

**PRINCIPIOS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
CON LA BASE SOCIAL Y TERCERAS PARTES**



Versión	Aprobado	Fecha de aprobación
1.0	Junta Directiva	29/10/2018

INDICE

1. DEPARTAMENTO RESPONSABLE	2
2. OBJETO	2
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
4. DESCRIPCIÓN	2
5. REFERENCIAS CRUZADAS	4
6. ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

1. DEPARTAMENTO RESPONSABLE

El departamento responsable de la actualización de este documento será la Coordinación General. Cualquier actualización deberá ser aprobada por el Órgano de Gobierno (Junta Directiva).

2. OBJETO

Este documento tiene como objetivo formalizar la voluntad del **Órgano de Gobierno de la Asociación de establecer criterios generales para promover una comunicación bidireccional entre ONGAWA y sus grupos de interés así como la ciudadanía en general.**

Dichos criterios dependen del público al que se dirigen y se instrumentan también en canales diferentes.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos términos de referencia aplican al conjunto de la Asociación

4. DESCRIPCIÓN

4.1. INTRODUCCIÓN

ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano (en adelante ONGAWA) es una organización no gubernamental para el desarrollo que tiene como misión poner la tecnología al servicio del desarrollo humano, para construir una sociedad mundial justa y solidaria.

Como Asociación que somos y por nuestra propia identidad (nos definimos como espacio de encuentro de personas comprometidas con un objetivo común) somos conscientes de la necesidad de establecer canales de comunicación abiertos y ofrecer escucha activa a aquellos que se acerquen a nuestro proyecto.

Aunque esto aparece recogido en numerosos documentos, se pretende sintetizar en éste lo más importante

4.2 PÚBLICOS Y CANALES

Personas socias. Además de los espacios de participación en toma de decisiones (Asambleas), así como otros espacios de participación presenciales que se definen adhoc (Encuentro ONGAWA, Días D), en los últimos años venimos desarrollando procesos que aprovechan el potencial de las herramientas comunicativas de la red para poder establecer conversaciones sin necesidad del encuentro presencial. Es voluntad de seguir apostando por involucrar de forma más efectiva a nuestros socios y socias en todos esos procesos.

Los socios disponen además, de una cuenta de correo específica socios@ongawa.org

Esta cuenta se gestiona por personal voluntario que remitirá a la Coordinación General aquellos correos que no respondan a la dinámica habitual con socios y que requieran de un análisis superior

Personas voluntarias. Además de los espacios presenciales (reuniones de grupo, Encuentro ONGAWA, Días D), en los últimos años venimos desarrollando procesos que aprovechan el potencial de las herramientas comunicativas de la red para poder establecer conversaciones sin necesidad del encuentro presencial. Es voluntad de seguir apostando por involucrar de forma más efectiva a nuestros socios y socias en todos esos procesos.

Las personas voluntarias disponen además, de una cuenta de correo específica voluntarias@ongawa.org

Esta cuenta se gestiona por personal voluntario que remitirá a la Coordinación de Ciudadanía aquellos correos que no respondan a la dinámica habitual con socios y que requieran de un análisis superior

Colaboradores. En todas la propuestas de colaboración y en los convenios que se firmen se hará constar una persona de referencia del equipo operativo de ONGAWA (teléfono y dirección de correo electrónico), así como el correo general de ONGAWA para facilitar que puedan tener acceso a la Asociación de forma inmediata. info@ongawa.org

Esta cuenta se gestiona por personal voluntario que remitirá a la Coordinación de Ciudadanía aquellos correos que no respondan a la dinámica habitual con socios y que requieran de un análisis superior

Público general. En la web estará accesible el teléfono de las diferentes sedes así como la dirección de correo electrónico. En la web también deberá aparecer explícitamente que pueden contactar con la Asociación para lo que deseen. La respuesta será en el plazo de 24 horas (días laborables)

<https://ongawa.org/contacta/>

¿Quieres hablar con nosotros? ¿Preguntar? ¿Proponer? ¿Criticar? ¿Consultar? Te esperamos.

0034 91 5011490 | info@ongawa.org

Para todos estos públicos es importante señalar que contamos con **Facebook, Twitter y LinkedIn entr otras** donde cualquiera puede entablar conversación. El tiempo de respuesta debe ser inferior a 24 horas.

También puedes encontrarnos en las redes sociales:



Tanto las preguntas vía web como las redes se gestiona por el área de comunicación que remitirá a la coordinación general cualquier tema que requiera de un análisis superior

4.3 ANALIS Y PROCESO DE RESPUESTA

Todas las personas que gestionan las cuentas de correo electrónico recibirán formación específica y tendrás un tiempo de aprendizaje acompañados por el responsable del área para poder contestar con autonomía las consultas que se hagan.

Cuando el tema que se plantee sea difícil, controvertido o requiera de valorar bien la respuesta deberá ser comentado con el responsable del área o la coordinación general.

En últimas instancia, si se considera necesario la responsabilidad última para contestar a una demanda concreta recaerá en el Comité Ético.

5. REFERENCIAS CRUZADAS

No aplicable