



#YoHagoLoCorrecto

Código de Ética Cencosud

PREMIOS EIKON 2023

#YoHagoLoCorrecto, campaña de comunicación interna, con impacto en más de 100 mil colaboradores de Cencosud en 6 países, para fortalecer aún más nuestra cultura ética, reflejando la forma que tenemos de hacer las cosas a través de nuestro Código de Ética.

- **Categoría N° 2:** Sustentabilidad / 2.7 Gobierno Corporativo y Compliance
- **Capítulo:** General
- **Título de caso:** #YoHagoLoCorrecto: Código de Ética Cencosud
- **Nombre de la Empresa:** Cencosud S.A.
- **Departamentos que desarrollaron el plan:** Comunicaciones Internas
- **Personas Responsables:** Melanie Fuchs, Hanna Freifeld y Javiera Villalobos



#YoHagoLoCorrecto

Código de Ética Cencosud

1) INTRODUCCIÓN (PLANTEO Y DIAGNÓSTICO)

Nuestra Empresa

Somos un retail multiformato presente en cinco países de América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú), junto a una oficina comercial en China. Contamos con más de 100 mil colaboradores en nuestras 5 unidades de negocio: Supermercados, Mejoramiento del Hogar, Tiendas por Departamento, Centros Comerciales y Servicios Financieros.

Aspiramos a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes con una propuesta de valor diferenciada, enfocándonos en la calidad de nuestros productos y un servicio de excelencia en todas nuestras tiendas físicas y digitales. Fortalecemos el desarrollo sostenible y la rentabilidad de los negocios con una cultura diversa e inclusiva, centrada en las personas, siendo agentes activos en las comunidades donde estamos presentes para potenciar el equilibrio entre crecimiento, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

En Cencosud entendemos el desarrollo sostenible como parte del proceso para aportar a una sociedad con mejores niveles de calidad de vida, lo cual nos exige un compromiso con nuestros clientes y grupos de interés, construyendo marcas más conectadas e inclusivas con la sociedad, con mayor transparencia y responsabilidad frente a los tiempos actuales. Hacer lo correcto es parte del ADN de nuestra compañía y en nuestras distintas áreas, negocios y países nos adherimos al más estricto comportamiento ético.

De esta forma, nuestro Código de Ética declara nuestra forma de actuar, es parte esencial de nuestra cultura Cencosud, siendo referentes en materia de ética empresarial en el mercado de cara a todos nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y comunidades. En Cencosud somos todos responsables de realizar nuestro trabajo con responsabilidad y transparencia. Por eso es tan importante construir cultura en nuestras oficinas, locales, tiendas y centros de distribución, generando experiencias superiores y haciendo lo correcto siempre.

Frente a este compromiso y a la importancia que tiene el Código de Ética en nuestra compañía, nuestras comunicaciones internas potencian aún más nuestra cultura y fortalecen la conducta ética de nuestros colaboradores a nivel regional, ya que el servicio que ofrecemos a los clientes es reflejo de la cultura interna que vivimos en nuestra compañía.



#YoHagoLoCorrecto

Código de Ética Cencosud

En comunicaciones internas lideramos una campaña comunicacional regional con el objetivo de acercar el Código de Ética a los más de 120 mil colaboradores de la compañía, con un lenguaje cercano, en línea con nuestra cultura y manteniendo la reputación de nuestra marca para seguir entregando el mejor servicio y experiencias a nuestros clientes en todos los países donde operamos. Así, se ejecutó una estrategia con dos ejes de trabajo:

A) Código de Ética: Se refuerzan las temáticas centrales del Código de Ética y se crean los compromisos éticos, los que reflejan la forma en la que los colaboradores de Cencosud deben actuar correctamente en su día a día.

B) Línea Ética: Se comunican todos los canales de denuncia disponibles de la compañía a los colaboradores, reforzando que son administrados por un proveedor externo que garantiza la confidencialidad de toda la información entregada.

Gracias a esta campaña de comunicación interna, 110.020 colaboradores se han adherido a nuestro Código de Ética y sus compromisos, potenciando nuestra cultura ética con ejemplos concretos que guían su forma de actuar en su quehacer diario, con comunicaciones claras y cercanas para su fácil comprensión.

2) PROPUESTA Y ENUNCIADO DE LA CAMPAÑA

El principal objetivo de esta campaña interna es potenciar aún más la cultura ética de nuestra organización, acercando a los colaboradores el Código de Ética con un relato interno relevante, claro y cercano que sostenga nuestras promesas y refuerce la confianza con nuestros clientes, colaboradores, comunidades y otros grupos relevantes de interés. Para acompañar este fin se consideró lo siguiente:

- Poner a disposición el Código de Ética a través de comunicaciones internas multiformato, reforzando sus temáticas centrales para sociabilizar, adherir y comprometer a nuestros colaboradores.
- Crear los compromisos éticos con un lenguaje cercano, simple y coherente, poniéndolos a disposición de todos los colaboradores, reflejando la importancia de hacer siempre lo correcto.



#YoHagoLoCorrecto

Código de Ética Cencosud

- Promover espacios de educación (capacitaciones presenciales, e-learning y ondemand) donde colaboradores puedan aprender y entender la importancia del comportamiento ético en nuestra compañía.
- Potenciar el sentido de orgullo a Cencosud, reflejando que nuestros colaboradores guían su conducta por nuestro Código de Ética, haciendo siempre lo correcto y entregando las mejores experiencias.

La única forma de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, enfocándonos en la calidad de nuestros productos y un servicio de excelencia en todas nuestras tiendas físicas y digitales, es contar con equipos comprometidos con hacer su trabajo de forma coherente, transparente y consistente, que refleje que hacer lo correcto es parte de nuestro ADN.

Esta campaña interna viene implementándose desde 2010, con su última actualización en enero de 2022 y continua vigente a la fecha. Su alcance considera a 110.020 colaboradores de Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, Perú, hasta el periodo de evaluación de este caso.

#YoHagoLoCorrecto cuenta con formatos de comunicación físicos y digitales, los que fueron difundidos a través de todos los canales que tenemos disponibles:

Canales internos: Correo electrónico, carteleras, intranet, pantallas TV, Whatsapp, reuniones de equipo, capacitaciones y plataformas de colaboradores.

Toda la estrategia, contenido y materiales gráficos (en el anexo) de #YoHagoLoCorrecto fueron elaborados en el equipo de comunicaciones internas y difundidos por el mismo.

3) DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN

El lanzamiento de la campaña #YoHagoLoCorrecto contempló:

- Elaboración de un branding especial para la campaña, para acercar esta temática a nuestros colaboradores, con imágenes más actuales y cercanas que ayuden a dar contexto al contenido y faciliten su conocimiento y adopción.



#YoHagoLoCorrecto

Código de Ética Cencosud

- Elaboración de un relato claro, cercano y amable, invitando a los colaboradores a vivir una cultura ética en su trabajo diario, siendo protagonistas, cada uno desde su rol para #HacerLoCorrecto siempre, que es el claim central definido para nuestra campaña, con el objetivo de generar recordación y posicionamiento.
- Incorporación de compromisos éticos a nuestro Código de Ética Cencosud a nivel regional.
- Elaboración y despliegue de comunicaciones mensuales a todos los colaboradores de Cencosud en Argentina, Brasil (en portugués), Chile, China (en inglés), Colombia y Perú abarcando los ejes principales del Código de Ética, considerando distintos soportes y materiales para llegar a todos nuestros colaboradores.
- Refuerzos especiales para nuestras operaciones con apoyo de los equipos de personas en los distintos
- Branding de nuevo canal de denuncias para alinear visual de la campaña interna con portal externo, ajustando relato para garantizar coherencia y comprensión de los contenidos.

4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN

Nos sentimos muy orgullosos de la implementación de la campaña #YoHagoLoCorrecto, lo que se refleja en la obtención de los siguientes resultados:

- Se sociabilizó el Código de Ética con el 100% de nuestros colaboradores a nivel regional y se incluyó en las inducciones de los nuevos ingresos.
- Se han registrado a la fecha 2.280 denuncias a través de la nueva plataforma de nuestra Línea Ética.
- Logramos que el 100% de audiencias clave firmara electrónicamente la declaración anual de conflicto de interés gracias a los refuerzos comunicacionales.
- 41.979 colaboradores han realizado el e-learning de Código de Ética a la fecha.