisos sociales.

ALIANZA

Para la implementación de iniciativas sociales es fundamental contar con aliados estratégicos expertos en cada temática, que puedan aportar con sus conocimientos y experiencias para el desarrollo exitoso de diversos programas.

Es por esto por lo que Arcos Dorados, comenzó la implementación de Espacio Azul de la mano de la **Asociación de Padres y Amigos de los Autistas (ASPAUT)**, corporación de derecho privado sin fines de lucro formada en 1983 por padres de niñas, niños, jóvenes y adultos con la condición de espectro autista, la cual tiene por objetivo apoyar en forma integral a las personas con TEA.

IMPLEMENTACIÓN

El primer paso para la implementación del programa consistió en la **capacitación para los trabajadores de restaurantes**, de la mano de ASPAUT, para concientizar y educar sobre la forma de brindar la mejor atención a las personas del espectro autista, considerando, por ejemplo, dar prioridad en filas de pedidos, entregar una atención especializada y que quienes dialoguen con la persona durante su experiencia de compra, pongan un especial cuidado en la forma de aproximarse, el tono de voz y otros estímulos sensoriales.



En busca de reforzar la capacitación a los trabajadores, se elaboró además un manual ilustrativo para informar sobre este nuevo programa y sus lineamientos.

Debido a las diversas necesidades que pueden presentar las personas TEA, la iniciativa espacio azul considera **reducción de estímulos sensoriales**, tales como luz y ruidos, en espacios determinados dentro de los restaurantes; con esta iniciativa se desarrolló además **un menú pictograma** para facilitar la experiencia de compra y la incorporación de elementos sensoriales, como texturas sobre las mesas, interruptores ciegos y otros elementos que ayudan a calmar la ansiedad ante la espera y otros estímulos.

LANZAMIENTO

El lanzamiento se hizo en una primera instancia dando a conocer los espacios azules en **09 restaurantes a lo largo de Chile**, considerando Región Metropolitana, Talca, Reñaca y La Serena.

La inauguración de esta nueva iniciativa de inclusión para la comunidad se hizo en conjunto con directivos de ASPAUT, jóvenes del taller laboral de la asociación y un grupo de niños de la escuela especial Magdalena Ávalos Cruz de San Miguel, establecimiento que nace al alero de la asociación.

En la oportunidad se presentó el espacio en el emblemático restaurant McDonald's ubicado en Av. Kenndy, además se dio a conocer el nuevo menú elaborado especialmente para facilitar la experiencia de compra a familias TEA y el conjunto de medidas adoptadas en los "espacios azules".

4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

4.1 EVALUACIÓN CUANTITATIVA

RESULTADOS PR

- **09 publicaciones**
- **PR VALUE: USD 19.562**

4.2 BENEFICIOS GENERADOS

1. Con esta acción, Arcos Dorados se consolida como la primera y única empresa de comida rápida del país en contar con una iniciativa de inclusión



social como esta, reforzando el discurso de la compañía en torno a su compromiso con todas las familias del país.

2. La implementación de espacio azul ha permitido generar un sentimiento de orgullo interno entre los trabajadores al hacerlo partícipes activamente de esta iniciativa en la que Arcos Dorados es pionero en el país.
3. Gracias a espacio azul, cientos de familias a lo largo del país han encontrado un lugar seguro y amigable para vivir buenos momentos y grandes experiencias junto a McDonald's.

ANEXOS

- **Se anexa PPT** con todos los alcances del programa
- **Link a video lanzamiento Espacio Azul**