



**ACTA DE SESIÓN
DIRECTORIO NACIONAL SEPTIEMBRE 2021
CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO COLO-COLO**

I. ANTECEDENTES

Fecha: 23 de septiembre de 2021

Hora de inicio: 18:49 horas

Hora de término: 22:27 horas

Lugar / Plataforma: Zoom

Tipo de sesión: Ordinaria

II. ASISTENTES

1. Edmundo Valladares Hojas
2. Matías Camacho Reyes
3. Javiera García Lizama
4. Alejandro Zúñiga
5. Raúl Silva Frías
6. Diego Fuenzalida
7. Felipe Vallejos
8. Pavel Piña
9. Mauricio Durán
10. Juan Tobar
11. Ignacio Franjola
12. Álvaro Berenguela
13. Horst Kallens
14. Roxana Verdugo

15. José Serey
16. Francisco Jara
17. Nicolás Henríquez
18. Francisco Carcey
19. Magaly Vargas
20. Victoria Aravena

Invitadas:

1. Yoselin Fernández
2. Cynthia Romo
3. Cristián Chappuzeau
4. Vicente López (Centro de Estudios)
5. Edison Marchant

TABLA

1. Consultas Áreas de Trabajo Club
2. Centro de Estudios Colocolinos
3. Gestión Concesionaria Blanco y Negro
4. Filiales - Reglamento
5. Varios
 - i. Filiales – Nuevas Filiales
 - ii. Filiales - Otros
 - iii. Deportes
 - iv. Proyectos
 - v. Socios/as
 - vi. Defensoría de la Niñez
 - vii. Comunicación Interna



TEMA: CONSULTAS ÁREAS DE TRABAJO CLUB

Se inicia la jornada con consultas respecto de las minutas de áreas de trabajo del Club Social y Deportivo Colo-Colo, enviada con anterioridad a esta sesión.

Matías Camacho, Vicepresidente General, consulta respecto de los refuerzos contratados para el **Área de Administración** para la atención de socios/as, específicamente una evaluación respecto de su rendimiento y su adecuación al equipo.

Cristian Chappuzeau menciona que la evaluación del equipo es muy positiva, destacando que en una primera instancia se realizó un proceso de aprendizaje, que les permite hoy estar a cabalidad en el proceso de respuesta del correo de socios/as.

Diego Fuenzalida, Vicepresidente de Deportes, consulta por el proceso de fidelización y la viabilidad de su realización vía correo electrónico. Cristian menciona que se gestionará el contacto de socios y socias que se retrasan en pagos de forma escalonada, favoreciendo siempre la oportunidad de respuesta.

Mauricio Durán consulta por la posibilidad de evaluar el uso de nuevos canales de atención, tales como WhatsApp, en el entendido de la ampliación del padrón y las nuevas exigencias que esto conlleva. Cristian menciona que efectivamente se evaluará, pero que hoy se está retomando el canal telefónico, limitado producto de la pandemia.

Se consulta respecto a las oficinas, las que ya se encuentran disponibles producto del traslado de los artículos a un container disponibilizado por Blanco y Negro. Asimismo, se solucionaron las filtraciones del techo, reamoblando la oficina del Directorio.

Matías Camacho consulta por el estado del correo de ventas del **Área Comercial**, si aún persisten los retrasos en su respuesta.

Cynthia Romo señala que, si bien existen cerca de 200 correos pendientes, estos datan del 16 de septiembre en adelante. Cada correo requiere un seguimiento y se trabaja en ello. Se ha contado con el apoyo de Paulo Copaira en esta gestión también.

Se seguirá priorizando reclamos por vías electrónica y de redes sociales, a fin de entregarles respuestas y soluciones a los requerimientos.

Diego Fuenzalida consulta por el trabajo del Área Comercial con la empresa Comunidad 360°, para el desarrollo de proyectos asociados a la Ley del Donaciones Deportivas.

Cynthia informa que durante el mes de agosto se remitió la categorización de los espacios que son aplicables para propuestas publicitarias, sin tener nuevos requerimientos por parte de la empresa.

Respecto del **Área de Comunicaciones**, se informa sobre un proceso de evaluación del equipo de trabajo y la contratación de una nueva figura de Community Manager para el Club.

Diego Fuenzalida consulta por perfil respecto de la red social de Instagram, señalándole que se encuentra en la minuta enviada, cuya información es bastante similar a la de la red social Facebook. En ambos casos se obtiene información sobre rango etario, sexo y localidad, perfil que es bastante similar al padrón del Club.



Mauricio Durán, Vicepresidente de Filiales, consulta por la evaluación de “Más que Once” realizada con Maximiliano Falcón. Yoselin comenta que se realizó evaluación y que se trabajará en estructurar el programa y algunas alternativas para la conducción.

Asimismo, se consulta por un archivo de fotografía con las actividades y áreas de trabajo del Club. Ante esto se menciona que efectivamente existe un problema con el archivo de imágenes del Club, pero que se está trabajando en soluciones informáticas para ello. A su vez se expone la complejidad de fotografías no actualizadas de las ramas por la falta de competencias, la cual se subsanará en lo sucesivo con las nuevas competencias y actividades en las que se ha considerado la presencia del fotógrafo.

TEMA: CENTRO DE ESTUDIOS

Presentación de Vicente López, integrante del Centro de Estudios Colocolinos, respecto de un proyecto de línea base de la cultura organizacional del Club.

Matías Camacho expone el contexto en el cual se gesta esta propuesta de trabajo, en donde autónomamente deciden impulsarla desde el Centro.

Raúl Silva propone establecer un equipo, por parte del Directorio, para conversar con el Centro de Estudios y analizar las posibles formas de abordar su intención de trabajo con las principales necesidades del Club.

Se discute la factibilidad y aporte de concretar la realización del proyecto presentado.

ACUERDO: Trabajar una propuesta de lineamientos de trabajo para el Club, con un equipo conformado por Ignacio Franjola, Raúl Silva, Nicolás Henríquez, Matías Camacho y Javiera García, a fin de conversar sobre posibles trabajos desde el Centro de Estudios.

TEMA: GESTIÓN CONCESIONARIA BLANCO Y NEGRO

Edmundo Valladares y Edison Marchant, Directores nombrados por el Club en la concesionaria, nos informa sobre la gestión de éstos en Blanco y Negro.

TEMA: FILIALES - REGLAMENTO

Mauricio Durán, Vicepresidente de Filiales, señala que se envió previamente el Reglamento de Filiales, con los cambios solicitados previamente.

Matías Camacho comenta que todos los cambios solicitados por él fueron incorporados, por lo que se encuentra a favor de su aprobación.

ACUERDO: Se aprueba el Reglamento de Filiales por unanimidad de los Directores presentes en esta sesión.

VARIOS

TEMA: FILIALES – NUEVAS FILIALES

Mauricio Durán informa que cuatro filiales han enviado la documentación para su validación. Todas han sido revisadas junto con el Director de socios/as, cumpliendo con los cincuenta socios y/o socias al día. Se trata de las filiales: Antofagasta, Calama, Luis Contreras (Litoral Norte) y Valdivia.

TEMA: FILIALES – OTROS

Se informa sobre el reinicio de la realización de exámenes médicos (electroencefalograma) en filiales, comenzando por las de la zona norte.

Asimismo, se consulta por la realización de visitas a filiales, las que ya no deberán centrarse en la captación de socios/as sino en la atención de ellos en los distintos territorios.

Se menciona que existen solicitudes de firmas de camisetas pendientes para el área, lo que se espera resolver a la brevedad.

Finalmente se informa sobre el trabajo de las filiales constituidas y sus respectivos trabajos.

1. Antofagasta: Trabajo social.
2. Calama: Proyecto deportivo, escuela futsal.
3. Copiapó: Proyecto social, deportivo y cultural.
4. Colina: Proyecto deportivo.
5. Independencia: Proyecto deportivo.
6. Santiago Centro: Proyecto deportivo y social.
7. Ñuñoa: Proyecto deportivo y social.
8. Peñalolén: Proyecto deportivo.
9. La Florida: Proyecto deportivo.
10. Puente Alto: Proyecto deportivo.
11. El Bosque: Proyecto deportivo.
12. Lo Prado: Proyecto deportivo.
13. Maipú: Proyecto social, deportivo y cultural.
14. Padre Hurtado: Proyecto deportivo.
15. Cabildo: Proyecto deportivo.
16. Viña del Mar: Proyecto deportivo.
17. Quillota: Proyecto social y deportivo.
18. Luis Contreras – Litoral Norte: Proyecto social y deportivo.
19. Rancagua: Proyecto social.
20. Temuco: Proyecto social y deportivo.
21. Llanquihue: Proyecto social.
22. Puerto Montt: Proyecto social y deportivo.
23. Punta Arenas: Proyecto social y deportivo.
24. Puerto Natales: Proyecto deportivo.



25. Argentina: Proyecto deportivo.

TEMA: DEPORTES

Diego Fuenzalida, Vicepresidente de Deportes, menciona que se iniciaron las competencias de las distintas ramas, destacando la participación de nuestro Club en la Liga A2 de Voleibol, donde alcanzamos el primer lugar, lo que nos permitió acceder a la Liga A1.

Asimismo, no todas las ramas tendrán público, debido a las condiciones del Plan Paso a Paso, pero ya se ha coordinado comunicaciones sobre su cobertura.

Se informa que los sesenta y un deportistas de las categorías adulto cuentan ya con su seguro colectivo de salud en MEDS, lo que nos resguardará en caso de accidentes.

Juan Tobar, Director de Deportes, menciona que él será el vínculo con el Liceo Manuel de Salas, en donde entrenan nuestras ramas.

Diego solicita evaluar la entrega de aguinaldos a los prestadores a honorarios de las ramas para el mes de diciembre, ante lo cual se levantará el requerimiento al Comité de Administración y Finanzas.

TEMA: PROYECTOS

Felipe Vallejos, Director de Marketing y Eventos, comenta que se ha celebrado un contrato con Publímetro para salir con una portada falsa el 30 de septiembre y así celebrar el hito de los cincuenta mil socios y socias. Para ello se repartirán setenta mil ejemplares en la red metro y cinco mil ejemplares en las afueras del estadio, post partido. Además, coincidiendo que ese día se celebra el aniversario del estadio, se relevará ese hito en la contraportada.

Javiera García agrega que dicho día asistirán los ganadores del sorteo de cuarenta mil socios/as, recibiendo su camiseta de premio.

TEMA: SOCIOS/AS

Nicolás Henríquez expone la importancia de centralizar la fidelización de socias y socios, orientando el trabajo en tres pilares:

1. Atención (canales virtuales, atención presencial, nuevas formas de contacto).
2. Convenios y beneficios (ya está firmado el acuerdo con Cuponstar).
3. Participación (jornada de trabajo del Directorio para analizar nuevas formas de participar).

Asimismo, menciona la importancia de comenzar la planificación presupuestaria para 2022, considerando los ingresos 2021 y su proyección.



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

TEMA: DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Matías informa sobre una iniciativa de firma de un convenio de colaboración con la Defensoría de la Niñez, para la promoción de derechos de niñas, niños y adolescentes.

Para estos efectos, se fijará una reunión de trabajo con las áreas a fines.

TEMA: COMUNICACIÓN INTERNA

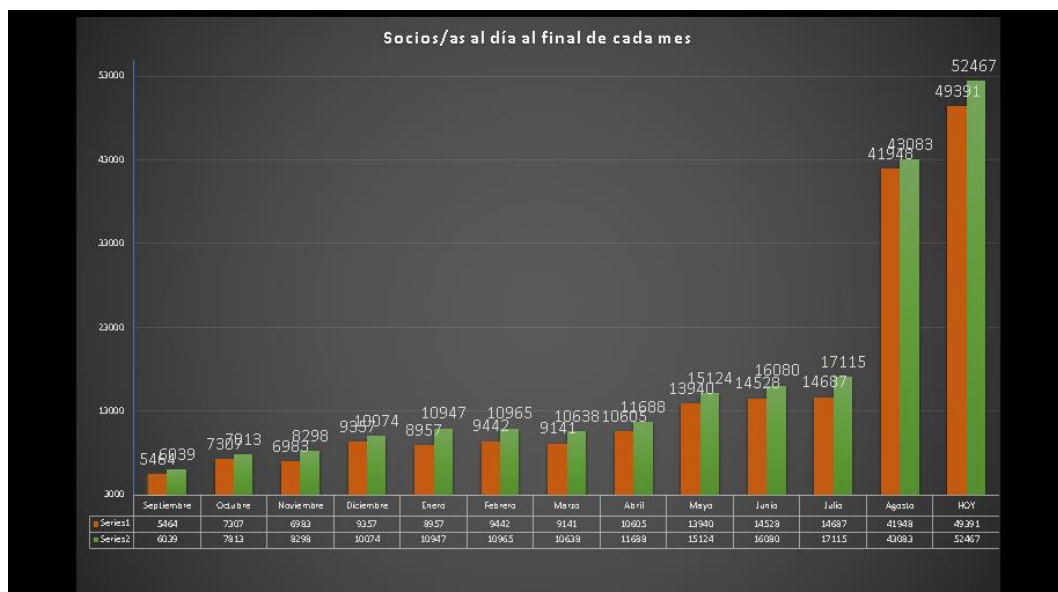
Mauricio Durán solicita el retorno de los Directorios Presenciales y la comunicación de todas las áreas en éstos, ya que de esta manera se sociabilizarán de mejor forma los quehaceres de cada uno y las formas de apoyo entre áreas.

MINUTAS

ÁREA ADMINISTRACIÓN

Socios/as al día

- La vuelta del público a los estadios, y la venta de entradas de manera exclusiva para los socios/as al día del CSD, provocó durante el mes de agosto el mayor aumento de socios/as del último tiempo.
- Si el mes de julio resultaba positivo por ser el octavo mes consecutivo con más de 10.000 socios/as al día, agosto superó toda estimación y pudimos cerrar con una cifra superior a 40.000.
- La tendencia se ha mantenido y ya hemos superado la barrera de los 50.000, la cifra más alta de socios/as al día de toda la historia de nuestra institución.





CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

Nuevos socios/as

- Similar a lo anterior, la inscripción de nuevos socios/as superó todas las expectativas, con una cifra final de más de 22.000 (lo que representa más de 14 veces las inscripciones de nuevos socios/as del mes pasado).
- Durante el mes actual ya contamos con más de 9.000 nuevas inscripciones.

Perfil del nuevo socio/a

De un total de 32.000 socios/as nuevos:

- 82% son hombres, 18% son mujeres.
- Un 71% reside en la Región Metropolitana, y un 29% en otras regiones.
- 5% socio infantil (0 a 12 años).
- 5% socio juvenil (13 a 17 años).
- 71% socios entre 18 y 39 años.
- 17% socios entre 40 y 59 años.
- 2% socios adultos mayores (sobre 60 años).

Contingencia de agosto

- Debido al explosivo aumento de inscripciones, pagos y consultas, se recurrió a apoyo externo por parte de Comunidad 360.
- Se utilizaron entre 4 y 6 ejecutivos diarios para apoyar nuestra gestión, enfocados en la atención del correo socios@cscdcolocolo.cl.
- Este apoyo externo duró 4 semanas; desde el 16 de agosto hasta el 10 de septiembre, incluyendo los días de fin de semana.

Cambios en Equipo de Administración

- Presentó su renuncia Kimberly Roblero.
- Debido a esta renuncia, a los costos de Comunidad 360, y a la necesidad de atención y mantención constante a nuestro nuevo universo de socios/as, se incorporan temporalmente 4 personas nuevas al equipo de Administración.
- Estas 4 personas iniciaron sus funciones el día lunes 6 de septiembre, tomando la "posta" de lo que realizaba Comunidad 360.
- Por el momento sólo han ejercido labores de manera remota, y la evaluación de su desempeño es positiva.

Llamados Telefónicos

- Se retomará la atención telefónica, en horario de 09 a 13 hrs.
- Esto se llevará a cabo mediante turnos ejercidos por dos de las cuatro personas nuevas.
- Se registrará el detalle de cada llamada, para confeccionar reportes y poder evaluar la eficiencia del canal.
- Se pretende relanzar este canal el día lunes 27 de septiembre.

Fidelización

- Para mantener nuestra cantidad de socios/as alta, se tomará contacto con los socios/as que vayan quedando morosos.
- Este contacto se hará de manera digital, a través del correo electrónico registrado de cada socio/a.
- Dicho contacto se llevará a cabo al inicio de cada mes, contactando a los socios/as que hayan quedado en mora el mes anterior.
- Esto resultará particularmente importante a partir del momento en que los más de 30.000 socios/as nuevos queden morosos.



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

ÁREA COMUNICACIONES

RESUMEN AGOSTO

- Nueva línea gráfica y desarrollo visual
- Cobertura actividades del Club
- Cobertura fútbol masculino y femenino
- Estreno programa "Más que Once"
- Estreno "Somos Caciques"
- Análisis de métricas en redes sociales
- Respuesta y solución de requerimientos vía mensajes directos en redes sociales.

LÍNEA GRÁFICA

- Desarrollo gráfico con una línea visual común: paleta de colores y tipografías tipo.
- Nuevas gráficas genéricas de condolencias y cumpleaños.
- Gráfica tipo para hitos históricos.





CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

LÍNEA GRÁFICA

Gráficas de previa para el fútbol
utilizando datos y fotografías
históricas.



LÍNEA GRÁFICA

Gráficas especiales: Visibilización
de las ramas deportivas del club.
Vínculo entre fútbol femenino,
fútbol masculino y ramas del CSD.



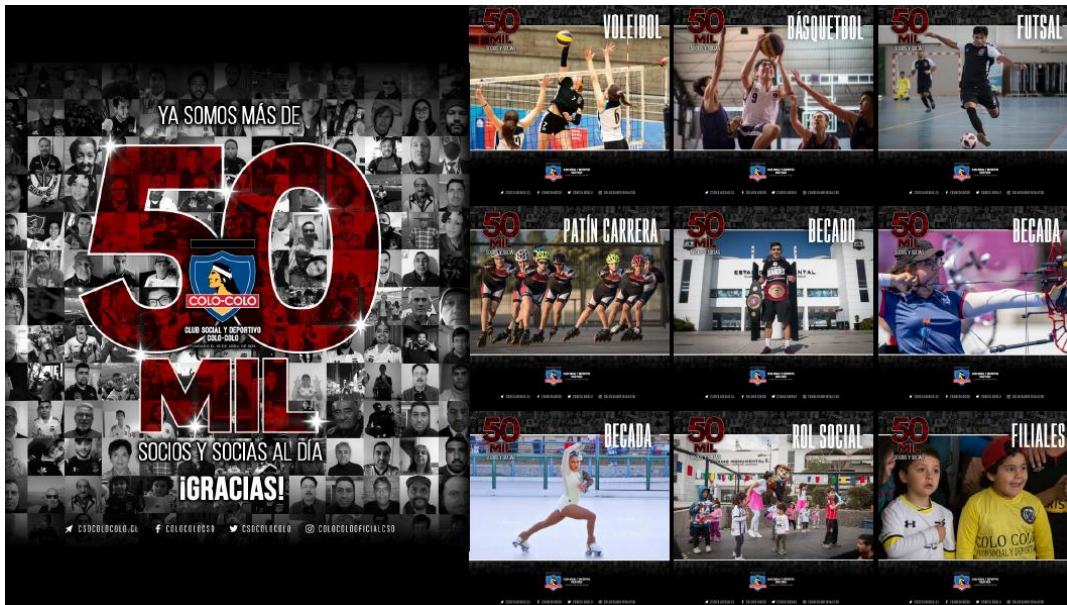


CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

SOCIOS/AS

Evolución gráfica de hito
socios y socias al día.

Especial gráficas 50.000



COBERTURA DE ACTIVIDADES

Deportes

- Arellanización planteles básquetbol y vóleybol
- Colo-Colo en Semifinales de la Liga Nacional A2 de Vóleybol
- Colo-Colo Básquetbol quedó inserto en el Grupo C de la Liga de Desarrollo
- Colo-Colo campeón de Liga Nacional A2
- Divisiones menores vóleybol
- Seleccionada nacional Paula Salinas se suma al vóleybol de Colo-Colo
- Boxeador becado por el CSD Colo-Colo se posiciona dentro de los 10 mejores en el ranking de la OMB

COBERTURA DE ACTIVIDADES

Filiales

- Niñas y niños de las filiales del CSD Colo-Colo participaron en taller de reciclaje
- Filiales del CSD Colo-Colo valoraron capacitación de Futsal recibida por el área de Deportes
- CSD Colo-Colo reconoció oficialmente a la Filial Bernardo Bello

Social

- CSD Colo-Colo fortalece su lazo solidario con nueva visita al Hogar Los Ceibos de Fundación Coanil
- El Club de la gente: Área Social del CSD Colo-Colo llevó alimentos y compañía a campamentos y personas en situación calle



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

COBERTURA DE ACTIVIDADES

Institucional

- CSD Colo-Colo invita a socios y socias a apoyar a la familia de Óscar Pérez
- Centro de Estudios del CSD Colo-Colo abrirá convocatoria para participar en iniciativas de investigación y creación literaria
- CSD Colo-Colo ayudará a solicitar levantamiento del Derecho de Admisión a los socios y socias que hayan cumplido sanción

COBERTURA DE ACTIVIDADES

Fútbol

- Minuto a minuto de todos los partidos de fútbol femenino y masculino
- Cobertura fotográfica de todos los partidos de local femenino y masculino
- Nota web de todos los partidos femenino y masculino
- Cobertura inicio del Fútbol Joven categoría sub-18





CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

PRODUCTOS AUDIOVISUALES

- Estreno "Más que Once"
- Estreno "Somos Caciques"
- Regreso del público al estadio con socio honorario: Juan Rodríguez
- Junt@s somos Club Social: especial 40.000 socios y socias al día
- 11 de Septiembre: CSD Colo-Colo por la verdad, justicia y memoria



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO
FUNDADO EL 20 DE ABRIL DE 1950

"Un club comprometido con la verdad, la memoria y la justicia"



REDES SOCIALES

Durante agosto desarrollamos el primer análisis de redes sociales, identificando la cantidad de cuentas alcanzadas, las tasas de interacción, las publicaciones destacadas y el perfil de los seguidores de las cuentas. Además, se intensificó el trabajo de respuesta en redes, de forma pública y de forma privada. Durante la semana más crítica de solicitudes recibimos alrededor de 100 mensajes directos al día, logrando dar respuesta satisfactoriamente a la mayor parte de los requerimientos gracias a la coordinación con las áreas de Ventas y Socios.



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

ANÁLISIS REDES SOCIALES

Seguidores al 31 de agosto

Twitter
290.292

Instagram
234.829

Facebook
182.191

Total seguidores

707.312

ANÁLISIS REDES SOCIALES

Instagram (1 al 31 de agosto)

Alcance
313.336

¿A cuántas cuentas llegan
nuestros contenidos?

Tasa de
participación
6,8%

Interacciones
307.146

¿Cuántas cuentas reaccionan
a nuestros contenidos?

¿Qué % de
nuestra
audiencia

Impresiones
4.509.973

¿En cuántas pantallas se ven
nuestros contenidos?

interactúa con
nosotros?



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

ANÁLISIS REDES SOCIALES

Publicaciones destacadas agosto



ANÁLISIS REDES SOCIALES

Twitter (1 al 31 de agosto)

Interacciones

58.531

Usuarios que interactúan con
nuestros contenidos (Menciones,
RT, Clics, Likes, Respuestas)

Tasa de
interacción

2,4%

Impresiones diarias

116.800

Usuarios que ven diariamente
nuestros contenidos

Impresiones totales

3.617.713

Usuarios totales que ven
nuestros contenidos en el mes



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

ANÁLISIS REDES SOCIALES

Facebook (1 al 31 de agosto)

Alcance

970.312

¿A cuántas cuentas llegan nuestros contenidos?

Interacciones

212.167

Usuarios que interactúan con nuestros contenidos
(Clics, comentarios, compartidos y reacciones)

Videos

202.309

Cantidad de pantallas a las que llegaron nuestros videos.

RESUMEN Y COMENTARIOS

- Los principales contenidos destacados fueron las gráficas de concurso, que cumplieron su objetivo de incrementar el alcance, número de impresiones y seguidores en todas las cuentas.
- Sin embargo, la publicación más destacada en todas las redes fue la de los obreros fuera del estadio. Esa publicación tuvo la mayor cantidad de alcance y participación en todas las redes.
- Dentro de las publicaciones destacadas del mes se encuentra la del campeonato de la Liga A2 de vóleybol. Es significativo que dentro de las coyunturas de socios y Copa Chile un contenido de rama se posicione dentro de lo más destacado.



CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO
COLO-COLO

RESUMEN Y COMENTARIOS

- Las publicaciones relativas al derechos humanos, como la gráfica del Día del Detenido Desaparecido, tuvo un rendimiento destacado, por sobre el promedio en Twitter e Instagram, alcanzando **51.299 impresiones** y una tasa de interacción del **7%** en Twitter y **73.497 impresiones** y **107 nuevos seguidores** en Instagram.
- En Instagram destacó también la noticia sobre el ingreso de Andrés Campos al top-10 del ranking de la OMB
- En Twitter destacó la invitación a participar de la previa del partido el Día de la Niñez junto a Patricia Muñoz.

PROGRAMACIÓN SEPTIEMBRE

- Segundo episodio "Más que Once" con invitada del fútbol femenino
- Video conmemorativo reinaguración del Estadio Monumental
- Estreno nuevas gráficas de juego (fútbol femenino, masculino y ramas deportivas)
- "Somos Caciques" y "Tribuna Popular" con ramas del club y/o becad@s
- Campaña suscripción al canal de YouTube
- Campaña de fidelización e información para socios/as, vía infografías y productos audiovisuales bajo la consigna "Somos Club".