

Estrategias desarrolladas por la Unidad de Comunicaciones y Diseño VAEC

Comunicaciones VAEC se trabaja en conjunto con la Oficina de Equidad e Inclusión y la DBE durante todo el año para dar visibilidad y destacar el alcance que el programa SIPEE tiene en y para la Universidad de Chile a través de sus seleccionados. Al comenzar el proceso oficial de postulaciones 2016, se reforzaron y diversificaron las estrategias desarrolladas para apoyar el proceso de postulación, focalizando en los perfiles que mejor se ajustan al definido por el programa.

Potenciando el uso de las tecnologías de información y comunicación, las estrategias implementadas permitieron no sólo el incremento en el total de visitas al sitio web www.ingresoequidad.uchile.cl –la principal herramienta de la VAEC para la difusión del programa - , sino que también contribuyeron a **superar el total de postulaciones efectivas** y reducir la proporción de incompletas para el proceso SIPEE Admisión 2016.

Primera etapa: se refuerzan canales existentes

El periodo oficial de postulaciones comenzó el 03 de agosto del 2015, por lo que a contar del 01 de agosto se reforzó la aparición del programa en las **redes sociales de la VAEC**:

| | | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|-----|--|----|----|
| 04/08/2015 10:15 | Universidad de Chile busca nuevo Director (a) para su Centro de Exte | | | 220 | | 1 | 1 |
| 03/08/2015 22:30 | #Atención #SIPEE Si estás postulando a SIPEE, tu colegio estuvo mo | | | 120 | | 3 | 0 |
| 03/08/2015 17:55 | ¿Sabías que si estudias en un colegio particular subvencionado puede | | | 217 | | 21 | 1 |
| 03/08/2015 18:57 | ¿Conoces el Programa de Ingreso Prioritario de Equidad de Género (P | | | 182 | | 2 | 1 |
| 03/08/2015 18:17 | Para los que estén postulando a #SIPEE deberán completar un FORM | | | 88 | | 3 | 0 |
| 03/08/2015 11:34 | Pasamos por Mundo FAU y tomamos esta fotiiiiiii | | | 138 | | 11 | 1 |
| 03/08/2015 8:00 | ¡Hoooooy comienzan las postulaciones a SIPEE! :D http://www.ingreso | | | 831 | | 17 | 12 |
| 03/08/2015 8:00 | ¡Hoooooy comienzan las postulaciones a SIPEE! :D http://www.ingreso | | | 831 | | 17 | 12 |
| 02/08/2015 19:00 | Se viene se viene :) ¡Postula al SIPEE entre el 3 de agosto y el 21 sept | | | 149 | | 3 | 0 |
| 01/08/2015 22:30 | Mireen :D Investigadores de la Facultad de Ciencias dialogarán sobre | | | 276 | | 1 | 0 |
| 01/08/2015 19:00 | Niñ@ no se lo pueden perder!!! Evento Social IN3001, a realizarse el Mie | | | 323 | | 4 | 0 |
| 01/08/2015 13:30 | Hasta el domingo Expo Pueblos Originarios :) Acá el programa para ho | | | 180 | | 8 | 0 |

Tal como demuestra la imagen,¹ las publicaciones vinculadas con el SIPEE son vistas por un mayor número de personas (“alcance”) en comparación a las demás, particularmente aquella que inaugura el proceso:

¹ Imagen extraída desde Facebook Insights.

Paralelo al inicio de la difusión en redes sociales, en los portales institucionales tanto de la VAEC como DBE se actualizó la información de SIPEE en la sección “Destacados”, incorporando el enlace al sitio web www.ingresoequidad.uchile.cl. Además de ello, se gestionó con el área de multimedia de la Dirección de Servicios de Información y Bibliotecas (SISIB) la incorporación del SIPEE dentro de sus propios “Destacados”, tal como se ve a continuación:



Segunda etapa: creación de nueva herramienta

Mesa de Apoyo al Estudiante: Se encarga de la **atención de consultas** -de toda índole- recibidas por cualquiera de los canales de comunicación de la VAEC (OTRS, redes sociales, teléfono, etc.).

Forma parte de Comunicaciones VAEC, y desde el 17 de agosto 2015 funciona en horario extendido (Turnos mañana, tarde, noche; de lunes a domingo), previendo la alta demanda asociada al SIPEE.

Actualmente la integran cuatro estudiantes de pregrado de la Universidad de Chile.

Durante el mes de junio 2015, a dos meses del comienzo de las postulaciones al SIPEE, se recibieron sólo 9 consultas vía OTRS², y al mes siguiente la cifra aumentó a 29.

A mediados de agosto, debido al aumento considerable de consultas (302) y al incierto panorama en torno a la acreditación de estudiantes producto de los cambios en la política pública de gratuidad anunciada por el MINEDUC, se inyectan recursos a la Mesa de Apoyo al Estudiante para que ésta actúe como acompañamiento permanente de los postulantes al SIPEE.

El 18 de agosto se lanza oficialmente la Fanpage de SIPEE (www.facebook.com/SIPEE.Uchile) –en marcha blanca desde el 14 de agosto–, incorporándose al plan estratégico comunicacional para el proceso 2015.

Su estilo cercano, claro e informal, así como la estrategia de publicación sistemática conducen a una positiva recepción por parte de los usuarios, superando los 700 Me Gusta sin ningún tipo de



² Software help desk de código abierto y de gestión de servicios de TI.

patrocinio (sin pagar por su difusión).

¿Cómo se estructuran las publicaciones en la FanPage del SIPEE?

La **estrategia de publicación** responde proactivamente al comportamiento general de los usuarios (estudiantes, padres, tutores, asistentes sociales, profesores, u otros) durante el periodo de publicación. Adicionalmente, se ajusta según las **necesidades manifestadas** en los distintos canales de comunicación de la VAEC y de Difusión para la Admisión de la Dirección de Pregrado. Algunas estrategias de publicación son:

- Las publicaciones abren un canal para difundir las **respuestas de las preguntas más frecuentes de postulantes e interesados** recibidas vía OTRS, redes sociales, u otros, las que son sistematizadas y traducidas a un lenguaje adecuado a los destinatarios. Se registran consultas más generales, recibidas a las condiciones de admisibilidad, tales como: “¿puedo postular si pertenezco a un colegio subvencionado?”; “¿pueden postular los colegios 2x1?”; “Cuáles serán las fechas de acreditación”. Otra parte de las preguntas refieren a dudas concretas de quienes ya iniciaron su postulación, apuntando a dudas con el formulario y la información socioeconómica en situaciones particulares, y solicitudes de reaperturas de formularios enviados.

A partir del seguimiento a la conectividad de los usuarios, las publicaciones que podrían generar **mayor lectoría** se difunden en días y **horarios de mayor demanda**: de jueves a domingo entre las 20:00 y las 23:00 hrs.

- Las publicaciones que podrían generar **mayor interacción** (comentarios o consultas) se publican en **horarios** en los que hay **monitores** disponibles para **dar una respuesta satisfactoria**. En atención a la interacción, los monitores se adecuan para atender en los horarios de mayor demanda, cubriendo los días martes, jueves, sábado y domingo entre las 18:30 y las 23:00 hrs.
- Las respuestas a las **consultas** recibidas a través del **muro o vía inbox** de Facebook son respondidas por el **mismo canal** (mensaje público o privado) para no confundir al usuario.
- Ajustándose a la inmediatez que caracteriza la interacción a través de las redes sociales, las respuestas a las **consultas** recibidas a través de Facebook son **atendidas en un plazo no mayor a 20 minutos**, que corresponde al promedio de respuestas alcanzado durante el mes de septiembre.

- Se elabora **infografía** (misma gráfica del programa) con **información** recurrentemente consultada (etapas de la postulación), la cual es **compartida en los horarios de mayor alcance**.

- Se **reiteran los horarios de atención telefónica** al menos una vez al día, para facilitar la búsqueda del número de teléfono en el muro de la FanPage. Además se publica tal cual debe digitarse en un teléfono fijo, pues todavía genera confusiones la anteposición del “2”.



- El uso de **mayúsculas** nos permite **destacar palabras y frases**, por lo que es un recurso ocasionalmente utilizado.
- Las **publicaciones se alinean** a otras acciones comunicacionales de la **VAEC**, aclarando dudas generadas a partir de, por ejemplo, correos masivos (misma gráfica del programa) y llamados telefónicos.
- Las **publicaciones se alinean** con lo que **otras unidades** están difundiendo (Difusión para la Admisión de Pregrado), compartiendo videos, charlas, y otras actividades relativas al SIPEE.



- Se comparte material elaborado por medios externos a la Universidad.



Tercera etapa y final

Tanto la estrategia aplicada a las **redes sociales de la VAEC** (www.facebook.com/AsuntosEstudiantilesyComunitarios, www.facebook.com/DbeUDeChile, www.facebook.com/SIPEE.Uchile, www.facebook.com/pace.uchile, twitter.com/dbeuchile, twitter.com/vaec_uchile), la creación de una **red social exclusivamente para SIPEE**, el **reforzamiento de la Mesa de Acompañamiento de la VAEC** (sobre todo los horarios vespertinos), la **generación de material gráfico propio**, así como también la **articulación con el equipo SIPEE** montado para el proceso en la DBE derivaron en el considerable **aumento de las visitas al sitio web oficial del SIPEE**.

Entre el 01 de agosto y el 04 de octubre 2015 ingresaron 21.724 usuarios, **superando al total de visitas recibidas** durante todo el **proceso 2014** (16.161 visitas según indica Google Analytics).

Se realizaron modificaciones de diseño (HTML) para el correo masivo enviado el pasado 24 de septiembre, con el objetivo de **aumentar las interacciones en la nueva red social**. El resultado fue positivo, puesto que se produjo un aumento en el total de “Me Gusta” de la FanPage (823 usuarios en poco más de un mes), y también los de las publicaciones en particular.

La interactividad de la herramienta permite dar **respuestas más precisas y oportunas** a las múltiples dudas asociadas a los cambios en la política de gratuidad y sus implicancias para el proceso. Los cambios relacionados en los requisitos de postulación, en particular en materia de acreditación, son reiterados a través de la red social.

La **atención de consultas** adquiere especial relevancia durante los **horarios vespertinos y fines de semana**. Particularmente, el sábado 26 y domingo 27 septiembre se recordó la **cancelación de la acreditación el día 28 de septiembre** en la casa de María Guerrero (mensaje automático de acreditación enviado con anterioridad a las modificaciones del proceso en general). Si bien el equipo SIPEE de la DBE informó a todos los postulantes telefónicamente, la Mesa de Acompañamiento recibió igualmente consultas vía OTRS e inbox.

Todo lo anterior tuvo un resultado exitoso, que de los **511 estudiantes** que podrían haber llegado el 28 de septiembre a acreditarse, **sólo llegaron diez**.

Durante la última semana de postulaciones **se potenció la red social de SIPEE a través de** la recientemente creada **red social de PACE** (www.facebook.com/pace.uchile), de modo que los estudiantes (público objetivo similar) de una y otra conozcan ambas iniciativas. Lo mismo ocurre con la Beca Universidad de Chile, la cual es ampliamente difundida a través de las redes sociales administradas por la Unidad de Comunicaciones VAEC.

El 04 de octubre, **día de cierre** de postulaciones, se reforzó la **asistencia virtual** a los postulantes mediante la atención de consultas del **OTRS y la FanPage**, entre las 13:30 y 23:00. Además, la Mesa de Acompañamiento contó con la facultad de reabrir formularios (hasta entonces sólo lo hacía el equipo SIPEE de la DBE), y así hacer más expedito el trabajo del equipo.

Además se **colaboró con la difusión** de iniciativas generadas por **Difusión para la Admisión de Pregrado**, apoyando incluso de manera presencial la última jornada vocacional (03 de octubre).