

# **ESTRATEGIA COMUNICATIVA**

---

**ALDARTE**

**18/06/2020**

En este documento se recoge la estrategia comunicativa que utiliza ALDARTE para la difusión de su trabajo y la visión que tiene en materia de diversidad sexual y de género. Esta estrategia, no heteronormativa ni binaria, es la línea base del trabajo para la asociación y se considera una herramienta imprescindible para la sensibilización y transformación social.



# Estrategia comunicativa de ALDARTE

---

## Índice

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>Presentación del documento.</b> .....        | <b>2</b>  |
| <b>Objetivo del documento.</b> .....            | <b>2</b>  |
| El objetivo principal .....                     | 3         |
| Los objetivos específicos .....                 | 3         |
| <b>Filosofía comunicativa de ALDARTE.</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>Medios comunicativos de ALDARTE.</b> .....   | <b>5</b>  |
| Teléfono.....                                   | 5         |
| E-Mail.....                                     | 5         |
| Boletín ALDARTE.....                            | 6         |
| Whatsapp .....                                  | 6         |
| Página web ALDARTE.....                         | 7         |
| <i>KooperAldarte</i> .....                      | 10        |
| Facebook .....                                  | 12        |
| Twitter .....                                   | 13        |
| Instagram.....                                  | 15        |
| <b>Conclusiones.</b> .....                      | <b>16</b> |



## **Presentación del documento.**

En este documento se recoge la estrategia comunicativa que utiliza ALDARTE para la difusión de su trabajo y la visión que tiene en materia de diversidad sexual y de género. Esta estrategia, no heteronormativa ni binaria, es la línea base del trabajo para la asociación y se considera una herramienta imprescindible para la sensibilización y transformación social.

En un primer apartado, exponemos los objetivos de este documento, así como los objetivos de ALDARTE.

En el segundo apartado, explicaremos la filosofía comunicativa de ALDARTE. Recogemos los diversos medios de los que ALDARTE dispone para sus comunicaciones y publicaciones. Explicamos el uso que les damos y como procedemos con estos medios de comunicación.

## **Objetivo del documento.**

Este documento se ha elaborado con el fin de dar a conocer los recursos comunicativos de los que se dispone, así como los contenidos que trasmite en pro de la Diversidad Sexual y de Género (en adelante DSG) no heteronormativa ni binaria, la información que ALDARTE hace de su actividad.

ALDARTE está en constante replanteamiento ya que las situaciones ni los contextos ni la época histórica son estancas. Todos estos factores al ser dinámicos, hace que ALDARTE se adecue a esos cambios. Uno de ellos es éste, el espacio comunicativo que en los últimos años ha cogido un “*Boom*” importante para la difusión de actividades, contenidos e información de trabajos realizados.



## El objetivo principal

Transmitir los conocimientos aprendidos a lo largo de estos 25 años de andadura que tiene ALDARTE.

## Los objetivos específicos

Van acorde a los objetivos específicos que ALDARTE tiene:

- Mejorar la calidad de vida de las personas LGTBI+ en situación de vulnerabilidad social.
- Posibilitar una visibilidad completa de las personas LGTBI+ en cualquier espacio sin riesgo de consecuencias negativas.
- Impulsar acciones educativas y facilitar los instrumentos necesarios que posibiliten el cambio de las actitudes prejuiciosas que mantiene la sociedad acerca de la sexualidad y el género de las personas.
- Realizar campañas de sensibilización para lograr cambios fundamentales en la aceptación social de la diversidad sexual y de género en nuestra sociedad.



## **Filosofía comunicativa de ALDARTE.**

ALDARTE es un centro de atención a personas Gais, Lesbianas y Trans sin ánimo de lucro. Atendemos a las personas y sus problemáticas, dando un servicio público y gratuito. Por lo que toda nuestra información será pública y gratuita y la estrategia comunicativa va en la misma línea.

ALDARTE tiene como otra herramienta más el aspecto comunicativo y la difusión que hace. Esta comunicación tiene los objetivos de informar, sensibilizar y concienciar a la sociedad de las problemáticas que viven muchas personas por ser LGTBI+, a fin de cuentas transmitir los conocimientos que ALDARTE tiene de la DSG desde una perspectiva no heteronormativa ni binaria.

ALDARTE con el paso del tiempo ha ido adecuando su filosofía y mirada de la DSG que ha ido adecuándola también a la comunicación acorde al contexto social e histórico. Desde sus comienzos ALDARTE ha tenido plena autonomía en todo el trabajo que desempeña y esta misma idea la transmite en su posicionamiento comunicativo.

ALDARTE en su página web así como en Facebook, Twitter e Instagram cuelga información que es de interés público en cuanto a la sensibilización y más específico que va dirigido a las personas LGTBI+ así como a su entorno y hacia el ámbito educativo.

Dentro de esta filosofía, ALDARTE al encontrarse en Bilbao, País Vasco-Euskal Herria, tiene clara la postura lingüística, ya que contempla la realidad lingüística del territorio. Por lo que su comunicación la hace tanto en castellano como en euskera.



## Medios comunicativos de ALDARTE.

Antes de nada nos gustaría comentar que todos los datos y comunicaciones que hacemos, las hacemos según el **NUEVO REGLAMENTO (UE) 2016/679 RELATIVO A LA PROTECCION DE DATOS<sup>1</sup>**.

ALDARTE dispone de 8 medios comunicativos. De estos 7 medios los más frecuentes son los 4 primeros, Teléfono, e-mail, página web y WhatsApp ya que son los más instantáneos y los más usados tanto a nivel interno como externo.

Los 4 medios comunicativos siguientes, Boletín, Facebook, Twitter e Instagram son también importantes a la hora de llegar a la gente pero tienen un uso menos habitual.

### Teléfono

Mediante el teléfono recibimos muchas de las atenciones que hacemos. Muchas de las llamadas las hacen personas LGTBI+ así como su entorno más cercano, instituciones, colectivos o grupos diversos, para orientación, asesoramiento e información.

Este medio lo utilizamos mucho para comunicarnos de forma urgente y rápida para darnos información breve y detallada sobre los proyectos que estamos haciendo. Este medio lo usamos tanto internamente como externamente. Se dispone de teléfono móvil como de fijo.

Cuando la comunicación es externa, nos ponemos en contacto con personas, asociaciones, grupos, instituciones... con las que trabajamos habitualmente.

### E-Mail

Mediante el e-mail recogemos muchas de las atenciones que hacemos, respecto a problemáticas, información u orientación que instituciones, grupos o personas a título personal tienen, respecto a diferentes contenidos o temáticas de la DSG.

El e-mail se utiliza también de **forma interna** para mandar información y documentación, en este caso es una comunicación más informal que en la comunicación externa. En esta

---

<sup>1</sup>**NUEVO REGLAMENTO (UE) 2016/679 RELATIVO A LA PROTECCION DE DATOS**, DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Desde ASOCIACION ALDARTE le informamos que esta hoja de inscripción para acceder a recibir el BOLETIN de ALDARTE e información relacionada con las actividades de ALDARTE Se comunica al destinatario de esta información que los datos personales en él contenidos son tratados por ASOCIACION ALDARTE en concepto de Responsable del Tratamiento, para la prestación del servicio o actividades propias, competencias legales y sectoriales, para la gestión de cualquier petición, reclamación, queja o sugerencia que se realice así como, en su caso, para la gestión administrativa, contable y fiscal de la actividad desarrollada por el Responsable del tratamiento, en base a la relación contractual o legal mantenida con ASOCIACION ALDARTE como Responsable del Tratamiento, y que no serán cedidos a terceros salvo obligación legal o consentimiento expreso del interesado o las causas que legalmente estuvieren tasadas. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación o supresión ... contactar con ALDARTE, correo electrónico [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) o dirección postal: BERASTEGUI, Nº 5 - 5º - DTOS. 8 Y 9 ,48001 BILBAO (BIZKAIA).



comunicación interna se comparten documentos que estamos trabajando, como ideas o propuestas que se tienen para en el Equipo ALDARTE.

Se utiliza de **forma externa** cuando nos comunicarnos con otras organizaciones como instituciones etc. Habitualmente y de forma constante nos comunicamos con las que llevamos muchos años trabajando, en este caso, es una comunicación más informal. Con las organizaciones, instituciones, grupos... que por primera vez nos ponemos en contacto utilizamos una comunicación formal.

Es un medio muy bueno y seguro para compartir documentación y archivos de diversa índole.

Nos sirve también para comunicar nuestra programación mensual. Así como proyectos, jornadas, talleres... que estamos llevando a cabo.

### Boletín ALDARTE

Este medio se utiliza para informar a las personas socias de ALDARTE y a todas las personas que se inscriben en el boletín. La funcionalidad del Boletín es muy parecida al e-mail.

Antes de nada las personas interesadas en recibir el boletín, han expresado su permiso dándonos su nombre y contacto a través de la página web y/o presencialmente.

Se manda información como por ejemplo la agenda mensual de las actividades, un tríptico o la programación de jornadas así como las campañas informativas y de sensibilización que realizamos.

### WhatsApp

Muchas de las comunicaciones nos las hacen vía whatsapp ya que hay mucha gente que accede a ALDARTE y que son personas migrantes y la comunicación hablada todavía no la manejan muy bien, les resulta más sencillo hacerlo por whatsapp después de utilizar traductores.

El whatsapp es un medio muy utilizado para comunicarnos con las personas usuarias después de una primera llamada o e-mail.

Con este medio tenemos una comunicación muy directa y se utiliza mucho para enviar la agenda mensual con los grupos de apoyo mutuo que tenemos. También se utiliza para las citas para el asesoramiento jurídico así como para la gestión de las citas de apoyo mutuo.



## ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBO Tel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)

Es un medio muy usado por su “gratuidad” ya que no tiene un costo directo por lo que es muy usado con “Wifi” gratuito en muchos de los casos, porque muchas de las personas con las que interactuamos no disponen de recursos económicos suficientes.

### Página web ALDARTE

Este medio es muy utilizado por la sociedad en general, ya que es muy accesible. En la página web tenemos subida toda la documentación, trabajos, artículos, lecturas, materiales... que realizamos y otros que nos resultan de interés. Todos los documentos y campañas se difunden para ir acorde con los objetivos y porque creemos en que el conocimiento tiene que ser de uso público.

[La web de ALDARTE](#) está dividida en apartados. En la página principal, aparece el título: “ALDARTE centro de atención a gays, lesbianas y trans. Centro de estudio y documentación para las libertades sexuales”.



En **primer apartado**, que son las pestañas. En estas pestañas podemos encontrar el grosor del contenido de la web, dividido en sub-apartados.





## ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBO Tel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)

En el **segundo apartado T-Interesa**, en este apartado se destaca documentos, información y o noticias que creemos de interés. Son 4 noticias que van pasando automáticamente. Estas se van sustituyendo según la noticia o documento que queremos destacar.

**Te interesa**

**LA LGTBI+FOBIA ES UNA PANDEMIA**

SI ERES VÍCTIMA DE UNA AGRESIÓN LGTBI+ fóbica  
MÁNDANOS UN WHATSAPP o LLÁMANOS  
646142716

Indarleria LGTBI+Fobikoa / Agresiones LGTBI+Fóbicas

**Violencia en relaciones LGTBI+  
LGTBI+ beropiztasunaren arteko indarkeria**

**CooperAldarte**  
Espacio para la Diversidad Sexual y de Género  
Sexu eta Genero Aniztasunerako Gunea  
ver más »

**Actividades Mensuales**  
Conoce nuestras actividades  
Hilabete honetako ekintzak ezagutu  
ver más »

**Plano LGTB de Bilbao**  
Podrás encontrar las referencias a los comercios, restaurantes y hoteles recomendados.  
ver más »

En el resto de la página web hay diferentes **banners y apartados** importantes que aportan información de las campañas y que a la vez hacen de enlace a otros apartados de la web.





# ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBO Tel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)

En el final de página de nuestra web, aparecen nuestros contactos disponibles.

|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ALDARTE</b><br>Lesolana, Gay eta Transexualien arreta zentroa<br>Sexu askatasunerako ikerketa eta dokumentazio zentroa<br><br>Aviso legal y Política de Privacidad   Política de Cookies | Berastegi, 5 - 5, Dptos 8 y 9<br>Bilbao (Metro Abando - Salida Berastegi)<br>☎ 944237296<br>📞 665734428<br>📧 <a href="mailto:web@aldarte.org">web@aldarte.org</a> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Los tres siguientes medios comunicativos en los últimos años han cogido mucha fuerza, ya que son redes sociales muy sencillas de utilizar y que han ido mejorando o dando más servicios desde que comenzaron.

## KooperAldarte

Este espacio de [KooperAldarte](#), como bien dice el nombre, es el espacio de cooperación que disponemos dentro de ALDARTE podemos encontrar una pestaña la cual es un enlace a la página web, que se gestiona desde ALDARTE pero de forma independiente ya que va ligada a uno de los proyectos de cooperación.

The screenshot shows the ALDARTE website interface. At the top, there are social media icons for Facebook, Zaneerok, Twitter, YouTube, and Lesolana/Activistas. The main header includes the ALDARTE logo and the text 'Centro de atención a gays, lesbianas y trans' and 'Centro de estudios y documentación por las libertades sexuales'. Below this is a navigation menu with items like 'Aldarte', 'Servicios', 'Asesoría', 'Proyectos', 'Grupos', 'Vídeos', 'Documentos', 'Biblioteca', 'Boletín', and 'Contactar'. The main content area is titled 'Te interesa' and features several cards: 'LA LGTBI+FOBIA ES UNA PANDEMIA', 'Vivencia en relaciones LGTBI', 'Actividades Mensuales', 'Plano LGTB de Bilbao', 'Archivo histórico', and 'Aldarte en Facebook'. The 'KooperAldarte' card is highlighted with a yellow border. At the bottom, there is a footer with contact information and social media links.

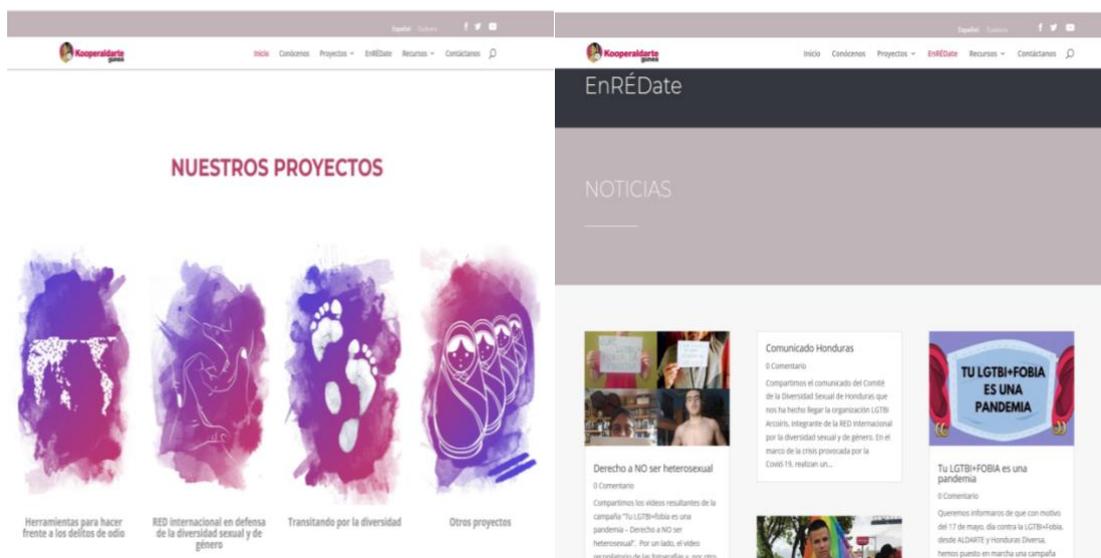


Dentro de la cooperación, se realizan proyectos de educación para la transformación social sobre los “Delitos de Odio por ser parte y vivir en la diversidad sexual y de género”



Como hemos mencionado anteriormente, esta vía de comunicación nos surgió a raíz de un proyecto y la cual iba acorde con los contenidos que ALDARTE trabaja. Nos da pie para seguir sensibilizando, orientando e informando sobre la DSG de una forma bilateral ya que nos llega información, informes, noticias... de otras organizaciones de Latino América con las que hemos entablado relación y trabajo de cooperación en común.

Esta web específica de cooperación es un ejemplo del trabajo en red y una herramienta activa muy interesante para el intercambio de saberes y conocimientos.





A continuación mencionaremos las que podemos decir que son las tres redes sociales por excelencia, Facebook en primer lugar y luego tendríamos Twitter e Instagram. Esta última red social va en camino de desbancar el segundo puesto a Twitter ya que se utiliza mucho solo para imágenes y es una comunicación visual más directa que Twitter.

### Facebook

Como hemos mencionado en las líneas anteriores, Facebook hoy día es la red social por excelencia, ya sea por la cantidad de personas que lo utilizan como por el uso que se le puede dar. Hay que mencionar que Facebook como el resto de redes sociales se han ido adecuando a las necesidades o creando necesidades y formas de comunicación nuevas.

Hoy en día la mayor parte de la información se puede encontrar en Facebook, desde productos comerciales, personas-amigos de la otra parte del mundo y en este sentido puedes encontrar también apoyo, orientación y asesoramiento de muchas organizaciones, colectivos u grupos sociales.

En este sentido, la globalización podemos decir que ha podido servir para tejer comunicación, redes y alianzas con otras personas-asociaciones o grupos que de lo contrario no se podrían haber dado. Como todo, la tecnología está inmersa en la globalización, la cuestión importante es hacer un buen uso de este medio.

ALDARTE en este sentido, como tiene Facebook de organización, tiene una funcionalidad diferente a la de Facebook personal. Por ello la gente u otras asociaciones nos pueden seguir (forma coloquial de mencionar que nuestra asociación es del agrado de las diversas personas, grupos, asociaciones. O que quieren informarse de los contenidos que ALDARTE trabaja). La utilización principal que hace, es dar a conocer sus trabajos, así como informar y sensibilizar.

Subimos información que creemos que puede ser de interés para todas las personas, grupos u asociaciones. Lo hacemos mediante imágenes (carteles-fotos...) y a la vez con un texto explicativo. Y muchas veces subimos escritos como manifiestos en formato foto para que sea más sencillo compartir dicha información.

En nuestro Facebook también se puede encontrar nuestra localización y contactos de teléfono, e-mail y enlace con nuestra página web.

Esta plataforma resulta muy cómoda para ponerse en contacto con la asociación, dejándonos un mensaje como primer contacto en Facebook. En este caso reciben un feedback (respuesta) según la demanda que hacen. Si es una demanda que con la respuesta es suficiente, respondemos. Si es una demanda que requiere de continuidad, a partir de este momento, direccionamos a la gente al modelo presencial, email o teléfono.



## ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBO Tel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)



## Twitter

Twitter es un medio de comunicación muy usado también para información corta y precisa. Ya que una de las características de esta red social, es dar información breve, ya que el distintivo de esta red con las demás, es que tiene un número determinado de caracteres (letras) que se pueden escribir.

Se usa mucho en los medios de comunicación dentro del mundo del periodismo. Pero como vivimos en un mundo globalizado este medio se ha expandido al uso personal.

Funciona igual que el Facebook, en el sentido de, si hay un grupo, asociación, persona... que es del agrado, o gusta la información que transmite... se sigue para que llegue la información.



## ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBOTel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)

Se puede tener feedback respondiendo a los comentarios o a los mensajes que la gente, grupos, asociaciones dejan de las publicaciones (información transmitida) que se hace desde el propio twitter.

En este medio de comunicación retwitteamos (reenviamos) algún mensaje de alguna asociación, grupo o persona que nos haya resultado muy interesante y acorde al trabajo que desempeñamos. Procedemos de esta forma ya que si no con la vorágine y cantidad de mensajes que se transmiten tendríamos que tener una sola persona encargada para ello. Por lo que no queremos entrar en estas dinámicas de estar todo el tiempo “online” o con conversaciones virtuales.

En este caso, ALDARTE la forma de proceder que tiene, es muy parecida al Facebook, aunque el texto escrito es mucho más breve y conciso, respecto al Facebook. Este aspecto condiciona un poco la información que queremos transmitir.

Para ello en vez de un mensaje hacemos dos para comunicar en castellano y en euskera.

En este medio subimos-compartimos tanto texto breve junto a una imagen, foto...





## ALDARTE Centro de atención LGTBI+ Arreta zentroa

Sexu askatasunen ikerketa eta Dokumentazio zentroa / Centro de estudios y documentación para las libertades sexuales

Berastegi 5 5º 48001 BILBO Tel: 94 4237296 [aldarte@aldarte.org](mailto:aldarte@aldarte.org) / [www.aldarte.org](http://www.aldarte.org)

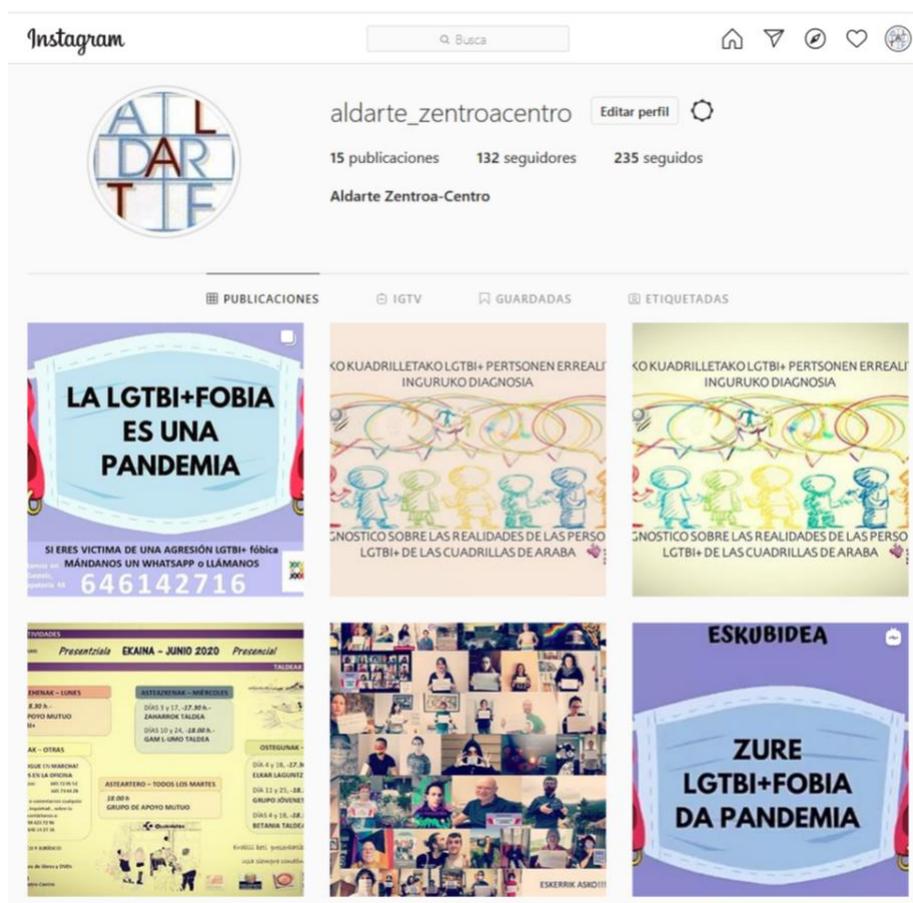
### Instagram

Esta red social, es al último medio comunicativo al que nos hemos unido, o del que disponemos.

El uso de este medio, como hemos mencionado anteriormente, es un medio comunicativo muy visual. Se comparten fotos, imágenes sobre todo.

Este medio es muy visual y muy instantáneo, pero en este caso la comunicación visual es más directa o impactante, ya que la comunicación se está transformando mucho en más imágenes y menos contenido escrito.

Por una parte, pensamos que es una pena esta transformación de la comunicación ya que sin contenido solo es apariencia (imagen), pero por otra parte, creemos que nos puede resultar útil para seguir llegando a la gente y que tengan otro camino por el que acceder a nuestros contenidos, documentos, servicios...



La novedad que permite esta red social es poder hacer videos explicativos incluso videos en directo con gente, asociaciones o grupos. Un formato de charla-reunión virtual publica para poder seguir manteniendo nuestros objetivos que son sensibilizar, orientar e informar.



Es una opción más para poder compartir también el trabajo en común que se hace con otros grupos, asociaciones o colectivos. Muy útil para visibilizar el trabajo en red.

## **Conclusiones.**

Como conclusión al documento y a los contenidos aquí aportados, nos gustaría mencionar que este camino emprendido hace años con la revolución tecnológica la hemos visto como una herramienta que podía ayudarnos a acercarnos a las personas.

Este camino como todo camino que se comienza, dio vértigo e incertidumbre pero ALDARTE se ha tenido que ir adecuando y reflexionando sobre que posicionamiento escogía respecto a la comunicación y en este caso a los medios de comunicación disponibles en cada contexto histórico.

Se observa en este documento la evolución histórica y la utilización de medios que ha tenido ALDARTE en este sentido. Habiendo empezado con lo más básico que son los medios comunicativos como el teléfono y el e-mail y pagina web y se ha ido adecuando con el teléfono móvil y posteriormente con el Facebook y poco más tarde con el Twitter y el Instagram.

ALDARTE seguirá en este planteamiento hasta que se vuelva a reflexionar sobre ello, porque seguro que llegara el momento otra vez para ello ya que si la sociedad está en constante cambio ALDARTE en algunos aspectos y previa reflexión seguirá adecuándose a estos cambios.

Es la forma que tiene ALDARTE para poder seguir dando las prestaciones y el trabajo que hace, ya que nuestro trabajo es estar lo más cerca de las personas y de la sociedad.