



# CANOA

La reconstrucción



## Un voluntariado **regional, sostenible y sin fronteras**

Una acción de responsabilidad social corporativa que unió a empleados de DIRECTV de toda América y construyó hogares para 10 familias ecuatorianas, tras uno de los peores terremotos de la historia de su país.

### COMPAÑÍA:

DIRECTV PANAMERICANA

### CASO:

PIEDRA, PAPEL, TIJERA:  
"CANOA, LA RECONSTRUCCIÓN"

### CATEGORÍA:

19 - RELACIONES CON LA PRENSA

### AGENCIAS:

HAPPY TOGETHER CONTENIDOS,  
PONCHO SAUER

### RESPONSABLES:

ENZO DOTTO (JEFE DE GENERACIÓN  
DIRECTV LATIN AMERICA)



# Índice

---

- 01 Punto de partida
- 02 Ejecución
- 03 Evaluación

# 01. Punto de partida

---

## Sobre DIRECTV

DIRECTV entrega la mejor experiencia en entretenimiento. Todos los días los suscriptores deDIRECTV en Latinoamérica disfrutan calidad y sonido 100% digital, servicio de atención al cliente líder de la industria, superioridad tecnológica, el más diferenciador contenido HD incluyendo transmisión de series originales y exclusivas, completas coberturas de los más importantes eventos, ligas y paquetes deportivos y la posibilidad de disfrutar la programación en distintas pantallas dónde y cuándo el usuario prefiera. Y creemos que solo podemos crecer y construir a largo plazo si generamos un impacto positivo en las personas, la comunidad y el entorno que nos rodea. La sustentabilidad, en definitiva, es una condición necesaria para poder proyectarnos a futuro.

Como parte de esta visión, a nivel regional DIRECTV desarrolla iniciativas de inversión social, basadas en ejes clave como educación, deporte y cuidado del medio ambiente, todas ellas bajo el paraguas de la plataforma regional de RSE GENERACIÓN DIRECTV.

## Piedra, Papel, Tijera: nuestro programa de RSE con triple impacto social

Desde hace ya ocho años, y en el marco de GENERACIÓN DIRECTV, llevamos adelante en América Latina y Estados Unidos uno de nuestros principales programas de responsabilidad social corporativa: Piedra, Papel, Tijera (PPT), cuyo objetivo es realizar proyectos de restauración, refacción y renovación de guarderías, escuelas, establecimientos deportivos, comedores, bibliotecas, centros de asistencia y organizaciones sin fines de lucro de todo el continente.

Lanzado en agosto de 2009, hoy PPT está activo en 12 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Haití, Perú, Puerto Rico, Trinidad and Tobago, Estados Unidos, Uruguay y Venezuela), y llevó adelante 189 acciones en la región. Para lograrlo, nos valemos de la ayuda de nuestros propios empleados quienes, en

su rol de voluntarios, trabajan codo a codo con las comunidades locales a las que se busca impactar positivamente con estas intervenciones.

A abril de 2017, 10.597 empleados de DIRECTV en América latina y Estados Unidos (88,3% del staff total de la compañía) participaron en al menos una acción de PPT y, así, llevan donadas más de 90.000 horas de voluntariado corporativo. Conscientes de que una acción de PPT puede traspasar las fronteras del lugar concreto en donde se lleva a cabo en cada oportunidad, no solo para inspirar a otros empleados de DIRECTV sino a la sociedad en general, decidimos compartir estas acciones bajo el formato de una serie documental para televisión, que ya lleva siete temporadas y 67 episodios al aire, por la señal OnDIRECTV. Durante sus primeras seis temporadas, la serie PPT registró más de 2,15 millones de televidentes, y logró posicionarse en el top 10 de las series más vistas de OnDIRECTV.

Estos episodios (de aproximadamente 50 minutos cada uno) y sus versiones teaser/trailer también son difundidos a través de nuestras redes sociales: Twitter, YouTube, Instagram y Facebook en las que la plataforma de GENERACIÓN DIRECTV alcanza a más de 700.000 personas.

Por eso, PPT es un programa de triple impacto social:

**1. Impacto directo en la comunidad.** Realizamos acciones de RSE con impacto profundo y sostenible en espacios fundamentales para la educación, apoyo, cuidado, desarrollo y/o encuentro de las comunidades en las que operamos.

**2. Impacto en nuestros empleados.** Porque les ofrecemos la oportunidad de ser voluntarios corporativos, uniendo esfuerzos y transformándose en agentes de cambio.

**3. Impacto en nuestros clientes y la sociedad en general.** Porque les brindamos contenidos innovadores y de calidad de TV social, aprovechando nuestro *know-how* en entretenimiento y tecnología, para generar conciencia y compromiso acerca de las realidades más difíciles de la región.

## Canoa, una reconstrucción sin fronteras

El 16 de abril de 2016, un terremoto de 7.8 grados en la escala de Richter afectó la costa de Ecuador, y la localidad de Canoa, en el municipio de San Vicente, fue uno de los pueblos más afectados. Como casi toda tragedia del siglo 21, la catástrofe fue reflejada por los medios internacionales... hasta que dejó de ser "primicia". ¿Pero qué ocurre cuando las poblaciones afectadas por un desastre natural dejan de ser noticia? ¿Cómo es la reconstrucción de esas vidas cuando el entorno amanece desolado?

El terremoto no solo destruyó escuelas, hospitales, comercios. También se llevó las casas de centenares de familias ecuatorianas, que se quedaron sin nada en un instante. Según cifras oficiales, unas 650 personas perdieron la vida. En un primer momento, DIRECTV realizó acciones inmediatas y paliativas, como por ejemplo liberar su señal de manera gratuita para que todos pudieran estar al tanto de las noticias e informados de lo que estaba pasando, minuto a minuto.



*"Yo dije: 'Es el fin del mundo'. La tierra bailaba"*

- Luis Alberto Paz Gómez, Pescador de Canoa

Sin embargo, pronto fue evidente que una acción sostenible en el tiempo y de mayor impacto era necesaria para empezar a cubrir las necesidades más fundamentales de la gente afectada: 7.000 personas habían quedado sin techo. Por eso, por primera vez, PPT se propuso el inmenso objetivo de reedificar de cero los hogares de diez familias. Más de 90 empleados de DIRECTV provenientes de Estados Unidos, Brasil, Colombia, Chile, Argentina, Uruguay, Perú y Ecuador participaron de esta acción sin fronteras, que no solo sentó nuevas bases para seguir adelante, levantó paredes y techos, sino que, sobre todo, comenzó a reconstruir la esperanza de los habitantes de Canoa.



*"Cuando sos profesional como voluntario, ponés el corazón"*

- Cecilia Ibáñez Basualdo, voluntaria de Argentina

## 02. Ejecución

### La reconstrucción, paso a paso

#### El impacto en la comunidad y los empleados de DIRECTV

Para organizar y llevar a cabo una acción de semejante envergadura, formamos un comité organizativo regional, coordinado por el área de Responsabilidad Social de Ecuador. Además, convocamos, a través de una campaña de comunicación interna vía mailing, a empleados de DIRECTV de todos los países; finalmente, los más de 90 voluntarios necesarios para cumplir la misión fueron elegidos por sorteo.

Gracias a una alianza estratégica con LATAM Airlines, los voluntarios provenientes de Estados Unidos, Brasil, Colombia, Chile, Argentina, Uruguay y Perú pudieron viajar a Canoa y unirse a sus compañeros ecuatorianos; el hotel Canoa Beach aportó hospedaje gratuito a todos ellos.

En paralelo, el equipo de DIRECTV RSE Ecuador logró reunirse con el gobierno local y superó uno de los desafíos más complejos de la acción: conseguir el terreno para construir las casas. De esta manera, las diez familias beneficiadas pudieron recomenzar su vida con un título de propiedad oficial, en tierras donadas por el municipio de San Vicente.

El proceso de selección de familias fue llevado adelante en los meses previos a la construcción, por el equipo de RSE Ecuador y con la supervisión del comité organizativo regional. Todas estas alianzas, internas y externas, demostraron que un voluntariado regional sólo es posible si muchas manos se unen en pos de la misma meta. La acción de reconstrucción de PPT en Canoa duró siete días, y convocó a más de 90 voluntarios de DIRECTV y a las diez familias (60 personas). Juntos, levantaron las diez viviendas permanentes, con estructuras antisísmicas, acabados de calidad en interiores y exteriores, e instalaciones sanitarias y eléctricas.

Ni bien terminadas, las viviendas fueron entregadas a las familias junto con los títulos de propiedad oficiales y cruces bendecidas por el Papa Francisco especialmente para la ocasión, lo que fue posible gracias al viaje a Roma del conductor de la serie televisiva PPT, el argentino "Gonzalito" Rodríguez, quien le presentó la historia de Canoa al Sumo Pontífice.

Para esta acción de reconstrucción, DIRECTV invirtió **US\$ 150.000**.



EL PAPA FRANCISCO  
*bendiciendo la causa.*

# Difundir, concientizar, sensibilizar, contagiar, inspirar

## El impacto en nuestros clientes y la sociedad

Cada acción de PPT es especial y única, pero la reconstrucción de Canoa sería, debido a la particularidad de la historia de la comunidad y al impacto profundo y sostenible de la acción de voluntariado, el highlight indiscutido del programa de RSE. Por eso, si bien la acción se realizó durante 2016, también se convirtió en un episodio muy esperado y planeado de la serie televisiva, y de ahí que se tomara la decisión de convertirlo en un capítulo especial, a transmitirse en una fecha especial. **(VER ANEXO)**

Se diseñó entonces una campaña para visibilizar al máximo la séptima temporada de PPT en general y el episodio de Canoa en particular, que constó de cuatro etapas:

**1. Antes del estreno de la serie, una campaña 100% digital.** Titulada “Héroes anónimos”, en la que, a través de la difusión de cinco videominutos en redes sociales, se presentaba a los personajes más inspiradores que protagonizarían la nueva temporada. Así, por ejemplo, se compartieron a modo de teaser de anticipo las emocionantes historias de vida del Padre Omar, quien con espíritu rebelde lleva adelante un hogar para chicos adictos y enfermos en Perú, o de Allison, una joven amante del deporte que ve en su madre el ejemplo de mujer a seguir. Estos videos se difundieron a través de la plataforma de GENERACIÓN DIRECTV en Twitter, Instagram, Facebook y YouTube. **(VER ANEXO)**

**2. La transmisión de la séptima temporada de PPT por la señal televisiva OnDIRECTV.** Un canal exclusivo para clientes de DIRECTV, en versión SD y HD. La serie estuvo al aire de octubre a diciembre de 2016, todos los domingos a las 19 horas Argentina, con repeticiones durante la semana posterior a cada estreno. Constó de 12 episodios nuevos, y la gran sorpresa de la temporada fue la incorporación del periodista argentino Gonzalito Rodríguez (ex CQC) como conductor del programa. De esta manera, se ganó un importante aliado/influencer en la difusión por redes sociales de PPT.

**3. La transmisión del episodio sobre Canoa.** Si bien la acción de PPT se realizó durante 2016, el estreno del episodio televisivo se pautó para el domingo 16 de abril de 2017, a las 19 horas de Argentina, con motivo del primer aniversario exacto del terremoto, y como un episodio especial de la serie, independiente de cualquier temporada. Esta fecha favoreció a la expectativa del público y a las repercusiones de la prensa, ambos sensibilizados nuevamente por la tragedia. Fue, también, un poderoso mensaje: “No nos olvidamos de lo que sucedió, volvimos al lugar cuando la atención mundial ya había cesado y más ayuda se necesitaba para seguir adelante”. Además, para reforzar la comunicación específica del episodio sobre Canoa, se publicaron banners en las páginas web de CNN (canal de noticias internacional que dio amplia cobertura a la tragedia) con un link directo a la landing específica de GENERACIÓN DIRECTV que permitía ver el episodio completo online. **(VER ANEXO)**

**4. Luego del estreno en TV, la retransmisión del episodio en todos los vuelos de LATAM Airlines.** Actualmente, el documental de Canoa se encuentra a disposición de todos los pasajeros de LATAM en los aproximadamente 1.400 vuelos

que la aerolínea realiza diariamente. Está disponible a través de dos sistemas: la App LATAM Entertainment (entretenimiento a bordo inalámbrico, disponible en aviones de corto alcance, que permite bajar a una tablet o dispositivo móvil los contenidos que uno desea ver durante el vuelo) y el sistema LATAM Entertainment tradicional, en los aviones que realizan vuelos de largo alcance y que cuentan con pantallas individuales (Airbus 350 y Boeings 767, 777 y 787). Así, todos los pasajeros tienen la opción de ver el documental de PPT; para promoverlo, se publicó al momento de su estreno un destacado de programación en la sección de entretenimiento, además de un reportaje completo en la revista VAMOS que se reparte gratuitamente durante los vuelos. **(VER ANEXO)**



# 03. Evaluación

## PPT “Canoa: la reconstrucción” en cifras

**El Embajador de Estados Unidos reconoció la labor de DIRECTV y visitó las casas entregadas a los habitantes de Canoa**

PUBLICADO POR QUEBAPAN EL MAYO 6, 2017 EN LA SECCIÓN NOTICIAS | VISTAS | LEER A RESPONDER

Me gusta  
Twitter

El Embajador de Estados Unidos, Todd Chapman, compartió junto a DIRECTV un momento lúdico con los niños y niñas de Canoa y las familias beneficiadas con las soluciones habitacionales.



Fig. a Der: Todd Chapman, Embajador de EE.UU. en Ecuador y Fernando Ferro, Presidente Ejecutivo de DIRECTV Ecuador.

Canoa, 02 de mayo de 2017. El Embajador de Estados Unidos en Ecuador, Todd Chapman, entregó un reconocimiento a Fernando Ferro, Presidente Ejecutivo de DIRECTV Ecuador, por su labor tras el terremoto que azotó las costas ecuatorianas, en abril de 2016. DIRECTV, tras la tragedia, desplegó a un equipo de colaboradores para reestablecer la señal en las zonas afectadas y entregó su servicio gratuito, por un mes, para sus suscriptores en las provincias de Manabí y Esmeraldas.



DIRECTV Ecuador  
DIRECTV Ecuador · 1 mes  
Nos complace tener la presencia del Embajador de los Estados Unidos, Todd Chapman, en apoyo a #PiedraPapelTijera en Canoa @usembassy\_quito

+ 720.000 personas alcanzadas en las redes sociales de GENERACIÓN DIRECTV: Twitter Facebook Instagram

### Twitter

|                    |         |
|--------------------|---------|
| Interacciones      | 626     |
| Impresiones        | 51.307  |
| Alcance            | 486.900 |
| Tweets usando el # | 580     |

### Facebook

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Interacciones       | 790     |
| Impresiones         | 369.643 |
| Personas alcanzadas | 234146  |
| Reproducciones      | 15.044  |

### Instagram

|                     |       |
|---------------------|-------|
| Interacciones       | 176   |
| Impresiones         | 2.483 |
| Personas alcanzadas | 2.026 |
| Reproducciones      | 188   |

- + 67.000 impresiones en la campaña de banners en la web de CNN Español.
- + 70 repercusiones en prensa a nivel regional (en medios como Terra, El Economista, El Mercurio, La Tercera, El Observador y Nueva Mujer).
- + 5 influenciadores regionales se sumaron a la campaña de difusión en redes: Gonzalito Rodríguez (periodista argentino, exconductor de CQC y conductor de la séptima temporada de PPT), Fernando Legrand (fundador de la red CapacitaRSE y autor del blog RSEOnline), Andrés Guschmer (periodista y presentador deportivo de Ecuador TV), Bruno Vain (periodista argentino de radio y TV) y Samuel Vargas (periodista deportivo de Colombia).
- + Fernando Ferro, el presidente de DIRECTV Ecuador, visitó las viviendas construidas junto a Todd Chapman, al embajador de Estados Unidos en ese país, quien le entregó un reconocimiento oficial para la compañía por su labor solidaria.
- + La serie PPT se ubicó en el top 15 de programas más visto de OnDIRECTV.

| Rank      | Programa                     | Var N    | Rat (%) N    | Var S    | Rat (%) S    |
|-----------|------------------------------|----------|--------------|----------|--------------|
| 1         | Victoria                     | ↓        | 0,254        | ↑        | 0,196        |
| 2         | Indian Summers               | ↑        | 0,245        | ↓        | 0,070        |
| 3         | The birdcage                 | R        | 0,168        | R        | 0,136        |
| 4         | Broadchurch                  | E        | 0,201        | E        | 0,093        |
| 5         | The tonight show             | ↓        | 0,196        | ↑        | 0,078        |
| 6         | The fall                     | ↓        | 0,174        | ↑        | 0,096        |
| 7         | Doctor foster                | E        | 0,183        | E        | 0,074        |
| 8         | Happy Valley                 | E        | 0,162        | E        | 0,081        |
| 9         | The fice                     | ↓        | 0,168        | ↓        | 0,064        |
| 10        | Fortitude                    | ↑        | 0,139        | ↑        | 0,087        |
| <b>11</b> | <b>Piedra, papel, tijera</b> | <b>R</b> | <b>0,129</b> | <b>R</b> | <b>0,077</b> |
| 12        | Hap and leonard              | E        | 0,130        | E        | 0,049        |
| 13        | Into the badlands            | ↓        | 0,111        | ↓        | 0,064        |