

Mejores Prácticas en casos de Desastres Naturales — Comunicaciones con los Socios

Una guía para las comunicaciones con los socios durante un desastre natural

Visión general

Una típica petición de ayuda humanitaria se realiza mejor a través de un organismo central que facilite la coordinación del programa, la logística del socio aliado y el financiamiento y comunicación del aliado beneficiario. El organismo central actúa como la organización paraguas para los socios-aliados a favor del movimiento de las cooperativas de ahorro y crédito/cooperativas de la región y como el agente del movimiento para financiar y establecer un enlace con el beneficiario nominado para la petición de ayuda humanitaria.

El organismo central pudiera ser una agencia de desarrollo del movimiento, tal como CUFA para las cooperativas de ahorro y crédito australianas y sociedades de construcción mutuales o una cooperativa de ahorro y crédito nominada con la capacidad de entregar y apoyar dicho programa.

Los socios-aliados son cooperativas de ahorro y crédito y otras cooperativas que promueven peticiones a su membresía y comunidades más amplias, dirigiendo a los donantes a puntos de recolección (sitio web para petición de recaudación de fondos por Internet, sucursales y establecimientos de cooperativas de ahorro y crédito/cooperativas) y proporcionando un rostro público a la petición.

Esta estrategia brinda una clara delegación de roles y responsabilidades de manera que las peticiones puedan ser rápidamente activadas y profesionalmente entregadas, asegurando que se logre o realce la percepción pública positiva del sector y que la experiencia del donante sea fácil y positiva.

Conformación del programa de peticiones

Meta: Capacidad para lanzar y presentar públicamente una petición totalmente preparada para ayuda humanitaria en un plazo de uno a dos días

Establezca un marco formal para apoyar eventos de petición a solicitud, incluyendo:

- Autoridad legal formal para recaudar fondos dirigidos a la ayuda humanitaria a víctimas de desastres
- Confianza y vehículos para cuentas de fondos
- Plan del proyecto
- Sitio web de los servicios de peticiones para donaciones por Internet, apoyo de aliados y prestación de servicios
- Estrategia de concienciación del proyecto de modo que los aliados estén preparados y en estado de alerta para actuar rápidamente

- Compromiso con la crisis y estrategia de entrega (herramientas, materiales y sistemas)
- Herramientas y estrategia de comunicación con los aliados (transmisión efectiva para obtener aliados de la petición, alcanzar rápidamente decisiones de consenso durante las fases de transición entre la petición y las recomendaciones)

Presentación pública de la petición

Meta: Capacidad para rápidamente conformar y dotar de recursos a los aliados de la petición

Asegúrese que todos están en la misma página obteniendo:

- La confirmación del organismo central para la preparación del programa
- La confirmación del organismo central para la duración del programa (usualmente de seis a ocho semanas mínimo)
- Confirmación del organismo central del aliado beneficiario
- Convocación inicial para los aliados. Dirigirse al gerente general y al personal de mercadeo para garantizar que el mensaje sea transmitido. Realizar comunicados genéricos y dirigidos. Boletines de prensa y hojas informativas especiales. Enviar invitaciones para participar a través de correo electrónico y cartas.
- Recibir la participación y manifestación de interés y confirmación de los contactos (compromiso mediante canales de Internet, teléfono y correo electrónico)
- Confirmar la base, práctica, logística y asuntos legales por cada aliado. Cada aliado debe funcionar dentro de su capacidad y ¡no comprometer demasiado los recursos!
- Permitir recursos para cada aliado
- Los aliados comienzan la preparación, promoción y puntos de recolección. Use un enfoque escalonado: vincule inmediatamente los servicios de donación en línea, luego promueva y brinde apoyo para la recolección)

Entrega de la petición

Meta: Proporcionar apoyo a los socios de la petición

Proporcionar comunicados incluyendo:

- Progreso total en tiempo real de la recaudación de fondos públicos
- Imágenes en el sitio y boletines informativos lo más pronto posible
- Informes de los aliados lo más pronto posible
- Apoyar a los aliados en el uso de herramientas y servicios para remitir periódicamente los fondos recaudados en relación con la petición
- Establecer acuerdos incluyendo:

- Apoyar a los aliados para proporcionar fondos a plazo al aliado central y administrar la preparación de informes y rendición de cuentas de sus actividades relacionadas.
- El organismo central proporciona fondos a plazo a los aliados beneficiarios y administra la preparación de informes y rendición de cuentas de dichas actividades.

Extensión de la petición

El apoyo público de una petición puede ser lento en ganar impulso, o crece el impacto del desastre en sí; de manera que puede ser necesario extender una petición.

Salida del aliado

Una cooperativa de ahorro y crédito o cooperativa puede decidir finalizar sus actividades antes de que haya finalizado la petición oficial, realizando sus tareas y confirmaciones pertinentes.

Finalización de la petición

Generalmente, una petición está completa cuando el aliado beneficiario coloca sus iniciales confirmando que los fondos de ayuda humanitaria recaudados son suficientes para satisfacer las necesidades de ayuda humanitaria, y se ha logrado la rehabilitación. El organismo central comunica esto a sus aliados y hace arreglos con cada uno para finalizar la promoción, referencias y recolecciones.

Cierre de los servicios de compromiso

Los aliados hacen un balance de sus cuentas y proporcionan recibos de los puntos de recolección para los registros y conciliación del organismo central.

El organismo central actualiza el sitio web y los materiales de apoyo para la fase posterior a la petición, elimina las instalaciones de recaudación de fondos y verifica que cada aliado haga lo mismo o filtra cualquier pregunta/donación residual a una petición alternativa o tercero, por ejemplo la Cruz Roja.

El organismo central coordina y realiza un evento de transferencia con los aliados beneficiarios, según sea apropiado, involucrando a los medios de comunicación para destacar la respuesta y el apoyo del sector cooperativo a la crisis con el fin de ayudar a aquellos que están en urgente necesidad.

Publicar el evento

El organismo central buscará regularmente actualizaciones del progreso para el aliado beneficiario y colocará esta información en el sitio web de la petición, transmitiendo las actualizaciones a los aliados de la petición, quienes a su vez comunicarían esto a su membresía y a la comunidad.

Finalización

Todas las partes dejan de promover los aspectos de recaudación de fondos de la petición, disminuyendo la urgencia del acceso a la información y materiales y proporcionando información e informes sobre la petición para propósitos históricos y de continua transparencia e información.