

Premios Eikon 2025



RUBertico

Categoría a postular:

Categoría 2.7 "Gobierno Corporativo y Compliance"

Capítulo

General

Nombre de la compañía o institución:

Uber

Departamento a cargo

Departamento de Ethics & Compliance de Uber
Departamento de Comunicaciones de Uber

Responsables plan de comunicación y difusión:

Diego Downey, Ethics & Compliance Specialist de Uber
Verónica Jadue, Gerente de Comunicaciones de Uber

Resumen del Caso

El equipo de Ethics & Compliance de Uber en Latinoamérica tenía el desafío de acercar sus complejas y extensas temáticas a los empleados de la región. Para ello crearon a RUBertico: una mascota con forma de pato que no solo tuvo un gran recibimiento, si no que evolucionó a un asistente virtual con IA que responde dudas en tiempo real y que presenta una forma, cercana, innovadora, y replicable de mejorar la comunicación y el acceso a la información de cumplimiento dentro de la organización.



1) Introducción

Uber es una empresa de tecnología que ha revolucionado la movilidad y otros servicios diarios en más de 11.000 ciudades en el mundo, incluyendo a Chile desde 2014. Con millones de usuarios y socios colaboradores, la empresa tiene plena conciencia del impacto real y diario que genera en la vida de las personas.

Dentro de este contexto, el equipo de Ethics & Compliance (E&C) enfrenta el desafío de velar por una cultura ética sólida y asegurar un cumplimiento normativo efectivo, especialmente en una empresa global y pública que sigue los lineamientos de la bolsa de Nueva York que mandata una serie de reglas para todas sus empresas miembro, de modo de asegurar la transparencia e integridad del mercado.

Diagnóstico:

Se identificó la necesidad de hacer que los temas de E&C, inherentemente complejos y a veces percibidos como áridos, fueran más accesibles, comprensibles y atractivos para todos los empleados de Uber en Latinoamérica. Existía el reto de generar un mayor compromiso y una conexión emocional con el programa.

A lo anterior, se agrega que la información relativa a Ética y Cumplimiento generalmente requiere de documentos y explicaciones extensas, lo que la hace muy difícil de navegar de forma voluntaria por los empleados. Por último, los canales tradicionales implementados para obtener orientación, como email, un ticket de atención virtual e incluso una línea anónima, implicaban tiempos de espera.

Dado lo anterior, el equipo de E&C consideró necesario innovar en la forma en que se comunicaban con el resto de la organización. Por lo mismo, junto con un equipo creativo interno, sumado al de Comunicaciones Internas, se propusieron diseñar una nueva estrategia.

Así nació **RUbertico**: una mascota que personifica los valores de Uber y actúa como embajador de la integridad de manera cercana y divertida. Se trata de un pato carismático, que con su personalidad y consejos se ha convertido en un símbolo reconocible y confiable para los empleados de la región al momento de hablar de Ética y Cumplimiento en la organización.

Su impacto positivo en la participación y la concientización sobre E&C sentó las bases para dar un salto significativo: la integración de inteligencia artificial (IA) para convertir a RUBertico en un asistente de cumplimiento en tiempo real.

A lo largo de este caso detallaremos la evolución de RUBertico, desde su concepción como mascota hasta su transformación en RUBertbot: un modelo y agente de IA diseñado para proporcionar orientación y apoyo en temas de E&C de manera eficiente y accesible, y los positivos resultados que ha traído en la comunicación de estos temas dentro de la organización.

2) Propuesta/enunciado de campaña

Objetivos:

- **Comunicación efectiva:** Transmitir los mensajes de E&C de manera clara, atractiva y memorable.
- **Accesibilidad:** Facilitar el acceso de los empleados a información y recursos de E&C.
- **Innovación:** Utilizar la tecnología para mejorar la eficacia del programa de E&C.
- **Cultura de integridad:** Fomentar un entorno donde los empleados se sientan cómodos haciendo preguntas, reportando inquietudes y tomando decisiones éticas.



La evolución de RUBertico responde a estos objetivos, buscando:

- **Profundizar el vínculo:** Fortalecer la conexión emocional de los empleados con el programa de E&C a través de un personaje cercano y amigable.
- **Ampliar el alcance:** Extender la capacidad de RUBertico para asistir a los empleados, ofreciendo respuestas inmediatas a sus preguntas.
- **Optimizar la eficiencia:** Reducir la dependencia de los canales tradicionales de consulta, liberando tiempo del equipo de E&C para tareas más complejas.
- **Promover la autonomía:** Empoderar a los empleados para resolver sus dudas de E&C de forma autónoma, fomentando una mayor responsabilidad individual.

Público Objetivo:

La campaña de RUBertico se diseñó estratégicamente para los empleados de Uber en latinoamérica, con especial foco en las oficinas de mayor tamaño dentro de la región: Brasil, México y Chile. La idea era diseñar un plan replicable y/o adaptable para todas las oficinas en el mundo.

Mensajes clave:

La propuesta central era posicionar a RUBertico como mucho más que un “pato” o una “mascota”. Es un personaje con características propias, un asesor de confianza del equipo de E&C, pero que tiene la cercanía suficiente para estar siempre a disposición para explicar esas normas de una forma ágil y entretenida.

Ya en su segunda evolución, los mensajes se concentraron en presentarlo como mucho más que un chatbot de ChatGPT y Notebook LM: Más que resolver dudas, RUBertico viene a transformar la manera en que hablamos –y vivimos– la cultura de integridad en la compañía.

Los canales de comunicación utilizados fueron evolucionando:

- Inicialmente, la introducción de RUBertico fue a través del sitio web interno de E&C, canales de Slack, comunicaciones internas y activaciones muy exitosas en las oficinas con cientos de pequeños patos de hule que los empleados podían coleccionar.
- El uso del personaje como un embajador de la integridad, comunicando de manera educativa y directa para fomentar discusiones y *feedback*.
- La culminación en un asistente basado en IA: RUBerbot, accesible a través de Chat GPT y NotebookLM.

3) Desarrollo/ejecución del plan

Fase 1: Creación de RUBertico como mascota (mayo - junio 2023)

- Se diseñó un personaje visualmente atractivo y amigable: un pato con lentes de sol, que transmite cercanía y confianza.
- En el proceso creativo de la elección del nombre se involucró a los participantes la iniciativa de embajadores de E&C llamada “Heroes”, que buscaba que empleados con interés en Ética y Cumplimiento fueran representantes –o una especie de “voceros”– del área cuando fuera necesario. La necesidad de dar este giro en E&C, creando un personaje, permitió que ambas campañas se vincularan desde un comienzo.
- Se involucraron también a equipos creativos internos y de Comunicaciones, para poder diseñar una estrategia que abarcara todos los ángulos.
- El nombre de la mascota surge de la combinación de la palabra Uber con *ruber duck* (pato de goma en inglés), lo que facilita su identificación en los países de habla inglesa y también con la imagen corporativa. El diminutivo “tico” es el toque latinoamericano que lo distingue.
- Se definieron los atributos de RUBertico: adaptabilidad, responsabilidad, comunicación y determinación, en línea con los valores de E&C.
- Sus características buscan generar un vínculo emocional para transformar temas complejos, en relatos donde los empleados se sintieran identificados.
- Finalmente, con la ayuda de una agencia se crearon un manual de identidad y diversos materiales de comunicación (logotipos, imágenes, swag) para asegurar una implementación coherente de la imagen de RUBertico.



Fase 2: Lanzamiento y consolidación de RUBertico (julio 2023)

- El lanzamiento se realizó con un [video](#) de RUBertico a los empleados de Uber en Latinoamérica por medio de diversos canales:
 - Promoción en eventos y comunicaciones internas.
 - Presencia en canales de Slack y correos electrónicos.
- Se utilizó a RUBertico en capacitaciones y campañas de concientización sobre temas de E&C.
- Se realizaron activaciones con cientos de pequeños patos de hule repartidos por las oficinas.
- Diseño y producción de *merchandising* como stickers, gorros, libretas y otros, para distintas activaciones.

- Se construyó un sitio web interno y se utilizaron stickers con códigos QR para promocionarlo.
- Se instauró el "RUBerversario" (cumpleaños de RUBertico) para reforzar su imagen y el compromiso del equipo de E&C.



Fase 3: Transformación en RUBertbot (marzo 2025)

- Se aprovechó la licencia de ChatGPT Enterprise de Uber para desarrollar un GPT personalizado que sirviera como asistente virtual sobre los temas de E&C para los empleados de Uber: RUBertbot.
- Se entrenó al modelo con datos autorizados de Uber, incluyendo políticas, lineamientos y preguntas frecuentes de E&C.
- Se estableció un protocolo de uso responsable de la IA, definiendo claramente las capacidades y limitaciones de RUBertbot GPT:
 - Proporciona orientación general, pero no asesoramiento legal ni opiniones.
 - El equipo de E&C supervisa y ajusta continuamente el modelo para garantizar su precisión y relevancia.
- Se implementaron medidas de seguridad para proteger la información confidencial.

Ajustes Durante la Implementación:

Durante la implementación, el equipo de E&C mostró la capacidad de adaptarse con flexibilidad y agilidad a los desafíos que la interacción con los empleados estaba trayendo. Aquí, la centralización del mensaje fue clave: se ajustaron narrativa y conceptos para facilitar su comprensión y fomentar la adhesión al propósito central. La diversidad de canales y formatos permitió amplificar el alcance

y mantener la coherencia, asegurando que la cultura de integridad se viviera de manera cercana, simple y relevante en cada interacción.

Ejemplo de lo anterior fueron los fondos de Zoom temáticos -precargados por defecto- para Navidad, Acción de Gracias, Halloween, entre otras fechas, junto con el diseño de memes, mensajes de aniversario y otros, lo que le permitía interactuar en eventos relevantes y ser percibido como un empleado más.



Dificultades Encontradas y Solución:

- Se venció el rechazo o la percepción de que el programa de compliance no sería tomado en serio al incorporarlo de manera integral al desarrollo de la cultura ética como uno de los pilares fundamentales de E&C.
- Hubo una resistencia inicial al considerar que su implementación sería costosa, lo que fue superado al demostrar que con el presupuesto existente y las herramientas corporativas disponibles era posible el despliegue de la campaña.
- Sin ser expertos en programación, el equipo interno aprendió a configurar una tecnología que permitiera el desarrollo de RUberbot.
- La reducción de licencias de Chat GPT a solo algunos empleados de áreas específicas llevó al equipo a crear una nueva versión de RUberbot en NotebookLM, una IA con acceso universal en la empresa.

4) Resultados y evaluación

Los resultados cualitativos clave incluyen:

- **Mejora del engagement, accesibilidad y rapidez en la atención:** RUbertico se presentó como una interfaz familiar y amigable que anima a todos los empleados a buscar guía proactivamente. Su versión de IA, ofrece hoy guía inmediata sin esperar respuestas por canales tradicionales y evitando navegar en documentos largos con contenido técnico.
- **Garantía de consistencia:** Los empleados reciben respuestas confiables y uniformes a sus preguntas de cumplimiento a través del bot.
- **Innovación en el soporte:** Se aprovecha la IA para empoderar a los equipos a tomar mejores decisiones instantáneamente.
- **Bajos costos:** Con los recursos disponibles, como las licencias de Chat GPT y Notebook LM, se creó un asistente escalable que asegura una comunicación consistente en Latinoamérica.
- **Escalamiento:** otras regiones adoptaron la creación de mascotas similares.



RUbertico

By Ana Karen Vazquez ✎

LATAM E&C's friendly mascot, is here to help with *almost* all of your general compliance questions! For anything beyond his scope, please reach out to the E&C Team. As cool as he is, he can't provide legal or compliance advice and isn't a substitute for formal E&C guidance.

RUbertico,
who are you?

What does the
E&C Team do?

What is a Conflict
of Interest?

RUbertico, can
you tell me a joke?

- **Omnicanalidad:** RUBertico vive en distintos ambientes, desde materiales impresos, emojis, ropa y accesorios, hasta una plataforma de IA.
- **Análisis de interacciones potenciado por IA:** el uso de esta tecnología permite medir cuantitativa y cualitativamente las interacciones de los usuarios con el bot.

Sobre el **impacto cuantitativo**, los resultados a abril de 2025 prueban el éxito de RUBertico como una herramienta de alcance regional:

2,250

Preguntas resueltas: dudas reales de negocio y Compliance gestionadas de manera ágil y efectiva.

215

Usuarios nuevos: cada vez más colaboradores descubren y confían en RUBertico.

182

Usuarios recurrentes: prueban y repiten. RUBertico se consolida como aliado habitual.

397

Usuarios totales: conectando con empleados de distintas áreas y niveles.

4.9

Minutos promedio por sesión: conversaciones rápidas, enfocadas y resolutivas.

17

Países donde tenemos presencia: una solución global, cercana y sin fronteras.

Los beneficios de esta transformación son claros y tangibles:

- RUBertico ha revolucionado la percepción de E&C, humanizándola, haciéndola más cercana y relevante en la rutina de negocio.
- Con la llegada de RUBertico, el equipo de E&C escaló su capacidad de dar respuestas confiables en tiempo real, aumentando eficiencia y cobertura sin perder cercanía.

Estos resultados, considerando el corto tiempo que lleva implementado, el gran volumen de preguntas gestionadas y su uso en 17 países, incluido Chile, validan el éxito de RUBertico al hacer de E&C una función accesible, cercana y consistente a gran escala.