

PLAN DE FIDELIZACIÓN DE COLEGIADOS

De conformidad a lo planteado en la Política de Financiamiento 2021, aprobada por el Directorio Nacional y al Plan de Trabajo de Tesorería, se da a conocer el siguiente Plan de Fidelización de Colegiados, que corresponde a una complementación y precisión de los documentos ya mencionados:

1) INTRODUCCIÓN

Analizados los ingresos del Colegio durante el período 2017-2020, se puede observar en primer término un crecimiento muy moderado, de 1%, entre los años 2017-2018 y posteriormente de un 16% entre los años 2018-2019. Finalmente, una disminución natural de -32% en el año 2020, producto de la contracción económica que ha significado la pandemia COVID19, que ha afectado no sólo al país, sino al mundo entero.

	2017	2018	2019	2020
Cuotas Sociales	\$ 247.649.364	\$ 248.349.363	\$ 278.251.098	\$ 209.345.243
SAT	\$ 105.471.796	\$ 113.411.751	\$ 142.695.094	\$ 88.275.464
Congresos y Seminarios	\$ 24.078.377	\$ 4.603.200	\$ 19.642.513	\$ 5.570.935
Arriendos	\$ 10.147.942	\$ 12.796.393	\$ 13.532.257	\$ 4.511.592
Otros Ingresos	\$ 2.277.825	\$ 13.308.711	\$ 348.513	\$ 2.584.224
TOTAL	\$ 389.625.304	\$ 392.469.418	\$ 454.469.475	\$ 310.287.458

TABLA N° 1: INGRESOS ANUALES POR ITEM AÑOS 2017, 2018, 2019 Y 2020

FUENTE: Elaboración propia en base a Estados de Resultados Anuales y "Libro Mayor 2020 (17.03.2021)".

(Información "Libro Mayor 2020 (17.03.2021)", en proceso de validación a la espera de Resultado Anual y Balance General)

En general se observa que el principal ingreso de la institución, lo que es obvio dada la condición de asociación gremial, corresponde a las cuotas sociales y representa en promedio el 64% de los ingresos. Respecto de estos ingresos, se observa que sólo un 14% está cumpliendo con sus obligaciones lo que representa una ineficiencia en las políticas de cobro actuales y fundamenta un cambio importante que requiere implementarse en su recaudación. No obstante, se puede observar que salvo en el año 2020, producto principalmente de la crisis sanitaria producida por la pandemia y en una proporción muy menor, el número de Colegiados Activos ha venido aumentando sistemáticamente lo que representa una buena indicación respecto de una posible recuperación, cuando se superen los efectos de la pandemia. Llama la atención que pese a que el número de colegiados activos tuvo una muy pequeña disminución en el año 2020 (1,9%), los ingresos hayan disminuido tan significativamente (26%).

	2017	2018	2019	2020	2021 (PES)	2021 (OPT)
Número de Colegiados Activos	1.066	1.276	1.486	1.458	1.668	1.906
Ingresos Cuotas Sociales	\$ 247.649.364	\$ 248.349.363	\$ 278.251.098	\$ 206.062.695	\$ 221.363.562	\$ 303.985.876
Ingresos por Colegiados Activos	\$ 232.316	\$ 194.631	\$ 187.248	\$ 141.332	\$ 132.712	\$ 159.489
Valor Cuota	\$ 19.360	\$ 16.219	\$ 15.604	\$ 11.778	\$ 11.059	\$ 13.291

TABLA N° 2: PROYECCIONES NÚMERO DE COLEGIADOS E INCIDENCIA EN VALOR CUOTA ESTIMADA

FUENTE: Elaboración propia en base a Estados de Resultados Anuales.

Lo anterior se puede explicar principalmente, por los vacíos mensuales que presentan muchos colegiados que no están acogidos al pago automático bajo la modalidad PAC y PAT y que se acogen a la modalidad de reinscripción para estar activos para ocasiones específicas. La alternativa de financiamiento a partir de la recaudación efectiva de las cuotas sociales requiere de una implementación urgente. Considerando que el año pasado, se dejaron de recaudar por cuotas sociales, cerca de \$95 millones, sólo considerando las lagunas de los socios activos (que equivalen al 14% del universo de casi 12.000 colegiados), si se logra recaudar, sólo un 50% de dichas lagunas se tendría una holgura suficiente para cubrir los egresos, también considerados dentro del presupuesto.

2) PLAN DE FIDELIZACIÓN

De acuerdo con lo indicado, resulta indispensable incrementar los ingresos correspondientes a través de una Campaña de Fidelización y recuperación de los colegiados activos y un incremento de los nuevos colegiados que haga sostenible en el tiempo el financiamiento institucional. Se utilizará el Sistema RNA (Registro Nacional de Arquitectos). El Plan debe considerar:

2.1. Implementación de Sistema de entrega de “Comprobante de Ingreso” que sea correlativo y fechado (de preferencia electrónico, digital).

2.2. Inicio de la implementación gradual de un Plan de normalización de las cuotas sociales eliminando diferenciación entre colegiados de Delegaciones Zonales y Administración Central y disminuyendo los tramos de categorización de las cuotas.

2.3. Implementación de un efectivo proceso de recaudación a partir de un orden organizativo que permita un control eficaz en los distintos procesos que tiene la organización y transparentando la información que se le entrega a los colegiados.

2.4. Adopción, en la medida que exista presupuesto, de un sistema computacional del tipo ERP o similar que permita un control efectivo de las cuentas individuales de los colegiados; sobre ingresos y egresos generales y un control eficaz de las Delegaciones Zonales.

2.5. Aumento de las modalidades de pago, incluyendo Tarjetas Bancarias, Transferencia Bancaria y Depósitos que permitan que todos los recursos ingresen directamente a la administración central.

3) MODALIDADES E INFORMACIÓN REQUERIDA

El Plan debe abarcar distintas estrategias considerando los estratos de los colegiados que busca abarcar. Las categorías generales son las siguientes:

Colegiados Activos, a los cuales se debe velar por la continuidad de los cobros de mensualidades a través de los sistemas de pagos automáticos o a través de recordatorios y mecanismos facilitadores de pagos.

Colegiados Pasivos, a los cuales se debe instar al proceso de reinscripción a través de la página web y otros mecanismos relacionados.

Nuevos Colegiados, a los cuales se debe invitar a sumarse a través de políticas de integración desde la universidad.

En una primera etapa el Plan debe enfocarse principalmente en los denominados Colegiados Activos, los que también presentan subcategorías que requieren abordarse de diferentes maneras:

Miembros de Honor: Colegiados Activos que no pagan cuota social. Requieren de una campaña de información sin obligaciones asociadas.

Colegiados Activos 100% al día: Colegiados Activos (distintos a los Miembros de Honor) con el 100% de sus cuotas pagadas, sin ningún mes de vacíos. Principalmente corresponden a los suscritos a Pagos Automáticos (PAC y PAT) y pagos directos que han pagado todos los meses correspondientes a un período (semestre o año). Requieren de una campaña que los felicite por su compromiso y una invitación a seguir de la misma manera. Se debe informar de los beneficios que entrega el Colegio de Arquitectos.

Colegiados Activos con vacíos o lagunas mensuales: Colegiados Activos (distintos a los Miembros de Honor) que presentan algunos vacíos mensuales y que no requieren proceso de “reinscripción” para mantener su condición de activos en los meses correspondientes a un período (semestre o año). Requieren de una campaña que les informe de los meses pagados y no pagados e invitarlos a ponerse debidamente al día, indicando la deuda correspondiente y las modalidades de pago. Se debe informar de los beneficios que entrega el Colegio de Arquitectos.

El Plan requiere implementarse en esta primera etapa a partir de la recaudación correspondiente al primer semestre de 2021 y debe ser compatible con la información del Sistema RNA (Registro Nacional de Arquitectos), el cual debiera estar 100% operativo en este mes de Julio. La información que debe obtenerse de este sistema es la siguiente:

- 1) Número Total de Colegiados vivos.
- 2) Número Total de Colegiados Activos (incluyendo todas las categorías distintas a los Miembros de Honor) con el 100% de sus cuotas completas pagadas (sin lagunas).
- 3) Total de Ingresos correspondientes al Total de Colegiados Activos con el 100% de sus cuotas completas pagadas.
- 4) Número Total de Colegiados Activos (incluyendo todas las categorías distintas a los Miembros de Honor) con lagunas en algunos de los meses (que no constituyan Socios Pasivos).
- 5) Total de Ingresos correspondientes al Total de Colegiados Activos con lagunas en algunos de los meses.
- 6) Total de Ingresos Por Cobrar correspondientes al Total de Colegiados Activos con lagunas en algunos de los meses.
- 7) Número Total de Colegiados Pasivos (incluyendo todas las categorías distintas a los Miembros de Honor).
- 8) Total de Ingresos Por Cobrar correspondientes al Total de Colegiados Pasivos.
- 9) Total de Ingresos Por Cobrar correspondientes al Total de Colegiados Pasivos considerando sólo los ingresos esperados por proceso de Reinscripción.

4) CRONOGRAMA

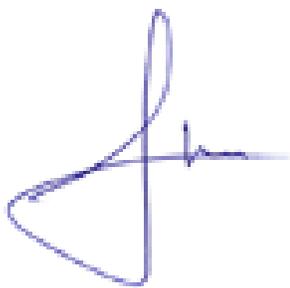
30/07/21: Implementación 100% Sistema RNA (Registro Nacional de Arquitectos) y entrega de la Información necesaria para la implementación del Plan.

02/08/21: Inicio Campaña en página web y redes sociales, informando sus características (Coincidente con el mes del arquitecto).

09/08/21: Preparación y envíos de correos electrónicos a los colegiados de acuerdo con estrategias por segmentos.

23/08/21: Seguimiento de correos y ratificación de la información de bases de datos.

30/08/21: Evaluación de la campaña y mejoras a implementar para la continuación de esta.



LUIS ALBERTO VIADA OVALLE

ICA 5933

DIRECTOR TESORERO

La Serena 05 de julio de 2021