

OFICINAS DE ATENCIÓN

ITAKA-ESCOLAPIO EMAÚS



- Introducción
- El espacio
- Funciones de los responsables locales
 - Atención al público
 - Atención a los socios
 - Atención a los voluntarios
 - Buenas prácticas económicas
 - Trabajo en red con otras entidades
 - Publicidad y merchandising

Marzo 2017



INTRODUCCIÓN

Las oficinas de atención de Itaka-Escolapios Emaús son un elemento importante en la vida de las sedes locales que debe ser cuidado y adecuadamente gestionado.

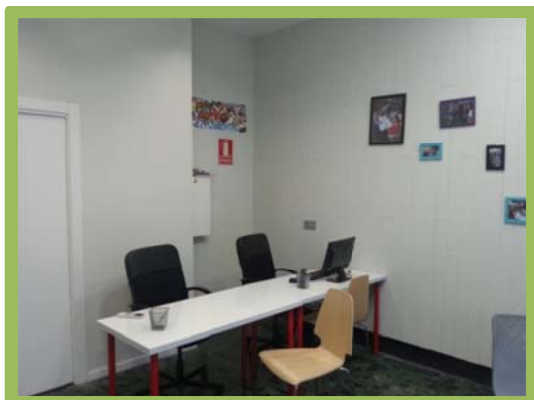
Y son importantes en la misión que llevamos adelante porque:

- Ofrecen atención e información a las personas de los grupos del Movimiento Calasanz, a las comunidades religiosas y Fraternidades escolapias, a la comunidad educativa, al entorno y a la ciudadanía en general
- Constituyen un punto de encuentro y referencia para los voluntarios/as de los proyectos, sus destinatarios/as, la comunidad cristiana escolapia y para la comunidad educativa local.
- Son un lugar de comunicación entre el colegio y la Fundación Itaka-Escolapios.
- Dan visibilidad a Itaka-Escolapios y a sus proyectos, tanto locales como provinciales y de la red, siendo un elemento fundamental en la imagen que damos de Itaka-Escolapios en cada lugar.

EL ESPACIO

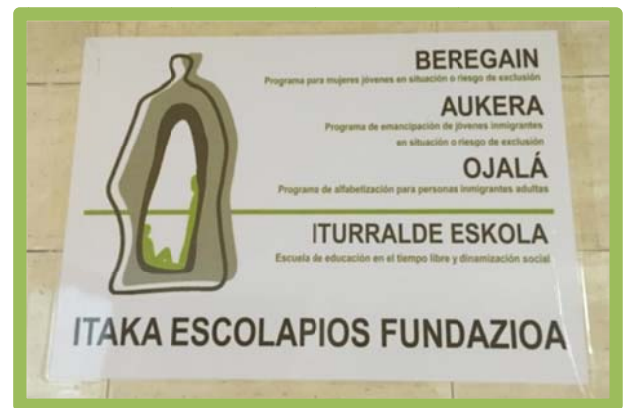
Para elegir bien el lugar de la oficina de atención es bueno tener en cuenta:

- Que sea accesible
- Mejor en el propio colegio
- Fácilmente localizable
- Con los recursos necesarios y ordenado



Algunos aspectos a cuidar en la organización del espacio:

- Mantener accesibles las últimas revistas, publicaciones locales de red...
- Tener disponible información de nuestros proyectos.
- Disponer, archivados adecuadamente, de los documentos oficiales de la sede.
- Cuidar la documentación sensible (protección de datos).
- Disponer de los documentos de Movimiento Calasanz (hojas, comunicaciones...).
- Colocar carteles de la red de Itaka-Escolapios, visibles dentro y fuera de la oficina ([organigrama](#), [árbol de obras, programas y proyectos](#), [carteles de información general de Itaka-Escolapios...](#)).
- Es importante contar con una buena cartelera, ordenada y actualizada.
- Disponer de agendas actualizadas de los proyectos.



Horario de atención:

- Ha de ser un horario estable.
- Aunque no sea muy amplio, que sea claro y se comunique.
- Que coincida, en general, con las principales actividades de la sede.
- Indicado en un cartel visible desde fuera de la oficina.



FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES LOCALES

A continuación damos algunas orientaciones que nos parecen esenciales para que nuestras oficinas de atención realicen su función dentro de la filosofía de Itaka-Escolapios:

- Mantener una buena sintonía y comunicación con el equipo de sede y de presencia.
- Conocer las obras y sus principales responsables en la presencia.
- Saber comunicar las actividades de la sede a cualquier persona que lo demande.
- Proporcionar al colegio publicaciones e informaciones de las actividades de Itaka-Escolapios (es importante que en recepción de los colegios dispongan de las mismas).
- Es importante que en las comunicaciones aparezcan los logos del colegio y de Itaka-Escolapios, así como el del Movimiento Calasanz cuando corresponda.

Atención al público:

- Dar un mensaje de bienvenida claro y amable ayuda a romper el hielo.
- Hay que saber hablar y saber escuchar.
- Una conversación no es una conferencia: no hay que abrumar con datos o cuestiones irrelevantes.
- Es importante mantener un buen contacto visual. Mirar a los ojos de nuestro interlocutor le indica que tiene toda nuestra atención.
- La escucha en actitud atenta por parte del informante favorece la empatía.
- Una sonrisa también contribuye a una buena comunicación.
- Hay que conocer los proyectos de la sede y de la red y sus responsables principales para poder informar adecuadamente.
- Es importante adaptar nuestra información al tipo de interlocutor y sus circunstancias (edad, dominio del idioma, aspectos culturales...)
- Evitar entrar en temas polémicos o incómodos.
- Intentar siempre ayudar en la medida de nuestras posibilidades sea cual sea la cuestión que nos plantee nuestro interlocutor.
- Respetar las opiniones y decisiones.
- Conversación telefónica:
 - Identificarnos claramente.

- No alargar innecesariamente la conversación, pero tampoco cortar al interlocutor.

Atención a los socios:

- Tomar como referencia el [plan general para socios colaboradores](#) y el [plan general de voluntariado](#).
- Asumir que no se trata sólo de captar dinero, sino también de sensibilizar y difundir la labor de Itaka-Escolapios a través de nuestros socios colaboradores.
- Convocatoria: saber el momento y la manera de invitar a hacerse socio. Conocer y utilizar los materiales existentes para la convocatoria.
- Disponer en la oficina de los formularios a rellenar para hacerse socio de Itaka-Escolapios (datos del nuevo socio + adeudo SEPA).
- Cuidar la acogida de los nuevos socios. Carta del responsable local, enviar información, apuntarlo correctamente en la tabla Excel de la intranet.
- Acompañamiento continuo: pasar las cuotas en tiempo y forma, proporcionar informaciones periódicas a los socios, invitar a eventos o campañas, felicitación navideña...).
- Finalización de la relación con los socios: desvinculación correcta (llamada telefónica para confirmar, saber el motivo y agradecer su colaboración).

Atención a los voluntarios:

- Conocer y tomar como referencia el [plan general de voluntariado](#).
- Acoger y orientar a los posibles nuevos voluntarios.
- Mantener y actualizar la base de datos de los voluntarios de la sede.
- Conocer y disponer de las plantillas necesarias para los documentos relativos a los voluntarios, así como conocer el protocolo para el correcto cumplimentado de los mismos.
- Recoger, gestionar y archivar adecuadamente (protección de datos) los documentos relativos a los voluntarios: compromisos voluntariado, certificados para trabajo con menores, autorización de menores de edad como voluntarios.
- Disponer en la oficina de calendarios y horarios de los diferentes proyectos de la sede, para poder informar a los voluntarios.

Buenas prácticas económicas:

- Conocer el presupuesto de nuestra oficina.
- Cuidar el gasto energético: aprovechar al máximo la luz natural, apagar al acabar jornada todos los aparatos electrónicos, cuidar la climatización...
- Evitar gastos innecesarios: ahorrar en papel (reutilización, medios electrónicos), comprar cartuchos de tinta reciclados, acudir a proveedores apropiados...

Trabajo en red con otras entidades:

- Es importante que Itaka-Escolapios se relacione y trabaje en red con otras entidades.
- Escoger bien nuestra participación: no intentar abarcar más de lo que somos capaces de gestionar.
- Priorizar las relaciones con aquellas entidades con las que tenemos proyectos en marcha.
- Tener una buena comunicación con las entidades públicas y privadas.
- Invitar a que nos conozcan y vean nuestros proyectos, presentándonos adecuadamente.
- Darnos a conocer y mantener buenas relaciones con los medios de comunicación.

Publicidad y merchandising:

- Disponer de cartelera presentando nuestros programas y proyectos.
- Colocar cartelera por el colegio, patio, pasillos, etc...
- Una pantalla es un elemento interesante y útil: se puede colocar en la entrada principal del colegio.

- Es bueno en determinados momentos hacer pequeños detalles para nuestros voluntarios/as y nuestros socios/as. Algo sencillo, ajustado al presupuesto de la sede, que nos de visibilidad e imagen corporativa.
- Es importante aprovechar la red de Itaka-Escolapios para utilizar materiales de comunicación elaborados por otras sedes.
- Hay que comunicar al equipo general de comunicación de Itaka-Escolapios cualquier material que generemos en nuestra sede, para ponerlo en común en la red y poder ser utilizado en otras sedes.



Para cualquier duda ponerse en contacto con el equipo de Itaka-Escolapios Emaús.