

Categoría 7 / **Comunicación Interna**  
Capítulo / **General**

Título / **Vive QB2, orgullo y pertenencia de cordillera a mar**  
Empresa / **Teck**



Departamento / **Gerencia de Asuntos Corporativos Teck**

Responsable / **Pamela Chait - gerenta de Asuntos Corporativos**  
**Rodrigo Ferreira – Líder Senior Comunicaciones Internas**  
**Andrés Peñaloza – Especialista Senior Quebrada Blanca**

**Organización involucrada / Productora audiovisual – Cooking Media**

### **Descripción**

Vive QB2 fue un programa de comunicación y participación interna que transformó a Quebrada Blanca Fase 2 en una comunidad unida y orgullosa. Superando consecuencias de la pandemia y condiciones extremas, este proyecto inédito contribuyó a reducir el ausentismo y mejorar la productividad en más de 25 mil personas. Vive QB2 contó con rostros televisivos, eventos, una app móvil y contenido específico para crear una cultura común, fomentando el sentido de pertenencia y orgullo en cada trabajador.

### **Descripción conceptual**

Vive QB2 revitalizó Quebrada Blanca Fase 2 con una estrategia centrada en la comunicación abierta y la participación activa. Utilizando figuras reconocidas y plataformas accesibles, se potenció el sentido de comunidad y pertenencia, mejorando el ambiente laboral y reduciendo la rotación de personal.



## 1. INTRODUCCIÓN

Quebrada Blanca Fase 2 (QB2) fue la mayor inversión minera de la última década en Chile. Atravesó desafíos inéditos como desarrollar el 100% de sus instalaciones en una única entrega y en plena emergencia por COVID-19. La crisis sanitaria obligó a la detención total del proyecto durante meses, en los más de 10 mil kilómetros cuadrados de obras, que abarcaron a prácticamente toda la Región de Tarapacá, desde la cordillera hasta el mar.

Participaron más de 160 empresas contratistas y subcontratistas. Lo que sería su mayor peak de fuerza laboral, con más de 25 mil personas en turnos de 14 días continuos, se vio gravemente afectado por una tasa de rotación crítica y un ausentismo total del 20% a fines de 2021.

Los planes de retención de la fuerza laboral en las áreas de trabajo, la mayoría ubicadas a 4.300 metros sobre el nivel del mar (msnm), con tormentas eléctricas y temperaturas de -15° en invierno, se volvieron insuficientes.

Los exigentes plazos de construcción al verse comprometidos requerían de una solución urgente y de alto impacto.

## 2. ESTRATEGIA

Teck en un acto inédito para una construcción minera, decidió implementar y liderar un programa integral de comunicación y participación interna, ámbitos anteriormente manejados por un contratista mayoritario y múltiples comités.

La estrategia del equipo de Comunicaciones de Teck se creó en tiempo récord, sin know-how de experiencias similares. Creó impacto inmediato, atrajo a empleadas y empleados de empresas contratistas y subcontratistas, y se ejecutó en el periodo de mayor demanda de personal, entre abril de 2022 y enero de 2023.

¿Por qué Vive QB2? Bajo el concepto “un programa para vivir lo mejor de Quebrada Blanca Fase 2”, ofreció una experiencia completa en los campamentos mineros, desde la producción de contenido a la implementación de la comunicación interna, junto a figuras nacionales reconocidas como Karla Constant, Angélica Castro, Rodrigo Sepúlveda, Eugenio Figueroa y Nicolás Quesille

Implementó el primer noticiario colaborativo de la minería nacional, activó una app móvil para unir los 165 kilómetros lineales de QB2 y construyó un relato de orgullo y de cultura común en una construcción minera, ámbito inédito en construcciones.

Por su creatividad y planteamiento, Vive QB2 obtuvo la aprobación de presupuestos no habituales en ámbitos de comunicación interna y engagement. A cambio, superó complejidades logísticas y contribuyó a reducir el ausentismo, cumplir compromisos operacionales y fomentar un ambiente laboral más colaborativo y positivo, impactando en una mayor productividad.

La estrategia se concentró en los siguientes aspectos:

- **Confianza:** Uso de comunicación transversal en un rubro tradicionalmente vertical: 160 empresas mandantes, contratistas y subcontratistas actuando como pares.



- **Engagement:** Alineamiento comunicacional para transmitir sentido de pertenencia en una audiencia diversa. Por la magnitud y especialización de las obras, el 70% provino de las regiones Metropolitana y Biobío, y de países como Argentina, México, Canadá y Estados Unidos.
- **Employee Advocacy:** Cambiar resistencia por alianzas con organizaciones dedicadas a comunicación y bienestar interno: Comités Paritarios, áreas de Relaciones Laborales, equipos de observadores de conducta en seguridad, actuando como embajadores de Vive QB2.
- **Interacción presencial y virtual:** Eventos y plataformas para estrechar vínculos entre personas de diferentes empresas y ocupaciones, compartiendo intereses y reinventando espacios de trabajo como montar un set para un late show o cooking show a más de 4.300 msnm.

### Objetivos

- Fortalecer la identidad y sentido de pertenencia a través de una identidad coherente y unificada para todas las personas de QB2.
- Mejorar la efectividad comunicacional y colaboración en QB2, superando barreras geográficas y organizacionales.
- Construir una narrativa de rápido impacto, basada en el orgullo y satisfacción de pertenecer a QB, el proyecto minero más importante de la década en Chile.
- Fomentar la participación y bienestar interno a través de eventos presenciales y streaming, y la habilitación de plataformas de comunicación y engagement de fácil acceso y uso para todas las personas en QB2.

### Mensajes Clave:

- Formamos un equipo único, de cordillera a mar, construyendo minería para el futuro de Chile.
- Vive QB2 permite vivir lo mejor de Quebrada Blanca Fase 2, con comunicación abierta y cercana, protagonizada por todos.
- En QB2 superamos desafíos y logramos metas imposibles, gracias a un equipo unido que comparte y se apoya.
- QB2 necesita tu experiencia y compromiso. Vive una experiencia única y sé protagonista en la construcción de una gran catedral de la minería.

### Audiencias clave

- **Personal de primera línea:** Contratistas y subcontratistas en terreno: montajistas, enfierradores, soldadores.
- **Administrativos/Supervisores:** Personal que gestiona y coordina equipos de trabajo en terreno.
- **Líderes de Teck y Bechtel:** Responsables de la supervisión y dirección estratégica de QB2.
- **Encargados Relaciones Laborales de empresas de QB2:** Nexos principales entre Teck y personas subcontratadas.
- **Representantes de comités y organizaciones:** Personal de seguridad y Servicios a las Personas, encargados de comunicación y bienestar interno

### Audiencias Secundarias

- Familias de trabajadores/as
- Entidades Gubernamentales/Fiscalizadoras
- Inversionistas
- Medios de Comunicación Regionales y Nacionales

## Plataformas

Medio	Objetivo	Periodicidad	Destinatarios
App Vive QB2	Información y apertura de espacio de participación.	- 3 post diarios - Métrica de participación. - KPI: 10 mil usuarios	- Personas acreditadas en QB2
Vive QB2 TV (pantallas internas, de habitaciones, app y YouTube)	Programas televisivos con figuras reconocidas y producción de primer nivel.	- Quincenal - Mensual	- Personas de QB2 - Teck interno - Público General
Eventos presenciales	Intervenciones en áreas y servicios comunes (comedores, abordaje de buses y más).	- Mensual	- Personas de QB2
Eventos Streaming	Eventos de participación y engagement con concursos y premios	- Mensual	- Personas de QB2 simultáneamente en todas las áreas, personal de descanso y sus familias.
Pantallas Digitales	Televisores instalados en áreas estratégicas de QB2, en habitaciones (camp 7000) y en buses (contrato Hualpén)	Actualización Semanal	Público General
Radio Somos Teck	Emisora FM con cobertura en área Mina, con interacción de trabajadores/as vía WhatsApp	Actualización Semanal con itinerancias diarias	Público General

### Periodo de Ejecución

- Etapa 1 – Abril 2022: Lanzamiento de campaña e implementación de plataformas.
- Etapa 2 – Mayo 2022 a Noviembre 2022: Desarrollo y difusión de contenido, y ejecución de eventos internos.
- Etapa 3 – Diciembre 2022 y Enero 2023: Reconocimientos y eventos de despedida (Navidad y Año Nuevo en QB2)

### 3. Ejecución del Programa

Se implementaron acciones para promover el compromiso, el bienestar y la participación de los trabajadores en el proyecto minero. Aquí hay algunos aspectos clave de la ejecución del programa:

- **Implementación de Comité Editorial:** Comisión integrada por representantes de diferentes empresas y administrado por Teck para la identificación de noticias, necesidades/ oportunidades de comunicación y definición de eventos, a través de sesiones mensuales de trabajo.
- **Vive QB2 TV:** Programas de televisión con figuras reconocidas, sobre entretenimiento, noticias de QB2, entrevistas y docu-realities a trabajadores destacados, realizados por equipos con experiencia en producciones como Protagonistas de la Fama, Extra Jóvenes y el Festival de Viña del Mar.

Vive QB2 TV		
Programa	Descripción	Canales
 <p>SEPU SABE VIVEQB2 TV</p>	<p>Noticiero mensual conducido por Rodrigo Sepúlveda sobre el acontecer de QB2 con contenido enviado por las personas del proyecto</p>	<p>App, Pantallas, Canal YouTube y Radio (extractos – cápsulas)</p>
 <p>IVONNE ESTRELLA VIVEQB2 TV</p>	<p>Programas de cocina realizados en los propios comedores de QB2</p>	<p>App, Pantallas y Canal YouTube</p>
 <p>TU YO VIVEQB2 TV</p>	<p>Late de entrevistas en profundidad a trabajadores/as de QB2, conducido por Angélica Castro.</p>	<p>App, Pantallas y Canal YouTube</p>
 <p>EL SHOW DEL GOL VIVEQB2 TV</p>	<p>Programa de conversación sobre actualidad futbolística y deportiva. Conducido por Eugenio Figueroa y comentaristas: Trabajadores/as de QB2</p>	<p>App, Pantallas y Canal YouTube</p>
 <p>¿QUIÉN PUEDE? VIVEQB2 TV</p>	<p>Karla Constant condujo el espacio de juegos y entretenidas pruebas desarrolladas en lugares de alto tráfico de las áreas de QB2.</p>	<p>App, Pantallas y Canal YouTube</p>
 <p>PROTAGONISTAS DE LA FAENA VIVEQB2 TV</p>	<p>Historias de trabajadores/as de QB2 con seguimiento a sus vidas personales. El lado B que no se ve en el trabajo.</p>	<p>App, Pantallas y Canal YouTube</p>

- **Plataforma de comunicación móvil:** Desarrollo y lanzamiento de app móvil como centro de comunicación y participación para los trabajadores con actualizaciones en tiempo real, encuestas, concursos y contenido del equipo de prensa interno ViveQB2: noticias, cápsulas de seguridad, panoramas en los campamentos y mujeres en QB2.
- **Plan de Eventos presenciales y streaming:** Parrilla de eventos, concursos y actividades de entretenimiento y promoción de la pertenencia, orgullo y trabajo en equipo en todas las áreas de Quebrada Blanca Fase 2.

## Ajustes, dificultades y soluciones



- **Conexiones vs. ancho de banda:** El incremento de uso de las redes en los campamentos mineros para participar en las plataformas de Vive QB2 empezaron a afectar el servicio de internet. Frente a esto, se implementaron eventos presenciales de Avant Premier de nuevos episodios de Vive QB2 TV, con concursos y trivias de los programas, contribuyendo todavía más al engagement y conocimiento de Vive QB2.

#### 4. Resultados y Evaluación

Vive QB2 tuvo un impacto positivo, mejorando la satisfacción laboral, el orgullo de los trabajadores, la retención y la productividad. Además, se convirtió en un registro histórico de los avances en construcción y el aporte a la industria regional y nacional, mostrando las experiencias en una obra de esta magnitud.

<b>App móvil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- +6.000 usuarios.</li> <li>- + 90.000 logins en total.</li> <li>- + 5.000 mensajes en la plataforma.</li> <li>- + 11.000 likes e interacciones</li> <li>- 100% post positivos</li> </ul>	<b>Canal de YouTube</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 635.300 interacciones</li> <li>- 42.700 visitas</li> <li>- +4.000 horas de reproducción.</li> <li>- 682 suscriptores durante el período de implementación.</li> <li>- 100% contenido orgánico, sin publicidad pagada.</li> </ul>
---	---

#### Impacto de Vive QB2

-50% ausentismo laboral	20% > 10% Reducción de la mitad de la rotación de fuerza laboral en periodo peak.
100% Engagement con organizacionales QB2	Participación activa, sin resistencias de organizaciones a cargo de comunicaciones y bienestar interno previo a ViveQB2.
+20% productividad	La mayor retención y pertenencia incrementó la proporción avance x persona.