



MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA FULULU

La Fundación Lunita Lunera (FULULU) es una organización sin fines de lucro y de la sociedad civil que desde el sentir-pensar-actuar de la educación popular queremos apoyar la construcción de una cultura de paz, entendida como un proceso de transformación social comunitario. Apostamos por una sociedad más inclusiva basada en la justicia y la equidad mediante las 4 tareas de la cultura de paz: Cultura, Política, Social y Económica.

1. APLICACIÓN:

Las políticas descritas en el presente manual son de aplicación para todos los proyectos y/o consultorías en ejecución, incluyendo cualquier actividad con recursos propios. Son de obligatorio cumplimiento, con aplicación a todas las áreas de la Fundación Lunita Lunera.

2. OBJETIVO:

Detallar las directrices y principios de los procesos de comunicación interna de FULULU para la óptima realización de las actividades.

3. ALCANCE:

Todo el personal técnico y voluntario de la Fundación dentro de sus funciones.

4. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

De acuerdo al organigrama de la FULULU, la comunicación se realizará de abajo a arriba y de arriba abajo, es decir, desde el Equipo Coordinador y/o Directorio - Coordinador de Programas – Responsables de ejes, y al viceversa Voluntariado/Equipo Técnico – Coordinadoras de Oficina/Proyectos – Responsables de ejes, etc. Tomando en cuenta lo siguiente:

De acuerdo al organigrama y políticas internas de FULULU se aboga por procesos internos que promuevan la comunicación bidireccional.



La comunicación se realizará de abajo a arriba y de arriba abajo, es decir, desde el Equipo Coordinador y/o Directorio hacia Coordinador de Programas – Responsables de ejes – Equipo técnica/ voluntarios/as; y a la inversa, Voluntariado/Equipo Técnico – Coordinadoras de Oficina/Proyectos – Responsables de ejes, etc. Tomando en cuenta lo siguiente:

- Para comunicación interna, es decir, entre las personas que laboran en FULULU, sobre decisiones, para consultas, apoyo, entre otras, se realizará con copia a la persona que este justo debajo en el organigrama, y viceversa.
- Para la comunicación externa, es decir, con otras personas que no pertenecen a FULULU, se recomienda realizarla por correo con copia a la persona justo debajo en el organigrama.

5. RESPONSABILIDADES DE COMUNICACIÓN:

La responsabilidad de que las personas sean informadas de novedades de proyectos u oficina y conscientes de nuevos acuerdos será justo la persona que esta inmediatamente debajo en el organigrama, considerando las siguientes directrices:

- En el caso de información de las oficinas, la persona coordinadora de la oficina será la responsable que toda la oficina sea informada de las novedades.
- En el caso de que la información sea de un proyecto, será la persona coordinadora del proyecto la responsable de comunicar a su equipo.
- Para la comunicación respectiva a los ejes de trabajo y coordinación administrativa-financiera, será la persona coordinadora del eje o coordinación, la encargada de que todas las personas vinculadas de alguna forma, sean informadas de cualquier novedad.
- Cuando haya novedades en la ejecución de un proyecto que amerite toma de decisiones, ajustes de metodología, presupuesto o cualquier otra situación, será la persona técnica la encargada de informar a la coordinación de proyecto sobre las mismas. Quien a su vez de verá mantener informado al equipo coordinador y/o coordinación administrativo-financiera, según corresponda.



6. CANALES DE COMUNICACIÓN:

El único canal oficial será el correo electrónico. Exceptuando en caso de emergencia que se podrá aprobar por cualquier otro medio comprobable, siendo necesario posteriormente enviar un correo para dejar constancia de lo aprobado¹.

En caso de hacer uso de los canales de comunicación no oficiales² se recomienda respetar los horarios laborales (en énfasis en épocas de mayor estrés laboral). No será posible “obligar” al personal a responder a canales de comunicación no oficiales fuera de horario de oficina. Igualmente se recomienda que en situaciones de emergencia el personal pueda estar atento a los canales de comunicación no formal.

- **Grupos de trabajo vía Whatsapp:**

Se recomienda tener un grupo por oficina y otro por proyecto en caso de que el equipo sea más de dos personas.

Por parte del Equipo Coordinador se realizarán 2 grupos, uno general, más informal, abierto para mantener el contacto entre todas; y, otro SOLO y EXCLUSIVAMENTE para SEGURIDAD, es decir, este grupo solo se utilizará para anunciar salidas a visitas a campo, viajes a otras ciudades, o para reportarse en caso de algún suceso de riesgo.

7. REUNIONES DE EQUIPO

- **Equipo Coordinador**

Estas reuniones serán convocadas por la secretaria cada 15 días. Compartiendo el orden del día con todo el personal al menos 3 días antes para dar oportunidad a incluir temas de discusión que todo el personal crea conveniente. Los acuerdos de las reuniones serán compartidos por la secretaria a todo el personal al menos 3 días antes de la siguiente reunión, es decir, con el orden del día.

A las reuniones del Equipo Coordinador, se contará con un espacio que se conoce como silla vacía; cualquier persona de FULULU tendrá la opción de participar con voz y voto en la discusión de algún tema que le competa.

¹ Se recomienda que cualquier decisión tomada, permisos, acuerdos, realizados de forma verbal sean confirmados por correo electrónico.

² Se entiende como canales no oficiales a llamadas, mensajes de texto, mensajes por aplicaciones de redes sociales o mensajería (Whatsapp, Facebook, Twitter, entre otros).



Para hacer uso de este espacio la persona interesada deberá solicitarlo a la secretaria de FULULU por el canal formal de comunicación³ al menos 3 días antes de la reunión de coordinación. En el correo se debe informar el motivo de la solicitud de la silla vacía (y explicitar si va en representación de dos o más personas o a nombre propio)

Todas las comunicaciones con el Equipo Coordinador y/o el Directorio, serán a través de la secretaria.

- **Coordinación de Oficinas**

Las reuniones serán convocadas por la secretaria 1 vez al mes, intentando ser inmediatamente antes de la reunión del equipo coordinador. Compartiendo el orden del día con todo el personal al menos 3 días antes para dar oportunidad a incluir temas de discusión que todo el personal crea conveniente.

El objetivo de la reunión de oficina será socializar procesos de oficinas que tienen inconvenientes, necesidades concretas, compartir información de prácticas que resulten positivas para replicar y mantener contacto permanente entre oficinas.

Los resultados de estas reuniones serán compartidos por la persona responsable a todo el personal al menos 3 días antes de la siguiente reunión. (La persona responsable del acta será rotativo, es decir, un mes por coordinadora de oficina por orden alfabético de oficinas).

- **Coordinación de Proyectos y/o Consultorías**

Cada coordinadora de proyecto organiza reuniones periódicas con el equipo de trabajo del proyecto que coordina.

La coordinación de programas deberá mantener, al menos una vez al mes, una reunión de seguimiento con las coordinadoras de proyectos.

La Coordinación de Programas convocará a reunión (a coordinadoras de proyectos, coordinación financiera administrativa y responsables de oficina implicadas) cada vez que inicie un nuevo proyecto. Esta tendrá como objetivo dar a conocer el nuevo proyecto,

³ Se recomienda pedir este proceso una vez el tema ha sido tratado por las personas inmediatamente abajo en el organigrama.



compartir información, metodologías, estrategias, etc. compartiendo el orden del día con al menos una semana de antelación y en caso de emergencia con 2 días de antelación.

El orden del día y el acta, será compartido con todo el personal por el Coordinador de Programas.

- **Reuniones por Ejes**

Estas reuniones serán convocadas por la persona coordinadora del eje y se convocará cuando se estime necesario, al menos 1 vez al trimestre. Las personas convocadas serán las que la coordinadora del eje considere necesario. Se compartirá el orden del día al menos una semana antes y el acta una semana después.

- **Reuniones por Oficinas**

Estas reuniones serán auto-convocadas una vez por semana y tendrán un carácter de planificación e información. El acta de estas reuniones será compartida con toda la oficina y al Equipo Coordinador.

- **Asamblea del personal de FULULU**

Será convocada por la secretaria de FULULU, se intentará que coincida con un encuentro nacional, se compartirá el orden del día al menos 1 semana antes para que todo el personal pueda añadir lo que crea conveniente. Este será un espacio absolutamente horizontal en el que todas las personas tendrán voz y voto por igual. Exceptuando en procesos de condiciones laborales y requerimientos económicos; solo se podrán proponer mejoras a este.

- **Asamblea sin Equipo Coordinador y/o Directorio**

Será autoconvocada por el personal de la FULULU, exceptuando el Equipo Coordinador y el Directorio. Para llevarla a cabo se deberá: :

- Se elegirá de forma anual dos personas para coordinar esta asamblea, realizándose al menos 2 al año.



- El orden del día será compartido con todo el personal de FULULU, incluyendo al Equipo Coordinador y al Directorio con al menos 1 semana de anticipación. El acta igualmente deberá ser compartida con todo el personal.
- Se espera que en cada asamblea se pueda evaluar el desempeño del Equipo Coordinador, retroalimentación a procesos internos, hacer ejercicios de crítica y autocrítica y proponer mejoras para la fundación.
- Esto es un órgano consultivo y de propuestas. Las resoluciones tomadas en esta asamblea no tienen un carácter de cumplimiento obligatorio, pero sí de análisis obligatorio.

8. GESTIÓN DE CONFLICTOS

En los grupos humanos es muy común y sano que existan conflictos. Para resolverlos se contará con la persona que en el organigrama se encuentra inmediatamente de bajo; si esta persona estuviera en el conflicto o no se confía en que sea imparcial se podrá seguir bajando en el organigrama. Si las personas conflictuadas lo desean se podrá crear equipo mediador con personal del Equipo Coordinador y del Equipo Técnico o Voluntariado.