



## VII FORO DE FUNDACIONES Y ASOCIACIONES SOCIO - CULTURALES DE ASTURIAS



### Fidelización de Asociados

Langreo, 12 de setiembre de 2015



## Fidelización de Asociados



### Cuestiones previas

Fidelización es un término que utilizan, básicamente, las empresas orientadas al cliente, donde la satisfacción del mismo es un valor principal. Sin embargo, por extensión, podríamos entender la fidelización de los asociados de una Asociación, a la satisfacción de los mismos ó que esta responde a sus expectativas.

Aunque en el Foro estamos representados tanto Asociaciones como Fundaciones sin ánimo de lucro, y ambas agrupaciones son muy similares así como las normas que las regulan, en este tema, “Fidelización de Asociados”, vamos a referirnos únicamente a las Asociaciones ya que las Fundaciones no tienen asociados.

Es decir: una Asociación es una entidad sin ánimo de lucro formada por una agrupación de personas, asociados, que se organizan para realizar una actividad colectiva de forma estable, permanente y constante, y que goza de personalidad jurídica propia, lo que la hace capaz de adquirir derechos y contraer obligaciones, estableciendo así una diferenciación entre el patrimonio de la entidad y el de las personas que la componen.

Es necesario distinguir varios tipos de Asociaciones, en función de sus fines y actividades, según sus Estatutos; a saber:

- \* De Vecinos
- \* De Amas de casa
- \* De Acción Voluntaria
- \* De Festejos
- \* Recreativas
- \* Juveniles
- \* Religiosas
- \* AMPAS de Alumnos
- \* De antiguos alumnos
- \* De Estudiantes Universitarios
- \* Universitarias
- \* De Consumidores y Usuarios
- \* Empresariales y Profesionales
- \* **Culturales**
- \* **Deportivas**
- \* **Emigrantes/inmigrantes**
- \* Otras



## Fidelización de Asociados



El órgano de gestión principal de una Asociación es la Asamblea General de Asociados, la cual delega sus funciones ejecutivas en la Junta Directiva de la misma, por un periodo de tiempo determinado.

Una de las funciones principales de la Junta Directiva es conseguir el mayor respaldo y participación de los Asociados en sus programas de actividades, que naturalmente, deben estar orientados al cumplimiento de los fines de la Asociación.

Para ello, la Junta Directiva debe articular acciones de favorezcan tal respaldo y participación, ó, lo que es lo mismo, debe de gestionar adecuadamente su recurso principal, sus Asociados.

### Gestión de Asociados

Considerando que los Asociados son uno de los principales activos de la Asociación, la atención y gestión de los mismos es un asunto de primordial importancia para la misma.

Sin ánimo de establecer categorías entre los Asociados, si parece oportuno agruparlos, a los efectos de su gestión, en función de su grado de implicación en los fines de la Asociación, esto es:

- \* Asociados **por convencimiento** con los fines de la Asociación.
- \* Asociados **por colaboración** con la Asociación.
- \* Asociados **por contraprestación**
- \* Asociados **por compromiso personal** con miembros de la Junta Directiva o de otros Asociados.

Primeramente, hemos de definir las actuaciones comunes a todos ellos, tales como:

- \* Protocolo de admisión
- \* Comunicación interna
- \* Redes sociales



# Fidelización de Asociados



## 1.- Protocolo de admisión

Es muy importante que cada Asociación pueda disponer de un Protocolo de admisión, bien definido.

Las solicitudes de admisión pueden llegar de forma personal, por correo postal ó a través de internet.

A tal fin, la Asociación debe disponer de un **Formulario ó Solicitud de Admisión** en el que se indiquen los datos obligatorios y los voluntarios, incluyendo en estos una fotografía tamaño carnet.

En tal solicitud se indicarán expresamente las exigencias que contempla la Ley de Protección de Datos.

Una vez recibida la Solicitud de Admisión se deberá enviar un Saludo de Bienvenida, vía correo electrónico, en el que se indique:

- \* Palabras de bienvenida del Presidente de la Asociación.
- \* Los datos del solicitante para su verificación
- \* El número de asociado que le corresponde
- \* La composición de los miembros de la Junta Directiva con sus datos de contacto.
- \* Los derechos que le asisten como asociados
- \* Dirección de la página Web y en su caso, claves de acceso a la zona restringida de los Asociados
- \* Que, en breve, recibirá por correo postal diversa documentación de la Asociación.

La documentación a enviar por correo postal, será la siguiente:

- ^ Carnet de Asociado
- ^ Estatutos de la Asociación,
- ^ Plan de Actividades del presente ejercicio
- ^ Memoria de Actividades del ejercicio anterior
- ^ Folletos de las actividades realizadas

En el caso de que el asociado no disponga de correo electrónico, se enviará toda la información y documentación señaladas, por correo postal.



## Fidelización de Asociados



### 2.- Comunicación interna

La política de comunicación interna es otro de los elementos claves para conseguir una mayor implicación de los asociados en el devenir de la Asociación.

A tal fin, a todos los Asociados se les enviará, al menos, la siguiente información escrita:

- \* Convocatoria de la Junta ó Asamblea General de la Asociación
- \* Memoria anual de Actividades
- \* Estado de las Cuentas del ejercicio.
- \* Plan anual de Actividades
- \* Acta de la Junta ó Asamblea General de la Asociación
- \* Cada uno de los Programas de Actividades
- \* Invitación a los actos relevantes de la Asociación
- \* Envío, vía correo electrónico, de un Boletín Informativo on Line

La Asociación debe disponer de una página web, de fácil acceso y consulta, que permita difundir cuantos aspectos se consideren importantes para la misma.

Se considera de vital importancia disponer de un Boletín Informativo on Line, destinado principalmente a los asociados, con la periodicidad que se estime más oportuna, en función de las actividades de la Asociación; es decir, mensual, bimestral ó trimestral.

Tal Boletín, no solamente deberá ser la herramienta fundamental para transmitir a todos los Asociados, entre otros, los programas y el desarrollo de los mismos, sino que también puede y debe servir para recoger las opiniones que aquellos estimen oportunas, en relación con la gestión de la Junta Directiva y la marcha de la propia Asociación.

Por otra parte, puede ser un buen instrumento de Comunicación externa, haciéndolo llegar a los distintos medios de comunicación, que además contribuye a la satisfacción de los asociados, pues estiman que “su” Asociación, a la que pertenecen, se ve reflejada en los mismos.

Uno de los aspectos que los asociados valoran positivamente es el de pertenecer a una entidad cercana, que conoce sus asuntos más personales y se recuerda de los mismos, tales como, felicitación de cumpleaños y día de su santo, pésames, etc.



## Fidelización de Asociados



Asimismo, se considera muy importante que cada uno de los Asociados tenga asignado un Directivo que ejerza de “Padrino” ó “Madrina”, que asista y se encargue de mantener un vínculo cercano, personal, telefónico ó por escrito, que le informe y recuerde de las Actividades de la Asociación.

### 3.- Redes sociales

Utilizando las modernas vías de comunicación, se estima conveniente que la Asociación disponga de una página en Facebook, con acceso exclusivo a los asociados, para que estos puedan comunicarse entre sí, así como tratar con los miembros de la Junta Directiva los aspectos que consideren oportunos.

### Asociados por convencimiento con los fines de la Asociación

En cuanto a los comprendidos en el grupo de **“Asociados por convencimiento con los fines de la Asociación”**, se tendrán en cuenta acciones específicas, con el propósito de aprovechar al máximo su predisposición favorable al compromiso, proponiéndoles ser **“Colaboradores Especiales de la Asociación”**, asignándoles diversas funciones al servicio de las Actividades de la Asociación, tales como:

- \* Involucrarlos en Campañas de Asociados
- \* Involucrarlos en Campañas de específicas
- \* Involucrarlos en Programas de Actividades
- \* Involucrarlos en Programas de difusión de la Asociación

Por otra parte, este grupo de **“Colaboradores Especiales de la Asociación”** puede ser uno de los nichos que aporten futuros miembros de la Junta Directiva

Langreo, 12 de setiembre de 2015