



## **CAMPAÑA: ESPACIO AZUL**

### **NÚMERO Y NOMBRE DE LA/S CATEGORÍAS A INSCRIBIRSE**

Categoría 2.2: Campaña de Sustentabilidad Social

### **CAPÍTULO**

GENERAL

### **TÍTULO DEL PROGRAMA**

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 Arcos Dorados Chile

### **DEFINICIÓN DEL PROGRAMA**

Reafirmando su compromiso con la diversidad e inclusión, Arcos Dorados, principal franquicia operadora de la marca McDonald's en Chile, presentó su nueva iniciativa "Espacio Azul", para la atención e inclusión de personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Es la primera empresa de la industria de comida rápida en Chile en contar con una iniciativa como esta.

En alianza con la Asociación de Padres y Amigos de los Autistas (ASPAUT) la compañía trabajó en el acondicionamiento de espacios para mejorar la experiencia de personas TEA y sus familias. Hasta diciembre, el programa se encontraba implementado en al menos un 85% de los restaurantes McDonald's del país.

### **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](http://www.arcosdorados.com)

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA (PLANTEO/ DIAGNÓSTICO)

Las distintas áreas de Arcos Dorados han coordinado sus esfuerzos para expandir y crear iniciativas ESG dentro del marco de la guía socioambiental **Receta del Futuro**. En esta materia, **la comunidad e inclusión son pilares** de gran importancia para la empresa.

El Autismo es una condición del Neuro-Desarrollo que comienza en la niñez, afecta la interacción y comunicación social. Es un espectro porque las personas pueden tener una gran variedad de síntomas distintos en diferentes grados.

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 1 de cada 51 niños es parte del espectro autista, siendo uno de los países que presentan mayor prevalencia en el mundo.

Considerando los datos anteriores, Arcos Dorados Chile se propuso acondicionar espacios para las necesidades de personas en el espectro autista, permitiendo a familias disfrutar de McDonald's cómodamente.

## 2. PROPUESTA/ ENUNCIADO DE CAMPAÑA (ESTRATEGIA)

Siguiendo el pilar de Diversidad e Inclusión de la guía socioambiental Receta del Futuro, Arcos Dorados formó alianzas con la Asociación de Padres y Amigos de los Autistas (ASPAUT) para implementar el programa Espacio Azul.

La asociación es una institución consolidada y referente creada en 1983, que tiene como objetivo apoyar a las personas con TEA en Chile. Dentro de sus objetivos está el propiciar actividades recreativas para la comunidad.

En este contexto, la ASPAUT colaboró con su experiencia en el desarrollo del programa, entregando sus conocimientos para adecuar las salas en los restaurantes y crear las capacitaciones sobre el tema para los crew de los locales.



Con esta alianza, Arcos Dorados se dedicó a implementar espacios efectivos para que familias con personas del espectro autista, puedan visitar los restaurantes McDonald's sin inconvenientes.

El éxito del programa ha robustecido el compromiso de Arcos Dorados con la comunidad, la diversidad e inclusión en los restaurantes McDonald's.

## 2.1 OBJETIVOS

- Dar visibilidad al Trastorno del Espectro Austista, sus diferentes necesidades y su inclusión en los restaurantes McDonald's.
- Impulsar una industria de comida rápida inclusiva donde todos los clientes, sin importar sus discapacidades, tengan las mismas oportunidades de consumo y herramientas de conexión con la marca, que el resto de la población.
- Promocionar el bienestar en todos los ámbitos de las personas con TEA (Trastorno de Espectro Autista), destacando la importancia de la inclusión de esta comunidad en espacios de recreación como McDonald's.
- Concientizar y orientar a los crew de los restaurantes a condiciones que les permitan a todas las familias disfrutar de encuentros que, de otra forma, se dificultan o no son posibles, fortaleciendo la inclusión en restaurantes McDonald's.

## 2.2 PÚBLICOS OBJETIVOS

- Consumidores en el espectro austista y sus familias
- Ciudadanos
- Empleados
- Empresas de la Industria de la comida rápida

## 2.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

### Canales externos:

- Elaboración de relato público de la iniciativa que se visibilizó a través de un **comunicado de prensa** que fue compartido a los principales medios de comunicación del país.



- Generación de **contenido para los sitios y RRSS oficiales de la compañía en Chile**. También para el sitio web Recetadelfuturo.com que compila las iniciativas socioambientales de Arcos Dorados en 20 países de Latinoamérica.
- Publicación de anuncio en el LinkedIn del director general de McDonald's, Sr. Carlos González, para **eleva la iniciativa a otras empresas de la industria como ejemplo**.
- **Generación de contenido para las redes sociales de McDonald's en Chile**, desarrollando un relato de inclusión que se inserta a la propuesta de contenidos comerciales de la cadena.
- Generación de contenido en **redes sociales** de la **Asociación de Padres y Amigos de los Autistas**.

#### **Canales internos:**

- Se generó una capacitación con el área de entrenamiento para los empleados, informando sobre el TEA y el programa Espacio Azul.
- **Generación de campaña para la red social de empleados Somos Cooltura**, dando a conocer la iniciativa y los protocolos asociados a ella.
- También se generaron E-Letters, carteleras para restaurantes y oficinas, y lanzamientos internos.

### **3. EJECUCIÓN DEL PLAN/ PROGRAMA**

Arcos Dorados Chile, guiados por la Receta del Futuro, ha desarrollado múltiples programas socioambientales que lo convierten en un referente para la industria de la comida rápida.

Para ejecutar el programa Espacio Azul, se consultó a la Asociación de Padres y Amigos de los Autistas sobre las necesidades de las personas con TEA para implementarlas en los restaurantes McDonald's.

Tras obtener la información, se decidió adoptar las siguientes medidas.

- Los locales con Espacio Azul están identificados con un sticker en el ingreso al local o en un sector visible para el cliente.



- Se capacitó a los líderes de experiencia (anfitriones) para convertirse en asesores de las familias con TEA. Identificados con una piocha de Espacio Azul, serán los encargados de acompañar a la familia al sector con las condiciones necesarias para el Espacio Azul, tomarán el pedido y harán entrega del mismo.
- Adaptamos el Menú en formato Pictogramas a modo de apoyo visual, para facilitarle a las personas y familias con TEA realizar su pedido. Se mantiene en la zona de cajas, en algún lugar visible para los clientes.
- Ofreceremos un sector llamado Espacio Azul que cuenta con la menor cantidad posible de estímulos sensoriales que puedan afectar a las personas con TEA. Considera la reducción de la luz y los ruidos, además incorporar elementos sensoriales que ayudan a la autorregulación de quienes son parte del espectro autista.
- Capacitación de trabajadores en restaurantes para educar sobre la forma de brindar la mejor atención. Esto considera dar prioridad en filas de pedidos, entregar una atención especializada y que quienes dialoguen con la persona durante su compra, pongan especial cuidado en la forma de aproximarse, el tono de voz y otros estímulos sensoriales.

#### 4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

##### **Resultados en prensa**

10 notas de prensa gestionadas en el periodo Mayo 2022:

- 10 notas de prensa abordando el lanzamiento de Espacio Azul en los restaurantes McDonald's de Chile.
- USD \$36.564 de PR Value en cobertura de prensa durante el periodo de ejecución del lanzamiento del programa.
- Llegamos a diversos medios de alcance nacional y regional como Mega, La Tercera, entre otros.

##### **Resultados en RRSS**

Más de 64 mil usuarios de Instagram fueron alcanzados con los contenidos desarrollados en el lanzamiento de Espacio Azul de McDonald's. Entre ellos, se generaron cerca de mil interacciones.



## 4.2 BENEFICIOS GENERADOS

- Se han desarrollado puntos de contacto con ONG experta en inclusión de personas en el espectro Austista, para mostrar los avances de la compañía en esta materia y generar conversaciones productivas que ayuden a robustecer los procedimientos de Arcos Dorados.
- Se ha relevado que Arcos Dorados y su marca McDonald's son actores que proactivamente han venido desarrollando proyectos de impacto positivo en materia social, traccionando a otros actores de la industria de comida rápida a sumarse a los cambios.
- Gracias a sus acciones inclusión y equidad, Arcos Dorados se ha transformado en un referente en la industria, siendo una empresa mentora para 3 compañías a través de sus membresías a la Red de Empresas Inclusivas y la participación en la Cámara Chilena Norteamericana de comercio (AMCHAM) en 2022.
- Por su trabajo en materia ESG, McDonald's fue la única empresa de comida rápida en integrarse al ranking Merco ESG 2022; entre las primeras 200 compañías mejor evaluadas por su trabajo en materia socioambiental. Siendo también la única marca de la industria de comida rápida en ingresar en la categoría de Alimentación, donde logró el puesto 14.
- Durante los últimos dos semestres, Arcos Dorados ha logrado posicionarse en la medición Cadem "Marcas Ciudadanas", siendo líder en la categoría de Comida Rápida. Entre los diversos criterios evaluados por los consumidores, se destacan las iniciativas socioambientales (ESG) de la compañía en sus restaurantes McDonald's.
- La generación de acciones ESG, logró grandes resultados en mediciones de motivación y ambiente laboral de los empleados McDonald's. Según la Encuesta de Cultura y Clima Laboral 2022, el Índice de Satisfacción alcanzó un 90,6% entre los crews y un 95,7% en los gerentes.