



ALBOAN

## **ALBOAN - PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CON LA BASE SOCIAL**

### **0- INTRODUCCIÓN**

El presente documento constituye la herramienta para establecer y garantizar las pautas a seguir para la correcta gestión del compromiso de comunicación con la base social.

La base social de ALBOAN está constituida por el conjunto de personas, grupos e instituciones que se sienten identificadas con nuestra misión, visión y valores y que con su compromiso, activo y consciente, contribuyen al logro de nuestros objetivos con voluntad de continuidad en el tiempo.

Desde ALBOAN, somos conscientes que para la construcción del sueño de contribuir a construir una ciudadanía global que denuncie las desigualdades y trabaje por la construcción de un mundo habitable para toda la humanidad, se vaya haciendo realidad es necesario ir enriqueciéndose continuamente con el aporte de cada persona y cada institución.

Por ello consideramos que la responsabilidad de ALBOAN se enmarca también en el compromiso de dar respuesta a las comunicaciones recibidas desde la base social y por ello se establece el siguiente procedimiento de respuesta en función del canal inicial de contacto.

### **1- PROTECCIÓN DE DATOS**

ALBOAN cumple todos los requisitos exigidos por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos. En todas las comunicaciones que realiza Alboan, se informa de todos los derechos y obligaciones que corresponden a cualquier persona que se ponga en contacto con la fundación.

### **2- PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN**

En la página web de ALBOAN, se recogen las distintas formas de contacto/comunicación que se facilitan a la base social. Así mismo en la documentación institucional (impresos) siempre aparece alguna de estas formas para facilitar siempre la disponibilidad de la organización.



ALBOAN

| <b>FORMA DE CONTACTO</b>  | <b>PROCEDIMIENTO RESPUESTA</b>  |
|---|---|
| <p>Forma PRESENCIAL</p> <p>Tanto en la página web como en los documentos se recoge la dirección de las distintas sedes de ALBOAN donde cualquier persona puede acudir y plantear su solicitud de información, consulta,....</p> | <p>Se atenderá inicialmente por la persona encargada de la atención al público en cada una de las sedes para poder dar respuesta inmediata en el momento de la visita o valorar la necesidad de que intervenga alguna otra persona de otra área que permita ajustarse mejor a la necesidad planteada. En caso de que no sea posible atenderle, siempre quedará recogida su solicitud tomando nota de su nombre y teléfono para poder dirigirle el aviso a la persona adecuada y que proceda a su respuesta en el plazo máximo de una semana.</p>                      |
| <p>Forma escrita por CORREO POSTAL</p> <p>Cualquier persona interesada puede hacernos llegar a través del correo postal a las direcciones de las sedes de ALBOAN sus consultas, solicitudes,....</p>                            | <p>La recepción del correo postal entrante en ALBOAN se realiza por parte de la persona encargada de la atención al público en cada una de las sedes. La correspondencia se abrirá en el momento de su llegada a cada sede cuando venga dirigida a ALBOAN y se fechará con el sello en el sobre y el contenido interior por la parte trasera. La distribución de las cartas se realizará atendiendo al contenido de las mismas a cada área o persona encargada. Se dará respuesta tratando de utilizar el medio más rápido para poder atenderle (Teléfono o mail)</p> |



ALBOAN

|  |  |
|--|--|
| <p>Forma TELEFÓNICA</p> <p>De nuevo tanto en la página web como en los documentos institucionales, se facilita los distintos números de teléfono de las distintas sedes así como un teléfono general 902. Dicho teléfono se atiende desde la sede de Bilbao.</p>   | <p>El teléfono se atiende por la persona encargada de la atención al público en cada una de las sedes redirigiendo la llamada a la persona adecuada para atender a la persona que ha realizado la llamada. En caso de no ser posible, se tomarán los datos de la persona (Nombre y número de teléfono) y se le indica que nos pondremos en contacto con ella. A continuación, se notificará vía email a la persona correspondiente el aviso de la llamada con los datos recogidos para que se pueda poner en contacto con ella en el plazo máximo de una semana.</p> |
| <p>Forma ELECTRÓNICA (mail, pagina web)</p> <p>En la página web, en el apartado de contacto y en el apartado en Qué puedes hacer tú, se indica una dirección de correo electrónico así como está disponible un formulario web donde dejar el teléfono y nombre o poder enviarnos los comentarios que cualquier persona interesada considere oportunos para ayudar a mejorar nuestro servicio así como ayudarle en cualquier necesidad que tenga.</p> | <p>Tanto la dirección de correo electrónico como el formulario web se revisa 2 días a la semana por la persona responsable de socios en el área de Gestión y Personas o por el equipo de personas voluntarias que se forme dentro del Área. De acuerdo con las características de la comunicación recibida, se dará respuesta directamente por las persona responsable de socios o se enviará el correo electrónico a la persona más adecuada o encargada para poder dar respuesta en el plazo máximo de una semana.</p>   |
| <p>REDES SOCIALES</p> <p>En las distintas redes en las que ALBOAN está presente (Facebook, Twiter, Youtube), cualquier persona tiene la oportunidad de compartir con Alboan sus comentarios, opiniones,...</p>   | <p>La persona técnica de comunicación será la encargada de mantener los distintos canales de comunicaciones de las redes sociales, dando respuesta en su caso a cualquier comentario recibido en el plazo de una semana.</p>   |