

# APP SOMOS SANTANDER

## Categoría

Comunicación Interna

## Caso

APP Somos Santander

## Compañía

Banco Santander

## Departamento

Comunicaciones Externas

## Persona responsable del plan de comunicación

Roberto Sapag, Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad de Banco Santander Chile

## Twitter

@santanderchile

## APP Somos Santander

USUARIOS ACTIVOS JUNIO

**9.351**

Mayo: 7.788

SUPERVISORES ACTIVOS

**1.523**

de 1.595

INGRESOS ÚNICOS APP

**8.022**

85,7% ingresaron al menos una vez en el mes

COMENTARIOS JUNIO

**406**

Mayo: 176

LIKES JUNIO

**12.133**

Mayo: 7.604

INGRESOS A SITIOS

Cumpleaños: **3.260** / BeneFicios: **2.642**  
/ Convenios: **2.004** / Clasificados: **1.432**  
/ Boletines RRHH: **1.075**

INGRESOS A LA APP JUNIO

**80.345**

Mayo: 49.824

## 1. Diagnóstico

¿Cómo avanzar en una mejor relación con nuestros talentos? Banco Santander es el banco líder en Chile gracias a sus colaboradores que, de norte a sur, en una geografía extendida y diversa ofrecen la mejor experiencia de banca adaptada a la identidad de sus territorios. Veníamos hace un tiempo muy centrados en la experiencia de nuestros clientes, pero qué ocurría con la de nuestros colaboradores y colaboradoras. Hicimos entonces encuestas y focus en distintas zonas del país y la repuesta mayoritaria nos habló de la necesidad de contar con un canal instantáneo para información corporativa y beneficios, un espacio para hablar de nosotros mismos, de las oportunidades que brinda Santander y también estar al día de los temas en los que está el banco en sus distintas geografías, compartir experiencias, sentirnos en relación directa y cotidiana.

## 2. Propuesta

Diseñar e implementar un canal de comunicación a la medida de los requerimientos de nuestros talentos y en línea con el estándar de Santander, ajustado a la mejor tecnología disponible, customizable por cada usuario/a, responsivo a los distintos soportes de teléfonos inteligentes (Google Play y AppStore) e intuitivo en su navegación.

## 3. Ejecución del programa

Desde su diseño y puesta en marcha la **APP Somos Santander** ha dado cuenta de sus fundamentos, presentándose como un aliado funcional de los y las trabajadores del Banco, distinta a las herramientas de trabajo habituales y no transaccional. Junto a ello, su cuidada estética, diseño y operatividad da cuenta de la prioridad que tienen los talentos para Banco Santander, contando para el uso exclusivo de sus trabajadores de una app con todas las funcionalidades de las mejores disponibles en el mercado.

## 4. Resultados

Desde su lanzamiento se han realizado más de 9mil descargas, lo que corresponde al **85%** del total de colaboradores. Junto a ello, la APP ha sido el principal soporte para la difusión y participación de los Café Santander, en que el Presidente de Banco Santander en Chile, Claudio Melandri, sostiene conversatorios abiertos con más de 7 mil colaboradores conectados al mismo tiempo, a través de plataforma electrónica. Se trata de diálogos altamente valorados, en que en un ambiente informal se dan a conocer el estado de situación, se comunican nuevas medidas en atención a la contingencia y los colaboradores pueden plantear una conversación más horizontal y también comentar sus propias experiencias.