

# Protocolo Comunicación

Enero 2020



## ANTECEDENTES

### **¿Por qué es necesario un protocolo de comunicación?**

La asociación AlVelAl cuenta con un departamento de comunicación para la gestión de redes sociales, creación de material informativo y relaciones con los medios de comunicación; entre otros. Sin embargo, todos, Junta Directiva y Equipo de Trabajo somos prescriptores de la labor que AlVelAl realiza en post de la agricultura y ganadería regenerativas, restauración del paisaje y desarrollo rural del Territorio AlVelAl.

Cuando publicamos en nuestras redes sociales, participamos en charlas, jornadas, en reuniones con socios o entidades con las que colaboramos o podemos generar sinergias; estamos realizando comunicación externa sobre la asociación.

Aunque adaptado a cada situación e interlocutor, el mensaje que lanzamos de AlVelAl debe ser único valorando y teniendo especial cuidado en algunos aspectos de nuestra imagen como asociación.

Este protocolo, pretende ser un documento vivo; que recoja los fallos detectados y las fórmulas para solventarlos. No recogerá cuestiones de comunicación que, hasta ahora, se han desarrollado de manera correcta; y podrá ser actualizado en función de las necesidades que vayamos detectando en materia de comunicación. Una especie de hoja de ruta a la hora de comunicar AlVelAl a terceros para que, desde muchas voces, AlVelAl tenga un mensaje común.

### **Objetivos**

#### Del protocolo

Ordenar las formas en que nos comunicamos cada uno de los miembros de AlVelAl, así como los pasos a seguir cuando utilizamos herramientas de comunicación, presenciales o no, como redes sociales, trípticos, eventos u otras similares.

#### De Comunicación

Mostrar el trabajo que AlVelAl desempeña en los ámbitos de la agricultura regenerativa, la ganadería extensiva, la restauración del paisaje y el desarrollo de nuestro territorio en general; Así como de cada uno de los proyectos que estamos llevando a cabo. Dar la imagen de un territorio único, unido; independientemente de sus diferentes comarcas y municipios.

#### Funciones y/o roles

Como hemos mencionado anteriormente, todos somos prescriptores de la asociación. Pero también encontramos responsables de proyectos y representantes de la asociación en eventos, jornadas, etc. Estos son también los encargados de transmitir al departamento de comunicación

su participación en estos eventos y jornadas o la existencia del proyecto y progreso del mismo que coordina. Algo importante para la correcta difusión de los mismos.

Sólo si esta comunicación entre coordinador/responsable y departamento de comunicación se produce, se puede diseñar un plan estratégico de comunicación para ese proyecto y trabajar mano a mano en el mismo. Y es la única manera en que el departamento de comunicación puede hacerse responsable de esta difusión.

## **PAUTAS PARA UNA CORRECTA DIFUSIÓN DE ALVELAL**

Nos encontramos con dos tipos de comunicación:

### **De masas**

La responsabilidad es del departamento de comunicación siempre y cuando se permita su trabajo con el feedback necesario entre responsables y departamento de comunicación. Para ello se proponen las siguientes recomendaciones en función de los distintos ámbitos de comunicación que tratamos todos los prescriptores de AlVelAl

### De marca

- El logotipo: El logotipo de AlVelAl es la imagen de la asociación y tiene un manual con normas de uso desde su creación en 2016. Es importante que cuando vayamos a participar en algunas jornadas y se vaya a utilizar nuestro logotipo para la creación de un cartel que elaboran terceros se comunique al departamento de comunicación para que este vele por el buen uso del logotipo por parte de los organizadores y/o solicitemos una prueba antes de su difusión para comprobar que se cumple con la normativa de uso del logotipo de AlVelAl.

Ejemplo.- que no aparezca el logotipo deformado, sobre fondos que lo hacen ilegible, pixelado porque no tengan un archivo de calidad, sin la marca 4R o similares.

- Territorio AlVelAl: Tras más de dos años de vida, no podemos permitirnos que se trate al Territorio AlVelAl como Altiplano- Los Vélez, Altiplano de Granada o similares. Somos un único territorio, el territorio AlVelAl, y así lo tenemos que comunicar; especificando que está conformado por las cinco comarcas cuando sea preciso; pero ante todo un territorio único. Otra cuestión importante en este ámbito es el orden a la hora de mencionar las comarcas. Siempre Altiplano de Granada, Los Vélez y Alto Almanzora; en primer lugar. Para reflejar el significado de nuestro nombre. Y Noroeste de Murcia (Noroeste siempre con mayúscula ya que forma parte del nombre de una comarca) y Guadix. ¿por qué Guadix el último? Se recomienda ese orden porque es una forma de integrar la única comarca de la Región de Murcia en el resto de comarcas que pertenecen a Andalucía.

- Nombre de AlVelAl: Nuestro nombre tiene un significado y una razón, por ello contiene 3 mayúsculas al escribirlo; forma parte de nuestra identidad. Es importante que seamos cuidadosos en la forma en que escribimos AlVelAl. Un consejo que podemos dar es incluir AlVelAl en el diccionario de nuestro ordenador de manera que cuando escribamos AlVelAL, alvelal, Alvelal, ALveLAl u otras formas; el propio ordenador nos lo marque como falta de ortografía.

### De Organización

- Participación en medios de comunicación: En numerosas ocasiones los medios de comunicación se ponen directamente en contacto con la persona a la que quieren entrevistar sin pasar por el departamento de comunicación. Es importante que inmediatamente se transmita esta información al departamento de comunicación para que pueda hacer el correcto seguimiento de estas entrevistas. Por un lado, las emisoras pequeñas no tienen página web propia donde se suban los podcast para poder rescatar estas entrevistas. Por otro, en las emisoras grandes que si se suben los podcast; si el departamento de comunicación no tiene conocimiento de una entrevista no puede saber que tiene que buscarla, ni en qué emisora o programa debe hacerlo. Es importante que el trabajo sea en equipo en este aspecto para poder rescatar posteriormente las entrevistas o pedir las a la emisora concreta en la que aparezcamos.
- Cuando emprendemos un nuevo proyecto: el coordinador debe ponerse en contacto con el departamento de comunicación con el fin de darle la información del mismo y trabajar juntos en la estrategia de difusión del mismo, marcando presupuestos, contenidos y tiempo para una correcta planificación.

### Gestión de la información

- RRSS: La voz de AlVelAl es una y la responsabilidad de comunicar y difundir las novedades dentro de AlVelAl es el departamento de comunicación. Las informaciones que se transmiten en reuniones o whatsAap de Junta Directiva y Equipo de Trabajo no deben filtrarse a redes sociales bajo ninguna circunstancia. Las redes sociales tienen sus tiempos y hay días en que AlVelAl genera mucha información que no puede ser publicada en cortos periodos de tiempo pues no tendría el impacto deseado; por lo que hay que gestionarla correctamente. Hay protocolos y acuerdos con terceros que deben respetarse y que sólo conoce el departamento de comunicación por lo que antes de publicar nada sobre AlVelAl que no esté ya publicado en sus redes sociales, se ruega a todos ponerse en contacto con el departamento de comunicación y consultar las razones por las que aún no se ha publicado.

Ejemplo.- No puede aparecer en un perfil personal que le han otorgado a la Bandera de Andalucía a AlVelAl si la asociación no lo ha hecho público porque los gabinetes de comunicación de Junta de Andalucía y AlVelAl se han puesto de acuerdo en que se realizará esa publicación en una fecha determinada.

Ejemplo2.- No se puede publicar que AlVelAl va a participar en un acto o evento o lo va a organizar si el departamento de comunicación no tiene conocimiento de ello. Ya que los medios de comunicación que nos siguen a muchos de los miembros del Equipo y Junta Directiva, llaman al departamento de comunicación para obtener una ampliación de esa información que no disponemos. Esto muestra una importante desorganización por nuestra parte como entidad y podemos evitarla.

Ejemplo3.- Poner en RRSS que en una reunión vamos a tratar un número determinado de puntos, puede darnos una mala imagen en función del número de puntos que sea; además de ser una información irrelevante puede traernos una mala imagen de la asociación.

- Actividad: Cuando participamos en una acción de AlVelAl hay que comunicarla al departamento de comunicación con foto y descripción; visitas a fincas, participación en eventos. Tenemos temporadas en que parece que no pasa nada en AlVelAl y todos los días pasan cosas, realmente. El departamento de comunicación se encarga de la comunicación corporativa y de cada uno de los proyectos que llevamos a cabo, y sólo contamos con una persona para ello, por lo que no es operativo que esté detrás de cada uno de los miembros del equipo de trabajo o Junta Directiva para conocer qué se está haciendo.

Ejemplo. - Aún no hemos subido una fotografía o archivo que muestre que contamos con una persona que visita las fincas para asesorar a los agricultores in situ.

### Otras

- Indumentaria: Todos contamos con camisetas de AlVelAl que son una forma de comunicación más. No tiene sentido gastar un dinero en camisetas de la asociación si estás no tienen un objetivo, por lo que resulta interesante que en presentaciones, entrevistas y similares; las utilicemos. A modo de uniforme, si queremos llamarlo de una manera concreta. Sólo en entrevistas en platós de TV nos pueden dar alguna recomendación sobre la vestimenta por cuestiones técnicas de la cadena.

Ejemplo. - En InterAlmería te recomiendan no vestir con determinados colores porque su plató realmente es un croma, por lo que físicamente tú estás en una habitación de color verde pero en antena se ve un decorado.

- Bienvenida: A los socios se les envía un email de bienvenida cuando se dan de alta en AlVelAl, sería interesante que este primer email invitara al nuevo socio a confirmar su recepción con la finalidad de comprobar nosotros que el email lo tenemos correctamente registrado; nos hemos encontrado con email que al pasarlos a nuestra base de datos nos hemos equivocado y no recibían las informaciones de AlVelAl. Como pasos para llevar este registro se propone abrir una nueva columna en nuestra base de datos que sea email confirmado. Si en dos meses desde su alta el socio no ha confirmado su recepción, se le llamará para comprobar personalmente que lo tenemos correcto.

- Web.- La página web de AlVelAl es [www.alvelal.es](http://www.alvelal.es) no es [www.alvelal.net](http://www.alvelal.net); cuando marcamos .es nos redirige automáticamente y nos evita llevar a errores respecto a nuestros emails corporativos que son .es
- De imagen. - Desde AlVelAl y como organización tenemos que adquirir un compromiso con nuestra filosofía en todos los sentidos. Es por ello que nos tenemos que comprometer como entidad a que todas las compras que realizamos sean 100% sostenibles. Es por ello que en cada compra nos debemos plantear los materiales con los que está fabricada nuestra compra, utilizar siempre que sea posible cosas reutilizables y con materiales ecológicos, reutilizados o de comercio justo.
- Celebración de eventos. - En los cafés que se ofrecen dentro de las actividades de AlVelAl, también es importante la imagen. Utilizar vasos y cubiertos reutilizables, compostables o, en su defecto, reciclables. Contratar el servicio de catering a establecimientos locales del municipio en el que se desarrolla la actividad y adquirir el compromiso de que los productos de AlVelAl estén presentes, en la actualidad almendra, nueces, ... en el futuro se podrán incluir otros como frutas; ofreciendo así una alternativa sostenible y saludable para aquellas personas que pueden tener intolerancias alimenticias.

### **Entre personas**

Este ámbito no corresponde actualmente al departamento de comunicación, pero hemos detectado que hay una necesidad de trabajar la comunicación entre todos los socios de AlVelAl, no sólo las vías que la asociación utiliza para comunicarse con sus socios, también entre socios.

Siendo conscientes del impacto que tiene la comunicación en el proyecto y las relaciones y sabiendo que cada persona tiene una manera diferente de comunicarse, proponemos desde AlVelAl, que se dedique un tiempo en espacios consensuados a la gestión de malentendidos y polarizaciones de forma presencial adoptando compromiso de asistencia para disolver los nudos que se creen en espacios facilitados. No vemos conveniente para esto usar los medios de comunicación como correo electrónico, WhatsApp que recomendamos se utilicen exclusivamente para los temas operativos y de información. Tampoco los espacios de junta directiva o asambleas que están destinados a otros fines.

La redacción y uso de un código ético para todos los socios nos puede ayudar a poner la atención en la forma en la que nos comunicamos. De la misma manera que por lo menos un área con responsables que puedan recibir las quejas y faltas en la forma de trato y comunicación, así como las propuestas para gestionarlas.

Solicitamos recurran a las vías de información oficiales para los diferentes asuntos y consulten a ella cualquier duda. Mover rumores por otras vías baja el nivel de confianza entre nosotros.

Entre los socios utilizar plataformas donde todos los documentos y actas estén colgadas en todo momento con fácil acceso: por ejemplo Dropbox o drive.

De igual manera ampliar la participación de los socios en la generación de visión e ideas para el diseño de las acciones futuras así como la evaluación de los ejercicios anteriores, con encuentros anuales de varios días donde se posibilita la convivencia, los espacios de visión, debates y propuestas para los ejercicios siguientes además de la asamblea.

### **Entre entidades**

Contamos con socios emprendedores, empresario y/o empresas asociadas. Debemos tener en cuenta que el logotipo de AlVelAl es de esta entidad y el derecho a su uso de la misma. Los socios que quieran hacer uso del mismo en sus entidades y/o productos deben consultarlo previamente con esta entidad con el fin de que este uso sea acorde a nuestra filosofía y con las normas de estilo con las que el propio logotipo cuenta. El logotipo es nuestra imagen y hay que cuidarla en todo momento.

De la misma manera, en todos los contratos de colaboración firmados por AlVelAl con otras entidades para el desarrollo de proyectos, debe haber una cláusula que implique la comunicación. Para que ambas partes se deben comprometan a la coordinación a la hora de gestionar la comunicación del proyecto. Este compromiso nos permitirá ofrecer una comunicación del proyecto más clara y eficiente y, a la vez, no duplicar contenidos; pudiendo favorecer la visibilidad de ambas entidades como parte del proyecto a tratar. Un ejemplo sería que, una entidad que trabaja con AlVelAl en un determinado proyecto y publica alguna información del mismo, AlVelAl compartiría esa información no duplicándola, y viceversa.

### **Es fundamental el compromiso de todos**

Este protocolo no serán más que palabras si todos y cada uno de nosotros no nos hacemos responsables de nuestra parte. Tendemos a analizar y juzgar a los demás, pero ¿Nos hemos analizado a nosotros mismos?

Esperamos que este sirva para mejorar la gestión de la comunicación, en todos sus ámbitos, dentro y fuera de AlVelAl.