



# Vive AIEP: un nuevo canal de comunicación interna

Categoría 7- Comunicación Interna.

Capítulo General

**Institución:** Instituto Profesional AIEP

**Área:** Dirección Nacional de Comunicaciones

**Responsables:** María José Flores- Alejandro Louit

## 1) INTRODUCCIÓN (planteo y diagnóstico) → **La necesidad de innovar en las comunicaciones internas**

AIEP es una institución de educación superior con cerca de 1800 colaboradores, que tiene presencia en el país a través de 25 sedes desde Calama a Castro.

La Dirección Nacional de Comunicaciones, dependiente de la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio y Comunicaciones, trabaja de manera centralizada la estrategia y despliegue de las comunicaciones internas a nivel nacional.

Dada la dispersión geográfica de la institución y la diversidad de su comunidad interna, es un desafío permanente el difundir, convocar y mantener informados a sus colaboradores, para lograr entendimiento y adhesión a sus distintas iniciativas y fortalecer la cultura institucional.

Históricamente, las principales vías de comunicación institucional interna han sido el correo electrónico, la intranet de colaboradores y su correspondiente app para dispositivos móviles. Si bien estos canales han tenido una buena efectividad en el pasado, los cambios en las formas de trabajo en los últimos años, acelerados por la pandemia, generaron una necesidad y a la vez una oportunidad para adaptar los canales y flujos de comunicación interna a esta nueva realidad.

Un buen ejemplo de esto son la intranet y app para colaboradores de AIEP. Desarrolladas antes de la pandemia como portales de acceso a información y recursos en un contexto de trabajo eminentemente presencial, con la irrupción del teletrabajo y la adopción de nuevas herramientas de colaboración remota, su relevancia e inmediatez fueron disminuyendo en el tiempo frente a entornos virtuales de colaboración tales como Zoom o Microsoft Teams.

Por otra parte, el correo electrónico, convertido en el principal medio de comunicación interna, debió absorber en gran medida la creciente necesidad de información remota durante la pandemia, pasando de 644 mil envíos a colaboradores en 2019 a más de 1 millón de correos enviados en 2022.

Así, un medio tradicionalmente eficaz en la entrega de información periódica a colaboradores, con tasas de lectura promedio de más de 60% en los últimos años, comenzó a resentir su sobreutilización en las encuestas anuales de Percepción de Comunicación Interna realizadas por AIEP en 2022 y 2023, repitiéndose comentarios relativos al “exceso de información” y a la “saturación de correos electrónicos”.

Ante este escenario, la Dirección Nacional de Comunicaciones de AIEP se propuso desarrollar un nuevo canal interno. Un canal que abordara la disyuntiva de acercar la comunicación a los colaboradores en un contexto de trabajo híbrido, potenciando su inmediatez, y que al mismo tiempo redujera a la mitad el volumen anual de correos electrónicos a nivel nacional. Todo ello, sin sacrificar la diseminación de información y la satisfacción de los colaboradores con la comunicación interna.

## 2) PROPUESTA/ENUNCIADO de campaña (estrategia) → **El lugar indicado para desplegar la comunicación y crear comunidad**

Para lograr este objetivo, el primer paso fue preguntarnos, ¿cómo llegamos a los colaboradores allí donde ellos se encuentran a diario? Con la adopción de Microsoft Teams como principal herramienta de trabajo y comunicación entre colaboradores desde la pandemia, no fue difícil imaginar un canal que incorporara de alguna manera esta plataforma.

Sin embargo, faltaba definir el cómo y con qué características, lo que dio paso a un periodo de búsqueda y análisis de alternativas que desembocó en Sticky, una aplicación para Microsoft Teams desarrollada por la empresa Colabra que se ajustaba a lo que estábamos buscando, al proporcionar una interfaz de tipo comunicacional plenamente integrada con ese software.

En conjunto con Colabra, AIEP comenzó un proceso participativo de diseño y desarrollo de una aplicación customizada, basada en Sticky, que pudiera reemplazar el grueso de las funcionalidades disponibles en la intranet de colaboradores y a la vez operara como una red social informativa para los equipos internos, capaz de absorber una alta proporción de las informaciones difundidas a través de correo electrónico.

El resultado es Vive AIEP, una aplicación que opera como un portal informativo en Teams, disponible para todos los colaboradores, a la cual se accede de la misma forma que a los chats, llamadas, calendario y otras funciones propias de Teams, y que a través de canales, muros, accesos y notificaciones conecta a todos los colaboradores con la información y recursos sin abandonar la aplicación.

Vive AIEP se desarrolló para aportar facilidad de acceso, simplicidad y dinamismo a la comunicación, a la vez que brinda a los colaboradores bidireccionalidad a través de funcionalidades tales como dejar comentarios, dar likes, compartir publicaciones y postear noticias directamente.

Su estructura de canales temáticos, posibilidad de descargar documentos y la implementación de un panel de accesos a sistemas y aplicativos internos, permitió a AIEP iniciar el proceso de suprimir tanto su intranet como app interna, sin perder funcionalidad ni recursos para los colaboradores.

En paralelo, al dinamizar la publicación de noticias y permitir el uso de notificaciones y alertas en la misma plataforma, Vive AIEP reemplazó en más del 50% el uso de correos electrónicos para difundir comunicaciones internas habituales.



### 3) DESARROLLO/EJECUCIÓN DEL PLAN (tácticas y acciones) → **Diseñando un espacio atractivo y cómodo para todos**

El desarrollo de Vive AIEP fue un proceso participativo, al que se sumaron distintas unidades clave dentro de la institución. Se sostuvieron reuniones con distintas áreas, tales como la dirección nacional de Personas, dirección nacional de TI, PMO, Secretaría General, y los equipos de gestión del cambio.

El objetivo desde un comienzo fue incorporar sus expectativas, levantar inquietudes y customizar de acuerdo con la cultura interna de AIEP.

El proyecto se inició en marzo de 2023, con la aprobación de recursos y el establecimiento de una mesa de trabajo permanente, liderada por la dirección de Comunicaciones e integrada por un miembro de las áreas de Personas, Proyectos y Gestión del Cambio.

En coordinación con el proveedor Colabra, la primera etapa de desarrollo consistió en definir la categorización de la información en canales y secciones; posteriormente, la segmentación de los contenidos según los distintos públicos internos, las reglas de gestión de la plataforma y los roles de administración, y finalmente los parámetros para la carga y publicación de contenido.

El resultado fue una solución customizada, con desarrollos como Mi Sede, en la que los colaboradores de cada sede de AIEP tienen un espacio para publicar e interactuar localmente. Los administradores de Vive AIEP se encargan de recoger contenidos relevantes publicados por las sedes y replicarlos/compartirlos a nivel nacional en el muro de Comunidad AIEP, velando por la relevancia y consistencia editorial de la plataforma.

Vive AIEP se lanzó el 30 de noviembre de 2023, tras una campaña de socialización que incluyó reuniones de presentación con líderes funcionales de la institución (ver anexo 2), y luego con equipos de trabajo que actuaron como embajadores y viralizadores de este nuevo canal. Dos semanas antes del lanzamiento se activaron *teasers* para crear expectación y curiosidad por el nuevo canal (ver anexo 3).

Finalmente, el día del lanzamiento, con contenido cargado, segmentos y canales ya definidos, enviamos la comunicación habilitando el acceso, junto con un video de presentación y enlace directo a Vive AIEP.

#### 4) RESULTADOS Y EVALUACIÓN -> **La solución que esperábamos**

En sus casi seis meses de funcionamiento, Vive AIEP se ha posicionado como un punto de encuentro y de información cercano, dinámico, utilizado en forma frecuente por los colaboradores de la institución y muy valorado. Desde el primer día, los comentarios fueron muy alentadores (ver anexo 4).

Durante estos meses, la incorporación de Vive AIEP se ha traducido en una reducción de 54,3% en la cantidad de correos electrónicos enviados a colaboradores, respecto de igual periodo del año anterior.

La totalidad de los colaboradores ha ingresado a Vive AIEP, que ya acumula 201 publicaciones en su feed (es decir, 1,6 publicaciones diarias) y otras 152 publicaciones en muros de sede generadas por los propios colaboradores. Los contenidos han recibido 2.934 me gusta; 282 comentarios; 176 clics a enlaces externos; 1.116 accesos a menús; y 2.469 documentos descargados (ver anexo 5).

Así, Vive AIEP no solo cumple con los objetivos iniciales del proyecto (reduciendo el volumen de correos electrónicos y reemplazando a la intranet), sino que se ha transformado en una plataforma utilizada periódicamente por cerca del 90% de los colaboradores, que acumula más de 104 mil visualizaciones de contenido sobre cerca de 30 mil accesos.

Además de ser una plataforma altamente fácil de administrar para el equipo de comunicaciones, Vive AIEP ha tenido beneficios para otros equipos, haciendo más eficientes ciertos procesos. Se han reducido las HH invertidas en la generación de piezas de diseño para *mailings* y la gestión de programación de correos electrónicos.

El desarrollo de Vive AIEP sigue activo. A la fecha, hemos integrado nuevas funcionalidades a la plataforma, entre las que se pueden mencionar: la posibilidad de etiquetar personas al momento de publicar y también de comentar; subir más de un documento adjunto en una publicación; obtener un link individual para cada post; y republicar directamente posts de Mi Sede en el feed de Comunidad AIEP, para dar visibilidad nacional a iniciativas y noticias locales.

Actualmente, la plataforma nos ofrece métricas en tiempo real del comportamiento de cada publicación, lo que contribuye a la eficiencia de la comunicación interna, a la mejora continua y a la entrega de contenido valioso para nuestros colaboradores.

Los próximos pasos para Vive AIEP son consolidarse como el canal principal de comunicación interna, forjando la cultura de nuestros colaboradores e incentivando su ingreso de manera autónoma.

Estamos orgullosos y felices de haber cumplido con la promesa inicial de este proyecto: estar más cerca de nuestros colaboradores, llevando la comunicación allí donde ellos se encuentran.