



INFORME 5
OBSERVATORIO DE ALDEAMINERA.CL
CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS Y
RECOMENDACIONES FINALES

Jorge Hernández Cerda – Ignacio Muñoz Delaunoy

Programa

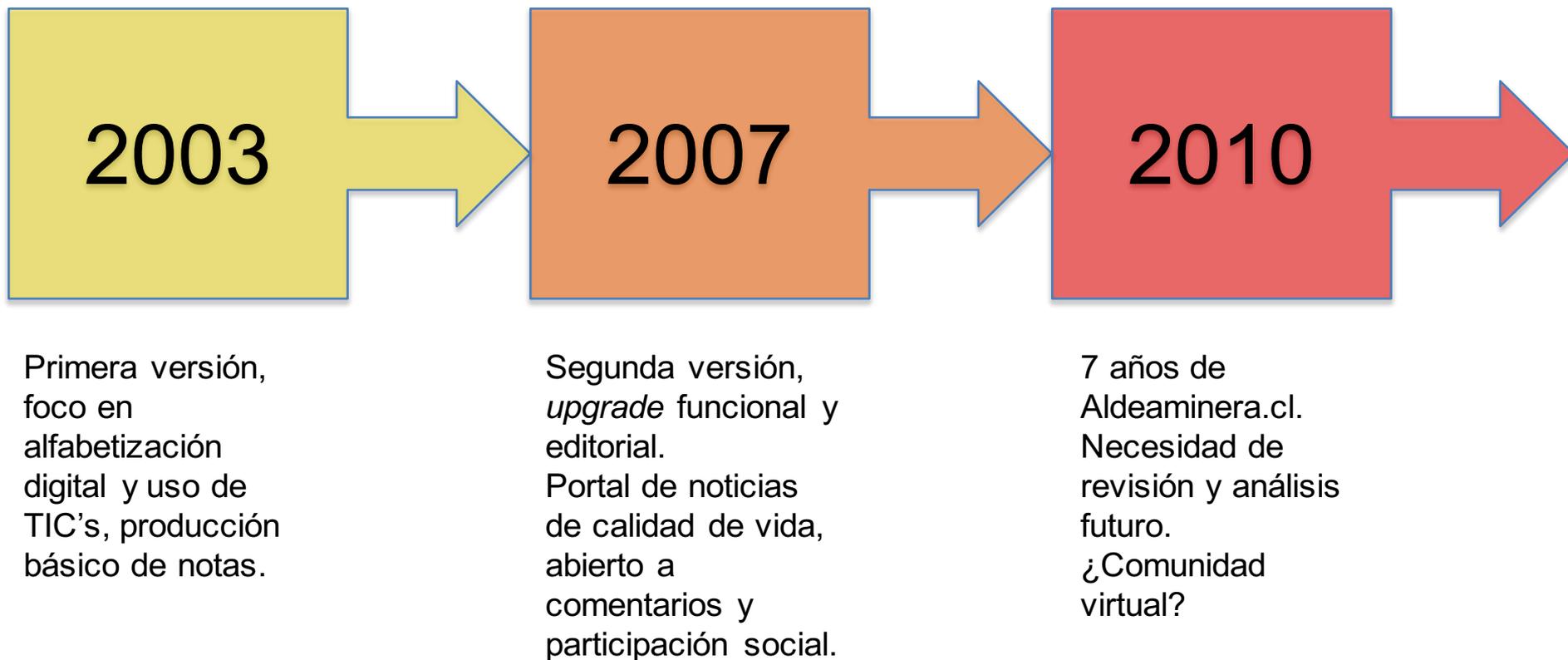
- Introducción
- Aldeaminera.cl Hoy
- Comunidad Virtual para Codelco
- Recomendaciones para un futuro deseable
 - Estrategia
 - Diseño y Tecnología
 - Contenidos
 - Organización
 - Generación de valor
- Metas posibles
- Conversación

Introducción

I.M.D. Consultores desarrolló, durante el 2010, un total 8 estudios, destinados a hacer un examen crítico del proyecto web Aldeaminera.cl y a proporcionar al equipo a cargo de su desarrollo el conjunto de antecedentes necesarios para el posible upgrade del sitio.

- **Primera Etapa:** Indagación y Benchmark.
- **Segunda Etapa:** Estudio de Uso social de Aldeaminera.cl.
- **Tercera Etapa:** Comercialización y Marketing.
- **Cuarta Etapa:** Percepciones de Usuarios de Aldeaminera.cl.

Aldeaminera.cl Hoy



Aldeaminera.cl Hoy

FORTALEZAS

Proyecto auténtico de innovación socio-tecnológica, comunicación horizontal e integración en la empresa.

Ha sido una ventana a la trama social de Codelco, empresa de alto valor simbólico para Chile.

Se distingue y valora como un medio oficial de Codelco, “no oficialista”.

Temática general de alto potencial y deseable viralización en el contexto comunicacional actual.

Aldeaminera.cl Hoy

FORTALEZAS

**Medio electrónico anclado en una “comunidad real”:
trabajadores de Codelco y sus familias.**

**Equipo central cohesionado, que ha podido sortear
restricciones de diseño y tecnología.**

**Rutinización positiva de procesos de generación de
contenidos.**

**Plataforma de apoyo para el desarrollo de un buen clima
laboral en la empresa.**

Aldeaminera.cl Hoy

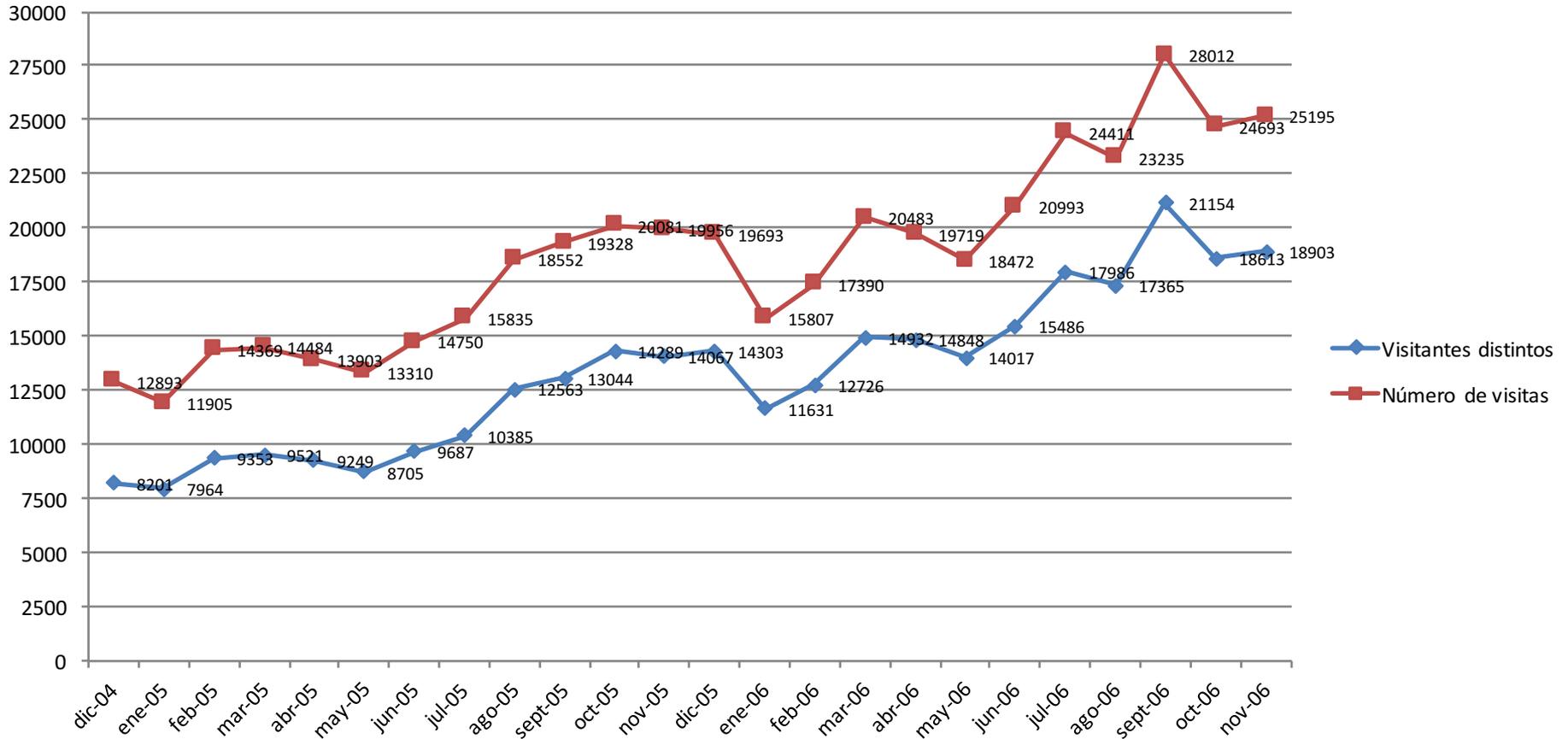
FORTALEZAS

Actividad social incipiente, necesario de potenciar, pero que sienta precedentes claves para su éxito.

Capacidad de seguir creciendo en audiencia, mercado potencial poco explorado (200.000 personas).

Métricas básicas de desempeño al alza (visitas y visitantes).

Aldeaminera.cl Hoy



Aldeaminera.cl Hoy

DEBILIDADES

Deficiencia en la claridad de su objetivo y estilo de interacción que ofrece.

Obsolescencia gráfica, funcional y tecnológica.

Diseño y arquitectura de información laberíntica que se traduce en una barrera de entrada.

Línea editorial confusa, escaso refinamiento de los contenidos y falta de actualización (notas “en pasado”).

Aldeaminera.cl Hoy

DEBILIDADES

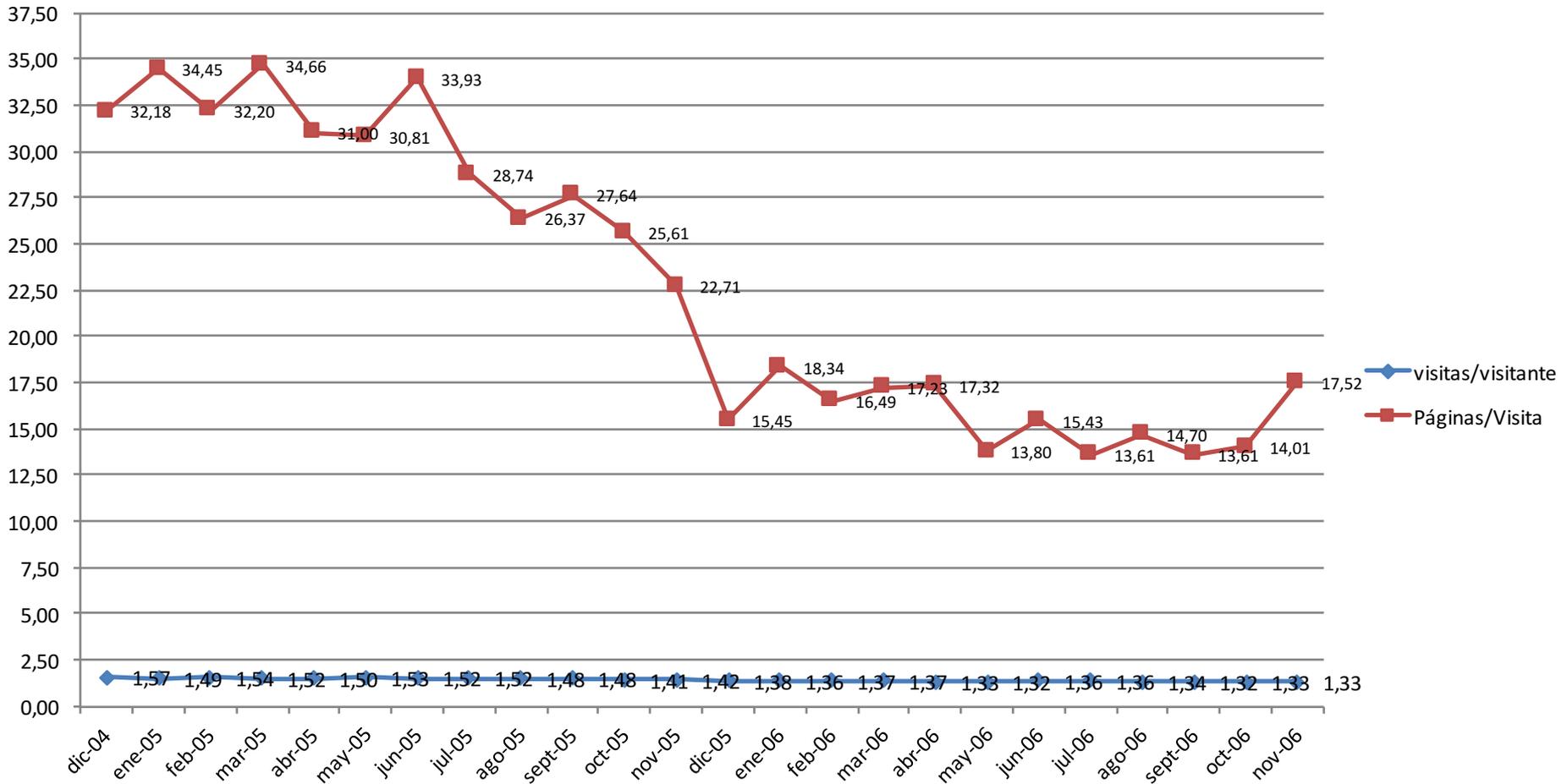
Poca claridad del papel de Aldeaminera.cl en el contexto más amplio de la organización.

Escasez de recursos y condiciones óptimas para el equipo en divisiones.

Bajo desempeño de métricas de Web Social:

- 500 logueos al mes
- 2,6 comentarios diarios
- 8,5% de usuarios comentaristas
- 77% de mono-comentaristas

Aldeaminera.cl Hoy



**ALDEAMINERA.CL ALCANZÓ SU
MÁXIMO RENDIMIENTO DADAS
LAS ACTUALES CONDICIONES.
ES NECESARIO PLANTEARSE
NUEVOS OBJETIVOS Y DAR UN
SALTO HACIA EL FUTURO.
ES TIEMPO DE UNA VERDADERA
COMUNIDAD VIRTUAL
CORPORATIVA.**

Comunidad Virtual

Aldeaminera.cl se encuentra en transición desde un portal de notas comentadas hacia una comunidad virtual.

Si bien cuenta con espacios habilitados para prácticas de la Web 2.0 (fotolog, foros, comentarios), carece de un concepto unitario y de la participación necesaria que la distinga como tal.



Comunidad Virtual

Una comunidad virtual es un espacio de interacción social mediado por tecnologías digitales, en el que existe un contexto de participación, diálogo y cooperación en relación a una identidad y un objetivo común.

Sus miembros son movilizadores y generadores activos de contenidos y en conjunto le dan forma y vida a una extensa red de personas y grupos de interés.



ETIQUETAR
VOTAR
RANKEAR
COMENTAR
RECOMENDAR
TUITEAR
SUBIR FOTOS
SUBIR VIDEOS
POSTEAR...

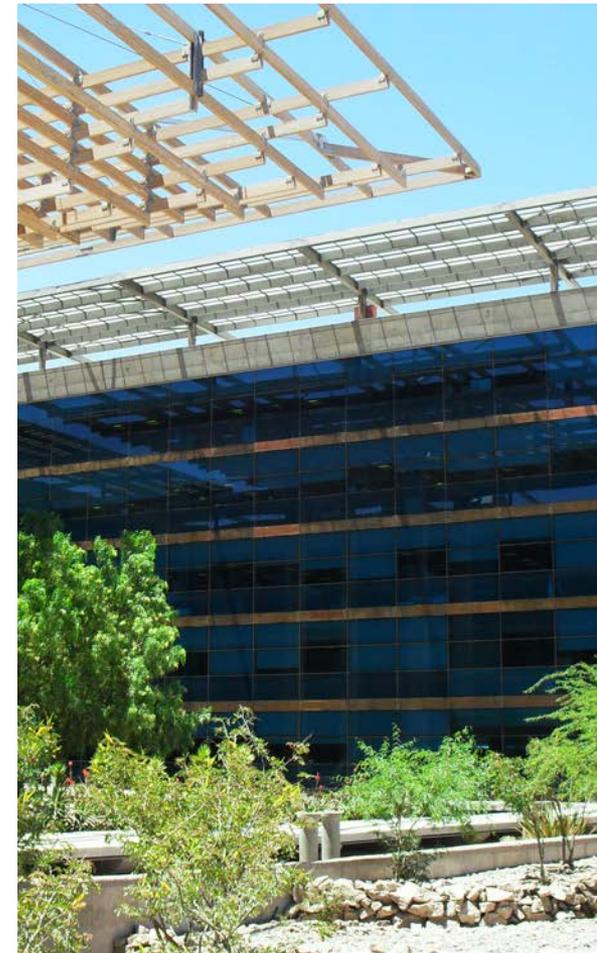
Beneficios de una Comunidad Virtual en Codelco

Reputación Corporativa

- Asociación positiva de la marca Codelco en la empresa y su entorno.
- Posibilidad de visibilizar entusiastas, defensores e influenciadores de la marca.

Responsabilidad Social (RSE)

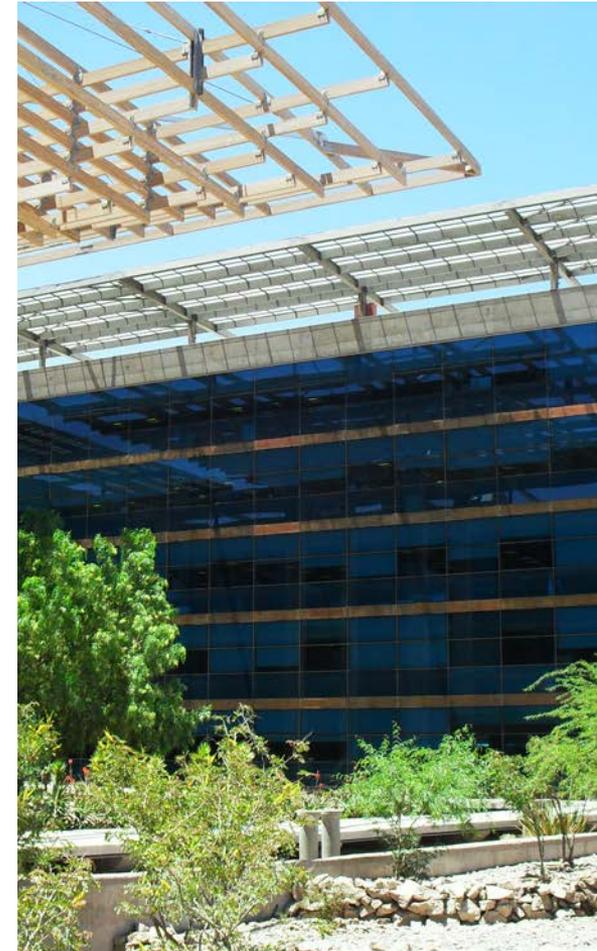
- Herramienta para el desarrollo de programas de RSE (sistema de votaciones para proyectos “nobles”).



Beneficios de una Comunidad Virtual en Codelco

Comunicación y Recursos Humanos

- Fidelización del personal.
- Integración de la empresa.
- Potencial para Recursos Humanos como “focus group” online.



Potencial económico de la Aldea Minera



Recomendaciones para un futuro deseable



Recomendaciones para un futuro deseable

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Objetivos claros: visión unitaria del proyecto

- ¿Cuáles serán los objetivos de los próximo 7 años?
- ¿Cuál es el propósito de la existencia de Aldeaminera.cl para Codelco?
- ¿Cuál es el mensaje para los usuarios?
- ¿Irá hacia la Web Social?



Recomendaciones para un futuro deseable

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Planificación estratégica

- ¿Cómo cumpliremos los objetivos?
- Seguimiento de indicadores cuantitativos y cualitativos.
- Metas medibles de corto, mediano y largo plazo.
- Ejemplos:
 - Integrar comunidades y grupos de interés del “mundo real”.



Recomendaciones para un futuro deseable

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Planificación estratégica

- Ejemplos:
 - Potenciar el carácter “no oficialista” del medio y dar espacio al estilo Web 2.0.
 - Abarcar el mercado potencial progresivamente.
 - Ser un aliado para las políticas de comunicación de la empresa.
 - Ser un aliado para las políticas de RSE.



Recomendaciones para un futuro deseable

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Compromiso y visión de empresa

- Definir y especificar función en el mapa organizacional: presupuesto, régimen laboral, capacitación, recursos, convenio de desempeño, etc.

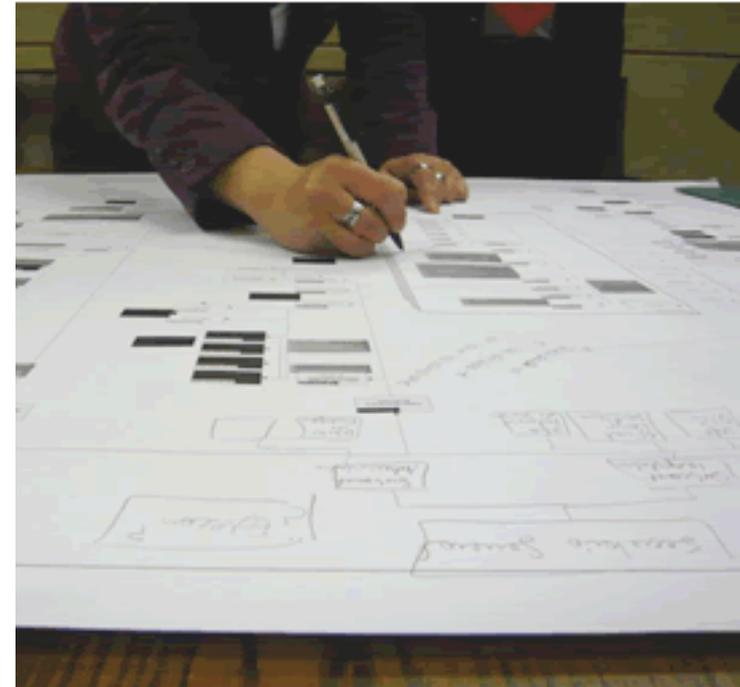


Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Nueva arquitectura y diseño de información

- Foco en la simplicidad, facilidad de uso, diseño limpio y minimalista, satisfacción de usuario, claridad de objetivos.
- Coherencia de la estructura con las definiciones estratégicas y los ajustes editoriales.



Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Nueva arquitectura y diseño de información



The screenshot shows the website's navigation structure. At the top, there is a date 'Lunes, 3 de Enero de 2011' and a 'PERSONÁTICO' button. Below this is a main navigation bar with categories: 'Vivir Mejor', 'Familia', 'Educación y Desarrollo', 'Internet y Tecnología', 'Usuario', and 'Entretención y Cultura'. A secondary bar includes 'Noticias', 'Medio Ambiente', and 'Informaciones'. A user login section is visible with fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and a 'Registrarme' link. A dropdown menu titled 'Utilízalos' is open, listing various user services.

- Actualiza tus datos
- Persomático
- Memoria Minera
- Videoteca
- Muro de la Aldea
- Foros
- Galería de Fotos
- Fotolog
- Panoramas
- Avisos Clasificados

- Requisito fundamental para el éxito del portal.

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Nuevo look & feel

- Portada *Flash* cumplió su ciclo.
- Nueva portada: comunidad viva en “5 segundos.”
- Concepto: “Magazine Social Comunitario Corporativo”. Integración de notas con fuerte actividad social.
- Elementos identitarios por División y Grupos de interés, tanto gráficos como editoriales.



Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Importancia de la fotografía

- Materia prima de gran potencial.
- Empatía del usuario con la foto social.
- Dos líneas de trabajo:
 - Fotografía profesional para el trabajo editorial (producción propia o creativa commons).
 - Visibilidad de fotografías subidas por los usuarios.



Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Importancia de la fotografía

- Dos líneas de trabajo:
 - Fotografía profesional para el trabajo editorial (producción propia o creative commons).
 - Visibilidad de fotografías subidas por los usuarios.



Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Cultura participativa desde un simple “click”

- Participar y compartir: fácil, divertido, simple, amable y escalable.
- Usuarios “1.0” a “2.0”.
- Magazine Social Comunitario Corporativo.
- Visibilidad del Mundo de la Vida.



Aldeaminera.cl

Te gusta esto. Ya no me gusta

A 62,915 personas les gusta SANTIAGO A MIL



Jorge



Patricio



Cata



Karin



Nueva



Klaudia



Julia



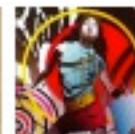
Andrea Paz



Fabiola



Constanza



Javiera



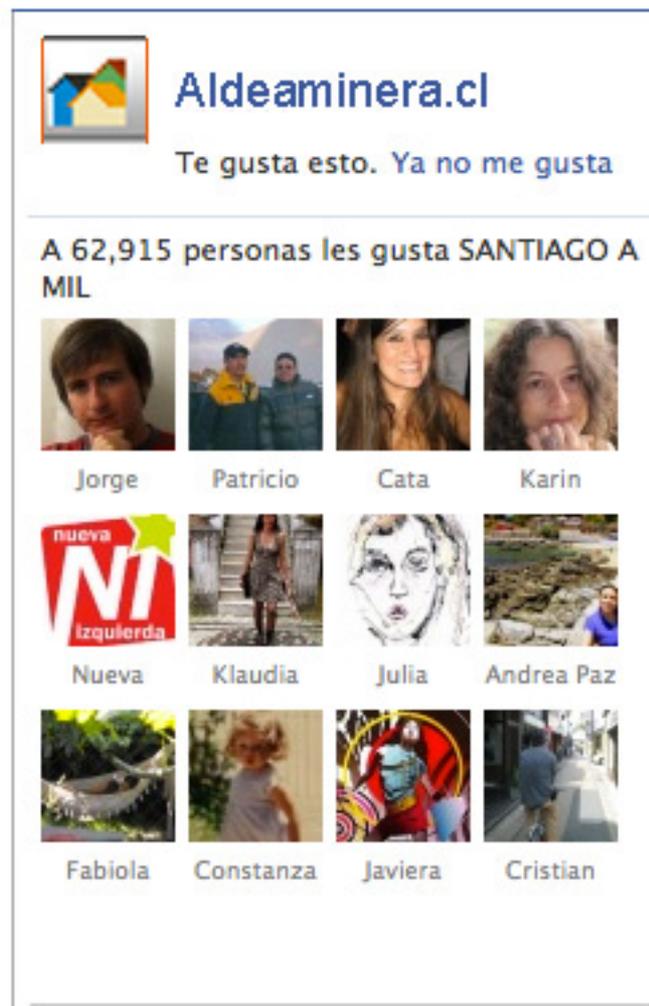
Cristian

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Cultura participativa desde un simple “click”

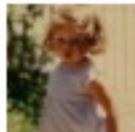
- Evitar la imagen de “Intranet expuesta”.
- Nuevo rol de los periodistas: animadores, moderadores, monitores, analistas de “focus group online”.



The screenshot shows a Facebook post from the page 'Aldeaminera.cl'. The post content is 'A 62,915 personas les gusta SANTIAGO A MIL'. Below the text, there is a grid of 12 profile pictures of users who liked the post. The names of the users are listed below their respective photos: Jorge, Patricio, Cata, Karin, Nueva, Klaudia, Julia, Andrea Paz, Fabiola, Constanza, Javiera, and Cristian.

Aldeaminera.cl
Te gusta esto. Ya no me gusta

A 62,915 personas les gusta SANTIAGO A MIL

			
Jorge	Patricio	Cata	Karin
			
Nueva	Klaudia	Julia	Andrea Paz
			
Fabiola	Constanza	Javiera	Cristian

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Cultura participativa desde un simple “click”

Magazine Social Comunitario Corporativo:

“Comunidad virtual perteneciente a una organización que se congrega alrededor de un diseño editorial central y que interactúa socialmente en el marco de una estructura corporativa que asigna un valor especial al mundo de la vida de la empresa”.

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Cultura participativa desde un simple “click”

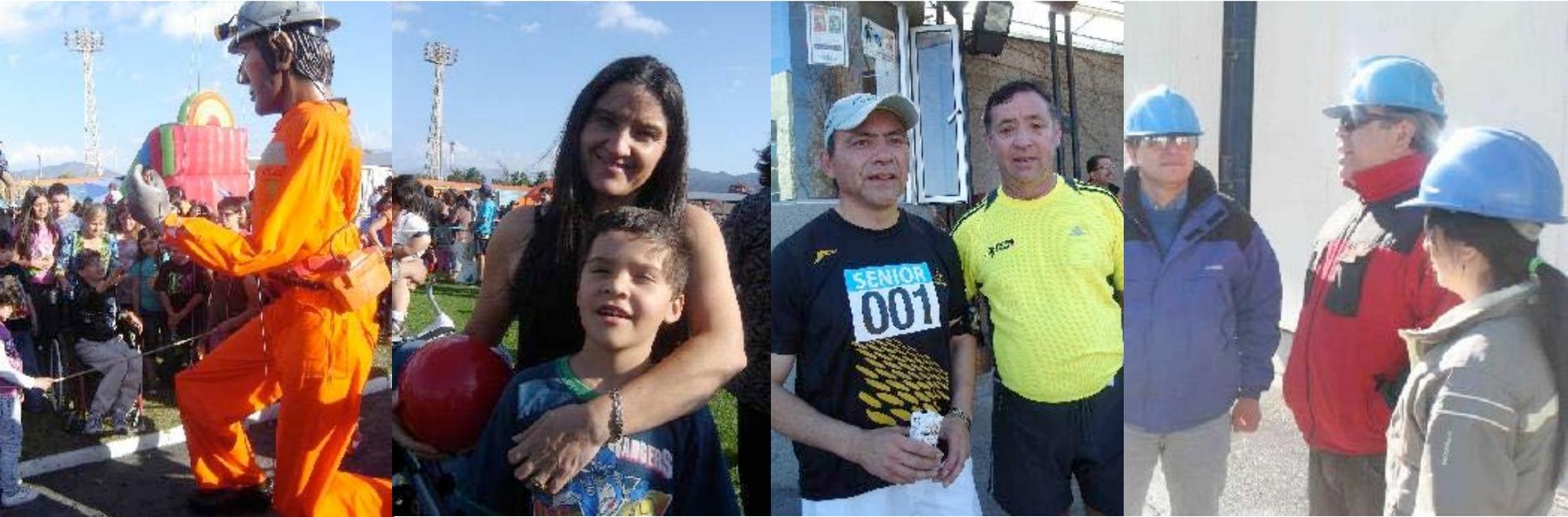
Mundo de la Vida:

*“Concepto que utilizamos para agrupar todas aquellas expresiones sociales que surgen de una cultura espontánea y de personas que trabajan juntas, tales como actividades de **tiempo libre, calidad de ocio, reuniones informales** de equipos de trabajo, **familia** y fin de semana, **deporte, salud, recreación**, agrupación en torno a **hobbies**, uso **creativo de tecnología**, generación de **asociatividad en red**, entre otras”.*

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Cultura participativa desde un simple “click”

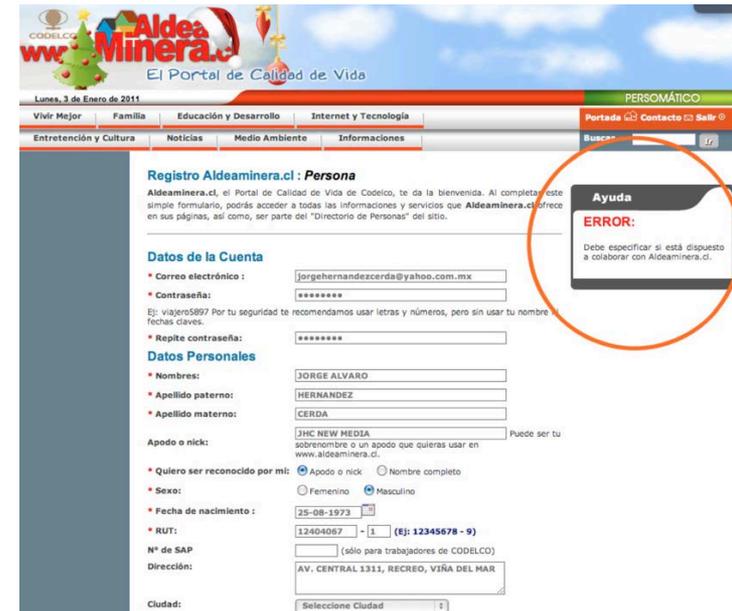


Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Completa y atractiva página de perfil

- Espacio de configuración de un “avatar” (básico: foto retrato).
- Minisitio personal de llenado progresivo.
- Vista general de la actividad propia: votos, aprobaciones, puntos, comentarios, recursos subidos, bajados, etc.



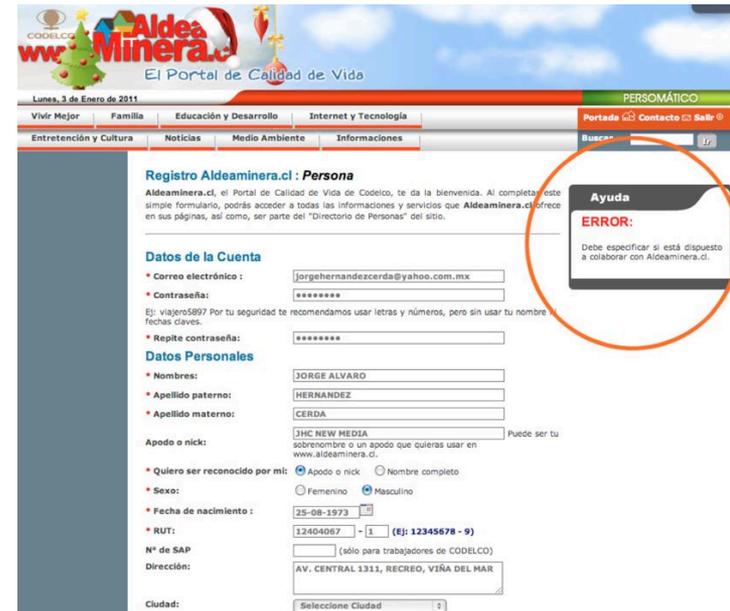
The screenshot shows the registration page for Aldeaminera.cl. The page title is "Registro Aldeaminera.cl : Persona". The form is titled "Datos de la Cuenta" and "Datos Personales". It includes fields for email, password, name, surname, and address. A red circle highlights an error message box that says "Ayuda ERROR: Debe especificar si está dispuesto a colaborar con Aldeaminera.cl.".

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Completa y atractiva página de perfil

- Beneficios *back office*: poderosa *trazabilidad* de usuarios.
- Uso de contraseña hoy: campaña de reivindicación para Aldeaminera.cl



The screenshot shows the registration page for Aldeaminera.cl. The page title is "Registro Aldeaminera.cl : Persona". The form includes fields for "Correo electrónico", "Contraseña", "Repite contraseña", "Datos Personales" (Nombre, Apellido paterno, Apellido materno), "Apodo o nick", "Sexo", "Fecha de nacimiento", "RUT", "N° de SAP", "Dirección", and "Ciudad". An error message is displayed in a red box on the right side of the form, stating: "Ayuda ERROR: Debe especificar si está dispuesto a colaborar con Aldeaminera.cl." The error message is circled in orange.

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Administrador de contenidos amplio y robusto

- Calidad de gestión para el *back office*.
- Monitoreo de estadísticas de tráfico y actividad social.
- Tres vías:
 - Desarrollo propio.
 - Open Source.
 - Propietario.

Summary				
Reported period	Month Jun 2007			
First visit	01 Jun 2007 - 00:06			
Last visit	05 Jun 2007 - 14:37			
	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits
Viewed traffic *	528	592 (1.12 visits/visitor)	3328 (5.62 pages/visit)	16 (28.49 hits/visit)
Not viewed traffic *			3960	40

* Not viewed traffic includes traffic generated by robots, worms, or replies with special characters.



Month	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits
Jan 2007	256	271	799	6119
Feb 2007	212	237	2033	17735
Mar 2007	2676	3267	8704	99057
Apr 2007	3154	3942	11780	111223
May 2007	3631	4505	14815	121911
Jun 2007	528	592	3328	16869
Jul 2007	0	0	0	0
Aug 2007	0	0	0	0
Sep 2007	0	0	0	0
Oct 2007	0	0	0	0
Nov 2007	0	0	0	0
Dec 2007	0	0	0	0
Total	10457	12814	41459	372914

Recomendaciones para un futuro deseable

DISEÑO Y TECNOLOGÍA

Estrategia de transición tecnológica e ingeniería inversa

Estándares actualizados y poderoso hosting

Compatibilidad con tecnologías Codelco

Summary				
Reported period	Month Jun 2007			
First visit	01 Jun 2007 - 00:06			
Last visit	05 Jun 2007 - 14:37			
	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits
Viewed traffic *	528	592 (1.12 visits/visitor)	3328 (5.62 pages/visit)	16 (28.49 hits/visit)
Not viewed traffic *			3960	40

* Not viewed traffic includes traffic generated by robots, worms, or replies with special characters.



Month	Unique visitors	Number of visits	Pages	Hits
Jan 2007	256	271	799	6119
Feb 2007	212	237	2033	17735
Mar 2007	2676	3267	8704	99057
Apr 2007	3154	3942	11780	111223
May 2007	3631	4505	14815	121911
Jun 2007	528	592	3328	16869
Jul 2007	0	0	0	0
Aug 2007	0	0	0	0
Sep 2007	0	0	0	0
Oct 2007	0	0	0	0
Nov 2007	0	0	0	0
Dec 2007	0	0	0	0
Total	10457	12814	41459	372914

Recomendaciones para un futuro deseable

CONTENIDOS

Acotar cobertura temática

- ¿Ampliar o reducir abanico de temas?
- Punto medio: marco general del “mundo de la vida” para acoger la calidad de vida laboral.
- Depurar el estilo de comunicación: evitar “dureza de los contenidos”.



El Portal de Calidad de Vida

de 2011

Familia | Educación y Desarrollo | Internet y Tecn
tura | Noticias | Medio Ambiente | Informaci

Estás en Medio Ambiente : Cuido MI Entorno

Ver Comentarios | Comentar N



En la División Salvador
Ambientes Laborales Saludables
Por Claudia Díaz - División Salvador

Desde ahora los trabajadores de la gerencia Operaci
podrán hacerlo en espacios habilitados para este fin.

(01.12.10)

Así como lo hizo con las Áreas Libres de Humo de Tabaco,
Salvador terminó la implementación de las zonas para fumar

Recomendaciones para un futuro deseable

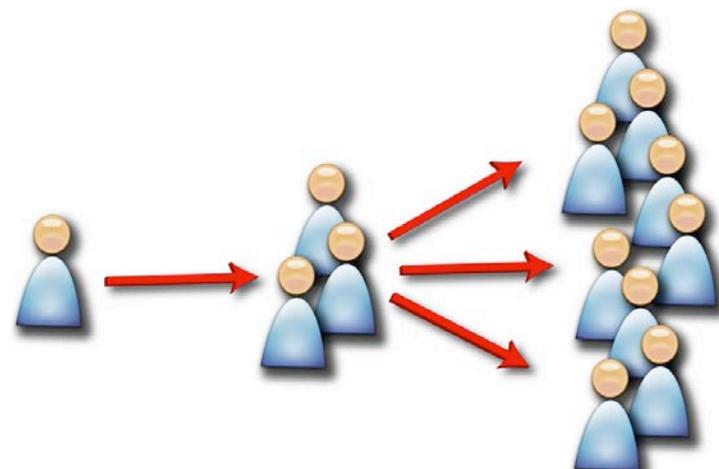
CONTENIDOS

Profesionalizar las estrategias de animación

- Apoyo en la ampliación de la red y animación de un nuevo portal a través de estrategias de marketing viral.

Vincular Aldeaminera.cl a las redes sociales

- Considera evaluación de las restricciones propias de Codelco.

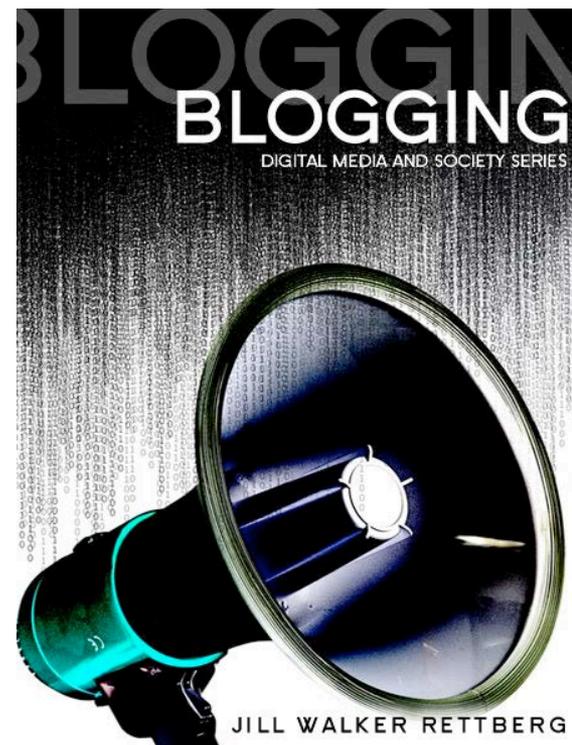


Recomendaciones para un futuro deseable

CONTENIDOS

Dominar los códigos de comunicación del *blogging* y el *microblogging*

- Estilo de comunicación cálido y cercano y no *corporativizado*.
- Textos sintéticos.
- Cambiar el diseño de los titulares.
- Desarrollar un texto “multimedia”: fotos, videos, links, galerías.
- “Ir al grano”.

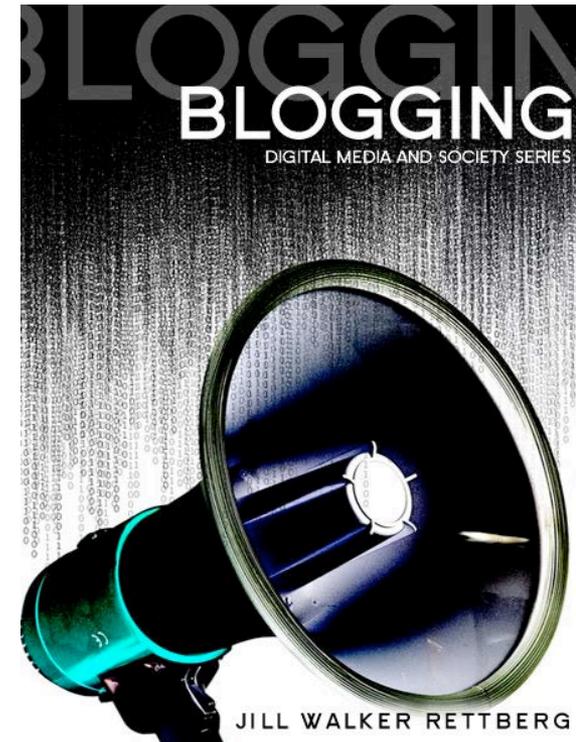


Recomendaciones para un futuro deseable

CONTENIDOS

Dominar los códigos de comunicación del *blogging* y el *microblogging*

- Contestar cada uno de los comentarios de los usuarios.
- Hacer entrevistas atractivas, pero sintéticas.
- Dar espacio a las “historias personales”.
- Estar muy atento a los aportes de los usuarios: *join the conversation*.



Recomendaciones para un futuro deseable

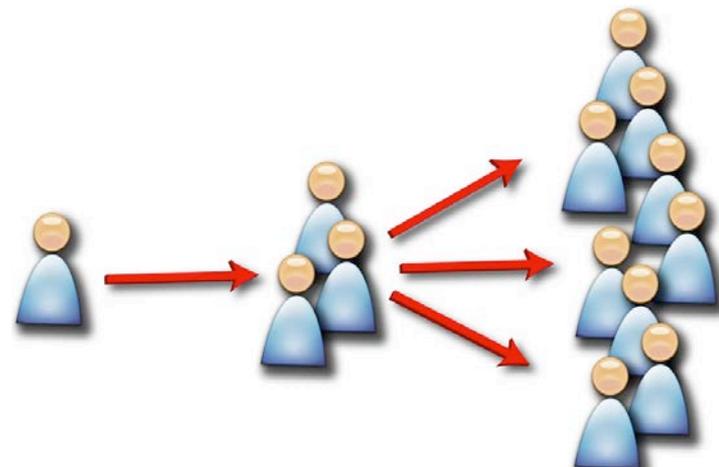
CONTENIDOS

Recuperación de contenido

- Analizar lo acopiado en 7 años y evaluar fortalezas y debilidades.

Agilizar actualización de contenidos

- Actualización permanente.
- Nuevos roles para periodistas: subeditores divisionales, animadores.

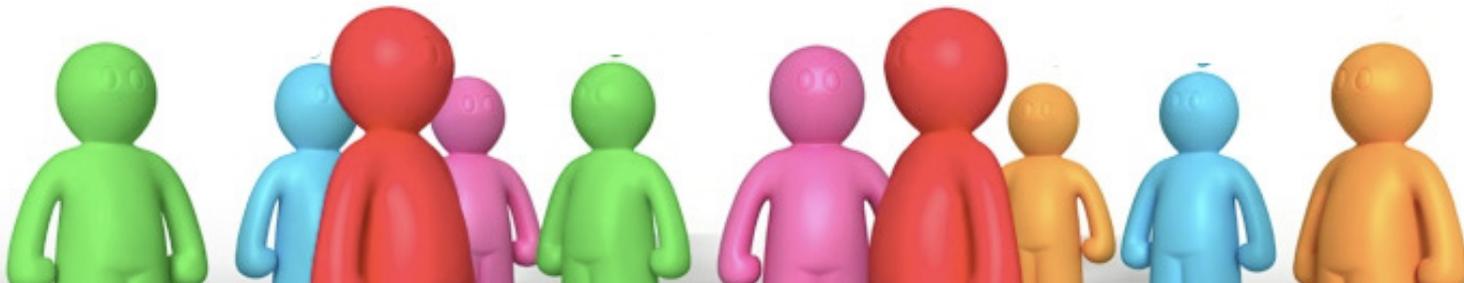


Recomendaciones para un futuro deseable

ORGANIZACIÓN

Ajustes al equipo

- Apoyo de comunicadores estratégicos en Social Media.
- Periodistas divisionales: rol fundamental (nuevas funciones, capacitación en *Social Media Marketing*).
- **Roles generales:** líder corporativo, *community manager*, administrador de contenido, equipo editor, moderadores y animadores, comunicadores estratégicos y marketeros, soporte.

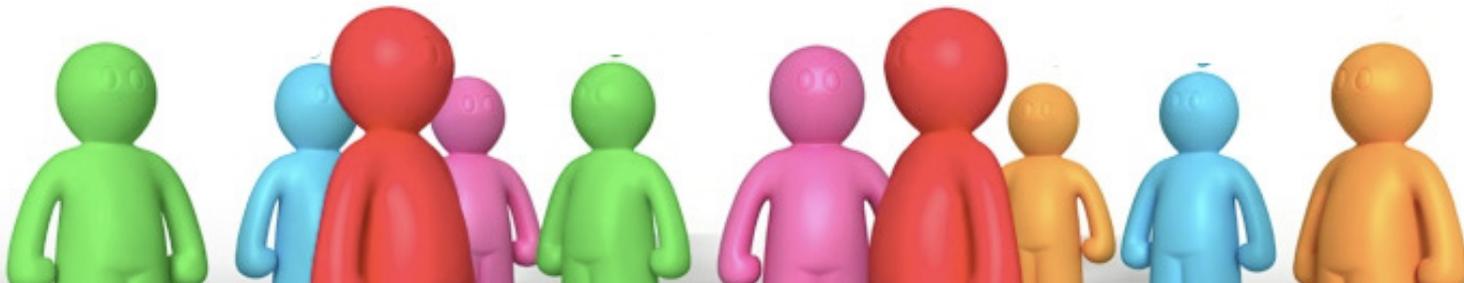


Recomendaciones para un futuro deseable

ORGANIZACIÓN

Sacar partido de la herramienta

- Considerar Aldeaminera.cl como herramienta de apoyo para el desarrollo de la **matriz humanitaria** de Codelco.
- Transversalidad de la plataforma en diversas gerencias.



Recomendaciones para un futuro deseable

GENERACIÓN DE VALOR

Transferencia de beneficios al usuario

- Sistemas de estímulo: premios intangibles o tangibles a los usuarios según su nivel de actividad, N° de seguidores, respuesta a desafíos, viralización de contenidos, métricas de comentarios, votaciones, etc..
- Dinero virtual: acumulación de puntos expresados en monedas digitales (“cobritos”).



Recomendaciones para un futuro deseable

GENERACIÓN DE VALOR

Transferencia de beneficios al usuario

- Convenios: ofertas en tiendas y servicios asociados a “calidad de vida” en ciudades donde está Codelco producto de la actividad social en red.
- Sistema de votación para proyectos “nobles” (RSE).
- Concepto no asistencialista: el usuario “trabaja” por sus beneficios.



Recomendaciones para un futuro deseable

GENERACIÓN DE VALOR

Espacio para las políticas RSE de Codelco

- Modelo de ingresos para Aldea Minera.
- Destinatarios: empresas grandes y medianas con proyectos de mitigación en zonas mineras.
- Respaldo a iniciativas en la línea de RSE.



Recomendaciones para un futuro deseable

GENERACIÓN DE VALOR

Espacio para las políticas RSE de Codelco

- Usuarios donan dinero virtual y/o votan por la implementación de iniciativas “nobles”.
- Ejemplo: www.conservation.org



[ABOUT US](#)

[INITIATIVES](#)

[IN THE FIELD](#)

[MAKE A DIFFERENCE](#)

[DONATE](#)

THANK YOU

Giving local people the power to protect nature creates jobs, saves species and conserves ecosystems. Thank you to all who gave to CI to strengthen these efforts – all around the world. You can still give.

[GIVE NOW >>](#)

UPDATES

[>>](#)

[DONATE NOW >>](#)



[VIDEO](#)

[PHOTOS](#)

[STORIES](#)

[BLOG](#)

[EXPLORE MORE \[+\]](#)

[SPOTLIGHT](#)

[SEE MORE \[+\]](#)

Freshwater + People



How often do you use fresh water? See just a few of the ways that people, animals and ecosystems rely on fresh water for their daily survival.

[Share](#)
[More Photos](#)

join **Harrison Ford**



Fundraise for CI on  **crowdrise**

Our goal is \$10,000. Every little bit



[Stories & Multimedia](#) | [News Room](#) | [Blog](#) | [RSS](#)

LOST THERE, FELT HERE.

21,735 ACRES OF FOREST PROTECTED [FIND MY ACRE](#)

PROTECT AN ACRE

LEARN ABOUT CLIMATE CHANGE

SEE THE SOLUTION

JOIN THE COMMUNITY

WATCH HARRISON FORD MESSAGE

← PROTECT AN ACRE NOW

CLIMATE

FRESH WATER

FOOD

HEALTH

CULTURAL SERVICES

BIODIVERSITY



Metas que es posible plantear

Transformar el sitio en una herramienta de gestión social de Codelco.

Sumar a Aldeaminera.cl un segmento de público que hoy en día no es parte de la comunidad: las mujeres y los trabajadores que pasan a retiro.

Transformar a Aldeaminera.cl en un instrumento de gestión para la aplicación de políticas de RSE

Cierre



Cierre



Cierre



Cierre



Cierre



Cierre



Cierre



Cierre



Gracias