

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

POE – COMUNICACION V 1

Fecha entrada en vigor 02/02/2026

FECHA	REALIZADO:	REVISADO:	APROBADO:
NOMBRE	M ^a José de la Torre Barbero	Pedro Espinosa Expósito Esteban Fernández Hormigo Mercedes López-Pardo Martínez	Alfonso Otero Jiménez
CARGO	Secretaria ASPACACOR	Tesorero ASPACACOR Vocal ASPACACOR Vicepresidenta ASPACACOR	Presidente de ASPACACOR
FIRMA			
Responsables de revisión: M José de la Torre Barbero			Fecha de revisión: 02/02/2028
Lugar de archivo: DRIVE CORPORATIVO			Responsable custodia M José de la Torre Barbero. Secretaria organización

1. OBJETO Y JUSTIFICACIÓN.

La Asociación ASPACACOR (Asociación de Pacientes Cardíacos de Córdoba y Provincia), comprometida con la defensa, el apoyo y la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedades cardíacas, de sus familias y allegados, reconoce que la comunicación y la transparencia son pilares fundamentales para fortalecer su legitimidad social, consolidar la confianza de sus asociadas/os y mejorar la eficacia de sus acciones.

En un entorno asociativo cada vez más exigente, donde la ciudadanía demanda información clara, accesible y veraz, se hace imprescindible contar con un marco regulador que ordene, profesionalice y oriente todas las actuaciones comunicativas de la organización.

El presente Protocolo tiene como finalidad establecer los principios, normas y procedimientos que regirán la comunicación interna, externa y la transparencia institucional de ASPACACOR. Su objeto es garantizar:

- La coherencia del mensaje institucional.
- La profesionalización de los canales y contenidos informativos.
- El cumplimiento de la legislación vigente (LO 1/2002, RGPD y LOPDGDD).
- La protección de la imagen corporativa y la reputación de la Asociación.
- Un flujo comunicativo ordenado, claro y útil para asociadas/os, voluntariado, profesionales sanitarios y población general.

Este documento se configura como un marco de referencia obligatorio para toda la organización.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

•Objetivos

- Garantizar una comunicación clara, respetuosa, veraz, accesible y coherente con la misión de la asociación.
- Ordenar los canales oficiales de comunicación internos y externos para evitar duplicidades o desinformación.
- Mejorar la eficacia en la difusión de actividades, citas grupales, formación, servicios y comunicados institucionales.
- Asegurar la transparencia activa hacia asociadas/os y ciudadanía.
- Proteger adecuadamente la identidad visual, la marca y la reputación de ASPACACOR.
- Garantizar un uso responsable y legalmente adecuado de los datos personales e imágenes

• Alcance

Este protocolo es aplicable a:

- Junta Directiva
- Voluntariado
- Asociadas/os activos
- Personal designado en proyectos
- Gestores de redes sociales y web
- Cualquier persona que actúe en nombre de ASPACACOR

3. TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN

• Comunicación Externa

Dirigida a: Pacientes, ciudadanía, entidades sanitarias, instituciones públicas, medios.
Contenidos:

- Actividades, talleres, jornadas.
- Programas y campañas de sensibilización.
- Documentos realizados por la asociación.
- Relación institucional.
- Comunicados oficiales.

Canales externos autorizados:

Canal	Uso
Correo general.	Consultas realizadas por los asociados/as, ciudadanía, instituciones etc.
Plataforma Brevo	Difusión de actividades, campañas y avisos generales
Página web (Cuando se disponga)	Información estable e institucional
Redes sociales	Noticias, campañas, actividades
Notas de prensa	Relación con medios
Actos públicos	Vocería oficial

• Comunicación Interna

Dirigida a: Junta Directiva, voluntariado, asociadas/os activos.

Contenidos:

- Convocatorias y actas.
- Coordinación de eventos y tareas.
- Información administrativa.
- Información de interés general.
- Documentación interna.

Canales internos autorizados:

Canal	Uso principal
Correo oficial (secretaría / presidencia)	▸ Comunicaciones formales ▸ Envío y recepción de documentación oficial ▸ Citaciones, acuerdos, trámites administrativos
Correo electrónico y email marketing	
Grupo WhatsApp – Junta Directiva (solo asuntos urgentes)	▸ Coordinación interna ágil ▸ Gestión operativa de la asociación ▸ Avisos relevantes para la Junta
Correo electrónico y email marketing	
Grupo privado de WhatsApp social y de apoyo	
<u>Requiere autorización expresa del asociado/a</u>	▸ Difusión de información relevante de ASPACACOR ▸ Actividades, recordatorios y avisos generales ▸ Contenidos lúdicos y de convivencia ▸ Mensajes de apoyo emocional entre asociadas/os ▸ Fomento del compañerismo y la cohesión. ▸ Archivo y consulta documental ▸ Actas, materiales y procedimientos ▸ Repositorio estable y actualizado ▸ Documentación para educación sanitaria y formación
Drive corporativo	

4. IDENTIDAD CORPORATIVA Y VOCERÍA

• Identidad y Mensaje Institucional

La identidad institucional de ASPACACOR es un elemento esencial para transmitir coherencia, profesionalidad y confianza a asociadas/os, voluntariado, profesionales sanitarios, entidades colaboradoras y ciudadanía. Su adecuado uso garantiza que la imagen pública de la asociación sea reconocible y consistente en todos los canales de comunicación.

1. Identidad visual corporativa

- Todos los materiales digitales o impresos (presentaciones, notas de prensa, documentos internos, cartelería, redes sociales, folletos, trípticos, informes, etc.) deberán utilizar siempre la identidad visual aprobada por la Junta Directiva.
- Esto incluye:
 - Logotipo oficial
 - Colores corporativos
 - Tipografías autorizadas
 - Estilo fotográfico y de ilustraciones
- Queda prohibida la modificación no autorizada del logotipo, así como la alteración de colores, proporciones o su uso sobre fondos inadecuados.
- Cualquier actualización de la identidad visual deberá ser comunicada de forma oficial a todos los equipos y voluntariado implicado.

2. Uso del nombre y del logotipo

- El nombre de la asociación y su logotipo son elementos protegidos y de uso restringido.
- Su utilización requiere autorización expresa de la Presidencia o de la persona designada para ello.
- Esta autorización será obligatoria en los siguientes casos:
 - Participación en eventos externos
 - Inclusión del logotipo en materiales de terceros
 - Campañas informativas conjuntas con otras entidades
 - Patrocinios y colaboraciones
- No está permitido que asociadas/os o voluntarios/as generen materiales propios con el logotipo sin supervisión previa, para evitar usos incorrectos o inconsistentes con la identidad visual.

3. Mensaje institucional

El mensaje difundido en nombre de ASPACACOR debe ser siempre:

- **Uniforme:** coherente en todos los canales; las comunicaciones deben alinearse con la misión, visión y valores de la asociación.
- **Empático:** especialmente sensible dado que se dirige a personas con enfermedades cardíacas, de sus familias y allegados.
- **Claro:** evitar tecnicismos innecesarios; comunicar de forma comprensible para todos los públicos.
- **Inclusivo:** promover el respeto, la equidad de género, la diversidad y la no discriminación.
- **Veraz:** toda la información debe ser comprobada y basada en fuentes fiables; **queda prohibida la difusión de información no contrastada o rumores.**

El mensaje institucional deberá estar alineado con el enfoque de ASPACACOR en salud cardiovascular, prevención, apoyo emocional y educación sanitaria, manteniendo siempre un tono respetuoso, constructivo y orientado al bienestar de los pacientes.

•Vocería Oficial

- La vocería oficial de ASPACACOR corresponde a la Presidencia, como máxima autoridad de comunicación institucional.
- Esta vocería podrá delegarse formalmente en personas designadas por la Junta Directiva, quedando constancia de dicha delegación en acta o autorización escrita.
- Ningún asociado/a o voluntario/a puede emitir declaraciones, comunicaciones oficiales o información institucional en nombre de ASPACACOR sin la autorización expresa de la Presidencia o de la persona responsable de la vocería.
- Las peticiones y contactos de medios de comunicación se gestionarán exclusivamente a través de la vocería oficial, evitando respuestas individuales no autorizadas.

•Vocería en canales digitales oficiales y redes sociales.

En los canales oficiales de WhatsApp (tanto los de difusión como los grupos informativos), podrán emitir comunicaciones únicamente:

- **Presidencia de ASPACACOR.** Responsable máximo de la información institucional.

- **Secretaría.** Encargada de la comunicación formal, envío de documentación y avisos oficiales.
- **Vocalía de Comunicación** (*si existe o se crea*). Persona responsable de ejecutar las publicaciones aprobadas y mantener la coherencia del mensaje institucional.
- **Coordinación de Voluntariado** (*cuando la información sea relativa a actividades con voluntarios/as*). Siempre siguiendo las directrices del protocolo y previa validación de Presidencia o Secretaría.
- **Cualquier otro miembro autorizado expresamente por la Junta Directiva**
Solo en situaciones específicas, por ejemplo:
 - Responsable de actividades o talleres
 - Personas encargadas de logística de un evento
 - Miembros que deban informar puntualmente sobre una tarea concretaEn estos casos, la autorización debe ser previa, puntual y limitada al tema asignado.

5. NORMAS DE USO CANALES DIGITALES OFICIALES

• Mensajes permitidos

- Recordatorios de reuniones o actividades.
- Cambios de última hora o incidencias.
- Enlaces a documentos oficiales.

• Mensajes no permitidos

- Contenidos no relacionados con la actividad asociativa, salvo en el Whatsapp social.
- Información sanitaria sin verificación.
- Opiniones personales sobre asociadas/os.
- Archivos sin nombre o sin contexto.

• Reglas de convivencia

- Tono respetuoso y constructivo.
- Evitar mensajes entre 22:00 y 8:00 (salvo urgencias).
- Notas de voz máximo 1 minuto.
- Mantener los mensajes breves y directos.
- No duplicar mensajes en los diferentes foros.

6. PROCEDIMIENTOS Y TRANSPARENCIA

• Procedimiento para Comunicados Oficiales

- Análisis del mensaje y público destinatario.
- Revisión por Secretaría o Responsable de Comunicación.
- Validación por Presidencia en asuntos relevantes.
- Difusión por los canales designados.
- Registro y archivo en Drive.

• Información y Transparencia a Asociadas/os

- La convocatoria de asambleas y notificación de acuerdos se realizará mediante correo oficial en los plazos estatutarios.
- Se elaborará una revista/boletín informativo anual.

• Acceso a Documentación

- Las solicitudes se presentarán por escrito a Secretaría.
- La documentación se pondrá a disposición por medios autorizados.

• Transparencia Pública

ASPACACOR publicará en su web (cuando disponga de ella):

- Estatutos
- Junta Directiva
- Cuentas anuales
- Documentos exigidos por normativa o financiación pública

7. COMUNICACIÓN DIGITAL, DATOS Y RIESGOS

• Contenido Digital y Redes Sociales

- Habrá un/a responsable de redes y web.
- Las publicaciones deberán ser veraces, respetuosas y alineadas con los fines de la entidad.
- No se publicará contenido político, religioso, comercial, discriminatorio o dañino para terceros.
- Se moderarán los comentarios para evitar spam o contenidos ofensivos.

• Protección de Datos en Comunicación

- La web (cuando esté activa) y los correos electrónicos corporativos, deberán incluir Aviso Legal, Política de Privacidad y Política de Cookies actualizadas.

- El uso de imágenes de personas requiere consentimiento expreso y documentado.
- Se informará siempre de la finalidad de las imágenes o vídeos captados.

8. ESTILO

• Identidad verbal

La comunicación de ASPACACOR será:

- Empática
- Clara
- Veraz
- Inclusiva
- Motivadora

Cierre recomendado:

“ASPACACOR – Acompañando el corazón de Córdoba ¡Buen latido ❤️!”

9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

• Revisión del Protocolo

El Protocolo se revisará cada 24 meses o antes si se producen cambios organizativos o legales relevantes.

• Aprobación

Este Protocolo de Comunicación y Transparencia ha sido aprobado por la Junta Directiva de ASPACACOR en fecha: **[02/02/2026]**.

ANEXO I PLANTILLAS

• Plantillas rápidas para medios oficiales

1. Difusión de actividades

- **Plantilla para correo o email marketing: Invitación a Actividad**

Asunto:  Invitación: [Nombre de la Actividad] - ASPACACOR

Cuerpo del mensaje:

(Insertar Logotipo Oficial en la parte superior)

Estimado/a {{ contact.NOMBRE }}: *(Brevo usará el nombre del socio automáticamente)*

Desde ASPACACOR nos complace invitarle a nuestra próxima actividad: [Nombre del Evento/Taller], un espacio diseñado para el encuentro y el bienestar de nuestro corazón.

Detalles del evento:

-  Fecha: [Día de la semana, fecha]
-  Hora: [Hora inicio]
-  Lugar: [Dirección completa / Enlace si es online]
-  Descripción: [Breve explicación de la actividad en tono motivador]

¿Cómo participar? Para nosotros sería un placer contar con su presencia. Por favor, confirme su asistencia haciendo clic en el siguiente botón o respondiendo a este correo:

- [BOTÓN: CONFIRMAR ASISTENCIA]

Si tiene cualquier duda, estamos a su disposición en el  [correo] o en el  [teléfono].

¡Le esperamos para seguir construyendo comunidad!

Atentamente,

[Nombre y Cargo] ASPACACOR – Acompañando el corazón de Córdoba ¡Buen latido
 !

Pie de correo (Footer obligatorio en Brevo): *Este mensaje ha sido enviado a {{ contact.EMAIL }} porque usted es socio/a de ASPACACOR o ha solicitado recibir nuestras comunicaciones.*

Información básica sobre protección de datos:

- Responsable: Asociación de Pacientes Cardíacos de Córdoba y Provincia (ASPACACOR).
- Finalidad: Gestión de actividades y envío de comunicaciones institucionales.
- Derechos: Puede acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como otros derechos, enviando un correo a [Insertar correo de Secretaría].
- Darse de baja: Si ya no desea recibir estos correos, haga clic aquí: [ENLACE DE DESUSCRIPCIÓN] (Gestionado automáticamente por Brevo).