

2.2.
Sustentabilidad Social
Capítulo: General
Caso

Almacenes de la Esperanza: Reponiendo sueños, transformando vidas Nestlé Chile

Departamento:
Gerencia de Sustentabilidad y Comunicaciones Corporativas

Responsables:
Gabriela Guarda, Francisca Angerstein, Gerardo Imbarack, Alejandra Aguirre, Andrés Eyzaguirre, Jaime Villalobos y Paz Canales.

I. Introducción

Un almacén da vida al barrio. Forma parte del tejido social, lo nutre, congrega a los vecinos. Es un conector tan relevante como una plaza o una cancha y su presencia se vuelve más importante aún en zonas de difícil acceso para el abastecimiento de la alimentación, pero ¿qué ocurre cuando toda esa red desaparece?

El mega incendio de febrero de 2024 en los cerros de Viña del Mar y Quilpué fue la segunda mayor catástrofe en Chile después del terremoto de 2010. No dejó nada en pie y tras las labores de primera asistencia, miles de familias afectadas debieron comenzar su vida a pulso desde cero.

Esta catástrofe afectó duramente a miles de personas, quienes en la tarea de reconstrucción necesitaban mantenerse en sus terrenos, pero tenían serios problemas para abastecerse de alimentos sin bajar de los cerros. Los almacenes también habían desaparecido. Ese negocio del barrio ya no estaba.

Para Nestlé, los almaceneros son nuestros principales aliados. Son ellos quienes con su esfuerzo nos permiten llegar con nuestros productos a todos los rincones de Chile y nos necesitaban, ya que no sólo habían perdido sus casas, sino que también vieron desaparecer su fuente de ingresos y único sustento para sus familias.



II. Estrategia

En respuesta a esta crisis, en Nestlé Chile activamos un plan con nuestras áreas estratégicas, aliados en el territorio y la Fundación Desafío Levantemos Chile, para implementar una iniciativa que brindara un apoyo real a los almaceneros afectados por esta catástrofe y a la vez visibilizar la importancia frente a que las empresas se comprometieran con las tareas de reconstrucción.

Así nacieron los **“Almacenes de la Esperanza”**, un proyecto que nos permitió recuperar espacios vitales de abastecimiento, devolver la autonomía económica de los almaceneros y sus emprendimientos y aportar así un verdadero impulso a la solidaridad, la cohesión vecinal y la vida de barrio en las zonas afectadas.

Desde la comunicación promovimos una narrativa relevando el valor de la colaboración empresarial en contextos de catástrofe y el sentido de involucramiento y orgullo de nuestros colaboradores. La propuesta no solo apuntó a recuperar estructuras físicas, sino también a reactivar la vida barrial, entendiendo que reconstruir no es sólo una primera asistencia, sino que requiere de una mirada que incorpore los vínculos comunitarios.

Audiencias priorizadas:

- Ciudadanía en general
- Vecinos de zonas afectadas
- Medios de comunicación regionales y nacionales
- Autoridades locales y sectoriales
- Clientes y socios comerciales de Nestlé
- Opinión pública vinculada a la responsabilidad empresarial

Ejes temáticos:

- Reconstrucción
- Reactivación económica local
- Alianzas público-privadas y con la sociedad civil
- Emprendimiento local
- Resiliencia territorial

III. Ejecución del plan

- 1. Catastramos la situación en terreno:** Junto al Operador Vivanco y la Fundación Desafío Levantemos Chile, realizamos un levantamiento de nuestros clientes, identificando la mayor concentración de almaceneros afectados en los sectores de El Olivar y Villa Independencia. Registramos 69 clientes siniestrados del Canal Tradicional en estado de completa devastación, tanto de sus hogares como sus locales, debiendo además lamentar el fallecimiento de una de nuestras almaceneras.
- 2. Primera asistencia y condonación de deudas:** Las principales necesidades y prioridades identificadas incluían el retiro de escombros, la provisión de maquinaria de construcción, ropa, medidas de seguridad y el restablecimiento de servicios básicos como luz y agua, así como el acceso a alimentos. Les entregamos una canasta de productos Nestlé que incluía artículos de primera necesidad. Además, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la situación comercial y financiera de estos clientes, lo que resultó en la condonación del 100% de sus deudas y compromisos de pago.
- 3. Trabajo en terrenos siniestrados:** En colaboración con la Fundación Desafío Levantemos Chile, realizamos un análisis exhaustivo de la factibilidad técnica de los terrenos e identificamos a seis de ellos que se encontraban en zonas estratégicas y en condiciones de implementar los **Almacenes de la Esperanza**, los que a su vez pertenecían a mujeres jefas de hogar.

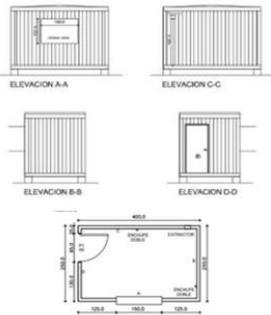
Almacenes

Región de Valparaíso

- Ubicación**
Comunas de Villa del Mar y Quilpué.
- 6 Almacenes**
Posibilidad de aumentar la cantidad
- Comunidad en general**
Personas beneficiadas
- Vecinos del sector**
Familias que compran sus insumos en estos almacenes icónicos



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

ESTRUCTURA	ACERO	PISO	MADERA TERCADA
TECHO	ACERO GALVANIZADO, 2 AGUAS	REVEST. PISO	VINÍLICO CONTINUO
MUROS	ACERO GALVANIZADO 0,6 MM	REVEST. INTERIOR	MUROS: METALCOM, TERCIADO 12 MM PINTADO. CIELO: CIELOVIT
PINTURA	POLIURETANO BLANCO PREPINTADO	ELECTRICIDAD	TABLERO REGLAMENTARIO, 2 ENCHUFES DOBLES, 1 INTERRUPTOR, 2 LUMINARIAS LED, CAJA EMPALME Y PIECE RACK
PUERTA	METÁLICA UNA HOJA CON CHAPA MANILLA. PROTECCIÓN CORREDERA.	AISLACIÓN	AISLAPOL 40 MM. GRAN FORMATO
ELEMENTOS DE IZADO	4 CÁNCAMOS CERTIFICADOS	VENTANAS	1 ALUMINIO 1500X1000, GUILLOTINA CON PROTECCIÓN FUJA Y APOYA BRAZOS EXTERIOR
		EXTRACTO DE AIRE	EXTRACTOR AIRE 8"



- 4. Implementamos 6 Almacenes de la Esperanza:** En los mismos terrenos donde estaban emplazados los almacenes siniestrados, habilitamos el espacio para cada una con una nueva instalación que incluyó la infraestructura, muebles y exhibidores, así como una carga inicial de productos de Nestlé completamente gratuita, lo que brindó a las almaceneras la oportunidad de dar un nuevo comienzo a sus negocios.



- 5. Acompañamiento comunicacional:** Para ilustrar este propósito, visibilizamos la historia de estas almaceneras, con un relato cercano y sustentado en la resiliencia de volver a empezar, convirtiéndose en símbolos del impacto real que puede tener una acción bien articulada entre empresa y comunidad.



Nestlé

Good food, Good life

- 5.1. **Desde comunicación interna:** Involucramos a nuestros 7 mil colaboradores a quienes dimos cuenta del estado de avance y del trabajo en terreno de los equipos involucrados.
- 5.2. **Desde los Asuntos Públicos:** Construimos alianzas y trabajo en colaboración que nos vinculó con el territorio.
- 5.3. **Eventos de lanzamiento:** Hicimos un hito de apertura con cada almacén entregado, lo que nos ayudó a dar a conocer su reactivación y que los vecinos volvieran a tenerlos presentes para reabastecerse.
- 5.4. **Redes sociales:** Destacamos los testimonios recogidos en los hitos de entrega con plan orgánico en Meta y LinkedIn.
- 5.5. **Prensa:** incluimos gestión de prensa regional, nacional, free press y Paid, con foco en destacar la resiliencia y recuperar la vida de barrio tras la catástrofe.



Resultados

- **Las almaceneras se recuperaron y activaron su barrio:**
 - ✓ Luego de un año, varios de los almacenes han experimentado mejoras significativas, desarrollando todo su potencial gracias al esfuerzo y la perseverancia de nuestras almaceneras.
 - ✓ Incrementaron las categorías de producto (no sólo Nestlé) y subieron su venta promedio mensual en un 39%, en algunos de ellos la duplicaron, al comparar los periodos previos y posteriores a la catástrofe.
 - ✓ Se revitalizó la cadena de suministro en las zonas afectadas, la que ahora cuenta con mejor acceso a abastecimiento, revitalizando el tejido social de 800 familias que residen en la zona afectada.
 - ✓ El programa “Almacenes de la Esperanza” fue parte del apoyo integral que activó Nestlé Chile, trabajando adicionalmente con organizaciones como Red de Alimentos, Techo, INJUV y el Colegio Médico Veterinario, lo que permitió ampliar el alcance del apoyo entregado en la zona.

Evaluación

El director de Emergencias de Desafío Levantemos Chile, Askaan Wohlt, expresó: *“Sabemos que los almacenes son claves para el tejido social, para el funcionamiento de toda esta comunidad y haberlos perdido la verdad que era muy complicado para la gente. Por un lado, no tenían ese punto de encuentro, ese lugar donde ir a comprar cerca, donde pagar las cuentas, muchas cosas que uno debe solucionar día a día y gracias a esta entrega, la gente está recuperando su vida de comunidad”.*

Las almaceneras beneficiadas expresaron su sincero agradecimiento por la ayuda recibida, la cual ha sido fundamental para el reinicio de sus negocios. Destacan que esta iniciativa ha sido altamente valorada, tanto por ellos como por la comunidad en general. Un ejemplo de ello es el caso en Villa Independencia de Edith Sánchez, dueña del almacén Provisiones Chiloé: *“Estoy súper contenta. Esto es un gran apoyo porque puedo volver a trabajar. Es volver a*

empezar, porque en el incendio lo perdí todo. Este aporte es un motivo de inspiración para mí. Este almacén fue fundamental para reiniciar nuestra vida”.



- **Comunicación interna:**

- ✓ Mas de 40 colaboradores de Nestlé Chile se involucraron activamente en este proyecto, sumando a 7 personas de la Fuerza de Ventas del Operador Vivancos y 12 del equipo de Desafío Levantemos Chile.
- ✓ Todas las marcas de Nestlé se comprometieron y participaron con sus respectivos portafolios de productos, demostrando un fuerte compromiso y apoyo a la comunidad.

- **Asuntos públicos.** El trabajo en colaboración nos vinculó y reforzó lazos con:

- ✓ Municipalidad de Viña del Mar (DIDECO)
- ✓ Desafío Levantemos Chile
- ✓ Bomberos
- ✓ Organizaciones sociales del territorio afectado

- **Prensa:**

- ✓ La iniciativa de los “Almacenes de la Esperanza” fue valorada por los medios de comunicación, registrando un total de 13 notas, alcanzando un VAP de \$33.820.390.- (Televisión, medios escritos y online). Medios destacados: TVN, El Mercurio, entre otros, sumado a medios regionales, llegando a una audiencia amplia y diversa.

- **Redes sociales:**

REFERENCIAS DE INSTAGRAM (Se adjunta reporte en la postulación)			
DETALLE	CANTIDAD DE PUBLICACIONES	Impresiones	Engagement %
Entrega de almacenes	https://www.instagram.com/p/C7AHijPRASU/	14.149	4,25%
Cobertura de TVN	https://www.instagram.com/p/C6zDj5_g5o1/		
YOUTUBE	https://www.youtube.com/watch?v=H_qXoKIQXrw		

- Reporte de los eventos de entrega de los Almacenes de la Esperanza:

Almacén: Provisiones Chiloé



Almacén: Doña Nadia



Almacén: El Renacer de la Bodeguita



Almacén: Provisiones Chusmisa



Almacén: Juana Rosa 2.0



Almacén: Donde La Peppa



Otros indicadores

- Asignación de recursos para implementación del proyecto.

Inversión Total \$ 84.300.000.-

- ✓ El alcance de nuestra iniciativa benefició directamente a 69 clientes afectados en la zona de la catástrofe, de los cuales 6 lograron iniciar sus actividades con los Almacenes de La Esperanza.
- ✓ Se gestionó la condonación de deudas y compromisos de pago para almaceneros afectados, alcanzando un total de \$1.700.000.-
- ✓ Se entregaron canastas de productos Nestlé a 69 familias de almaceneros damnificados, por un monto total de \$31.000.000.-
- ✓ La Infraestructura e implementación de los 6 almacenes tuvo una asignación de recursos de \$30.500.000.-
- ✓ Entrega e implementación de mobiliario, exhibidores, materiales de visibilidad y carga inicial de productos para reiniciar la venta, por un total de \$21.100.000.-

***Fuente de material fotográfico: Todas las imágenes utilizadas son parte del registro realizado por Nestlé Chile durante el desarrollo de este proyecto.**