

PROTOCOL DE COMUNICACIÓ AMB PERSPECTIVA EN IGUALTAT I LGTBIQ+

PROTOCOL DE COMUNICACIÓN INTERNA

OBJETIVO: Facilitar la comunicación efectiva entre diferentes categorías y responsables dentro de la organización con perspectiva en igualdad y LGTBIQ+, y las pautas establecidas en la Guía del Lenguaje no sexista.

PROCEDIMIENTOS

Canales de Comunicación:

- Utilizar correos electrónicos para comunicaciones formales.
- Utilizar herramientas de mensajería instantánea (como WhastApp, Microsoft Teams) para comunicaciones rápidas y colaborativas.
- Realizar reuniones periódicas (semanales, mensuales) para discutir avances y resolver problemas.

Responsabilidades:

- Cada responsable debe asegurarse de que la información relevante se comunique a su equipo de manera oportuna.
- Designar un/a responsable de comunicación en cada equipo para centralizar y distribuir la información.

Documentación:

- Mantener registros de todas las comunicaciones importantes en una plataforma accesible (como Sistema de Gestión interno, Entigest, SharePoint o Google Drive).
- Crear actas de reuniones y distribuir las a todas las personas participantes.

Feedback:

- Establecer un sistema de feedback para mejorar continuamente los procesos de comunicación.

PROTOCOL DE COMUNICACIÓ INTERNA

OBJECTIU: Facilitar la comunicació efectiva entre diferents categories i responsables dins l'organització, amb perspectiva en igualtat i LGTBIQ+, i les pautes establertes a la Guia del Llenguatge no sexista.

PROCEDIMENTS

Canals de Comunicació:

- Utilitzar correus electrònics per a comunicacions formals.
- Utilitzar eines de missatgeria instantània (com WhastApp, Microsoft Teams) per a comunicacions ràpides i col·laboratives.
- Realitzar reunions periòdiques (setmanals, mensuals) per discutir avenços i resoldre problemes.

Responsabilitats:

- Cada responsable ha d'assegurar-se que la informació rellevant es comuniqui al seu equip de manera oportuna.
- Designar un/a responsable de comunicació a cada equip per centralitzar i distribuir la informació.

Documentació:

- Mantener registres de totes les comunicacions importants en una plataforma accessible (com ara Sistema de Gestió intern, Entigest, SharePoint o Google Drive).
- Crear actes de reunions i distribuir-les a totes les persones participants.

Feedback:

- Establir un sistema de feedback per millorar contínuament els processos de comunicació.

PROTOCOL DE COMUNICACIÓN EXTERNA

OBJETIVO: Mantener una comunicación clara y efectiva con la sociedad, clientes y proveedores, con perspectiva en igualdad y LGTBIQ+, y las pautas establecidas en la Guía del Lenguaje no sexista.

PROCEDIMIENTOS

Canales de Comunicación:

- Utilizar correos electrónicos y llamadas telefónicas para comunicaciones formales con clientes y proveedores.
- Utilizar redes sociales y el sitio web de la fundación para comunicarse con la sociedad y promocionar productos o servicios.

Responsabilidades:

- Designar un equipo de comunicación externa encargado de gestionar todas las interacciones con clientes, proveedores y la sociedad.
- Asegurarse de que todas las comunicaciones externas sean coherentes con la imagen y los valores de la fundación.

Documentación:

- Mantener registros de las comunicaciones, más relevantes con clientes y proveedores.

Feedback:

- Establecer un sistema de feedback para recibir opiniones de clientes.
- Realizar encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de clientes.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Microsoft Teams

Herramienta de colaboración que integra chat, videollamadas, y almacenamiento de archivos. Facilita la colaboración en proyectos y la comunicación entre departamentos.

Zoom

Plataforma de videoconferencias que permite realizar reuniones virtuales con clientes, proveedores y la sociedad. Ofrece funciones de webinar y reuniones en grupo

WhatsApp

Aplicación de mensajería instantánea que permite a los usuarios enviar mensajes de texto, realizar llamadas de voz y video, y compartir archivos multimedia (como fotos, videos y documentos) a través de una conexión a Internet.

PROTOCOL DE COMUNICACIÓ EXTERNA

OBJECTIU: Mantenir una comunicació clara i efectiva amb la societat, els clients i els proveïdors, amb perspectiva en igualtat i LGTBIQ+, i les pautes establertes a la Guia del Llenguatge no sexista.

PROCEDIMENTS

Canals de Comunicació:

- Utilitzar correus electrònics i trucades telefòniques per a comunicacions formals amb clients i proveïdors.
- Utilitzar xarxes socials i el lloc web de la fundació per comunicar-se amb la societat i promocionar productes o serveis.

Responsabilitats:

- Designar un equip de comunicació externa encarregat de gestionar totes les interaccions amb els clients, els proveïdors i la societat.
- Assegurar-se que totes les comunicacions externes siguin coherents amb la imatge i els valors de la fundació.

Documentació:

- Mantener registres de les comunicacions, més rellevants, amb clients i proveïdors.

Feedback:

- Establir un sistema de feedback per rebre opinions de clients.
- Realitzar enquestes periòdiques per avaluar la satisfacció clients.

EINES DE COMUNICACIÓ

Microsoft Teams

Eina de col·laboració que integra xat, videotrucades i emmagatzematge d'arxius. Facilita la col·laboració en projectes i la comunicació entre departaments.

Zoom

Plataforma de videoconferències que permet fer reunions virtuals amb clients, proveïdors i la societat. Ofereix funcions de webinar i reunions en grup

WhatsApp

Aplicació de missatgeria instantània que permet als usuaris enviar missatges de text, fer trucades de veu i vídeo, i compartir arxius multimèdia (com fotos, vídeos i documents) a través d'una connexió a Internet.