

# **Protocolo técnico, informativo y ético de Comunicación**

## **Introducción**

La función de la Unidad de Comunicación y Delegaciones está basada en una serie de procedimientos académicos, tanto teóricos como prácticos, que de acuerdo a un contexto y grupo determinado servirá de plataforma informativa e instrumento de Paz, Justicia e Inclusión.

El punto teológico de partida lo encontramos en: Mateo 24:14, en donde se nos recuerda que:

***“Esta buena noticia del reino será anunciada en todo el mundo, para que todas las naciones la conozcan”.***

Cabe destacar que este documento es un protocolo de procedimientos de comunicación, destacando que su principal área de acción es la información institucional, a través de los diferentes medios tanto digitales como impresos, como lo son sitios web, boletines, redes sociales, programas de radio y televisión. Así mismo la coordinación con diferentes medios informativos de Costa Rica y el mundo.

El objetivo es la Consolidación de una Unidad de Comunicación con un grado aceptable de profesionalismo, que tenga la capacidad de producción, distribución e intercambio de información, en el marco de un procedimiento logístico a nivel nacional e internacional.

Los siguientes puntos prácticos son un resumen general del trabajo de Comunicación en la Iglesia Luterana Costarricense, una misión que está constituida por las siguientes categorías.

- a. Documentación**
- b. Área técnica**
- c. Información**
- d. Publicidad**
- e. Protocolo periodístico**
- f. Funciones del comunicador**
- g. Funciones técnicas sitio web**
- h. Alianzas**

## **i. Convenios**

### **Desarrollo**

#### **a). Área de documentación.**

El área de documentación está estrechamente relacionada con la producción de material audio- visual y su respectivo respaldo, en forma de boletines, fotos, video y programas de radio. Además, la existencia de un “Back up” digital.

También se contempla la creación de protocolos (Comunicación y Delegaciones) que permitan establecer una política general en procedimientos periodísticos, técnicos y éticos, con el fin de tener una guía para el correcto abordaje de personas, y publicaciones relacionadas a las diferentes comunidades y actividades.

La consolidación de un Centro de Documentación o Biblioteca es de primordial importancia, donde se pretende conservar la estructura histórica, cultural y académica de la Iglesia y actualmente esta a cargo de la Comisión de Mujeres.

La memoria histórica se preserva en la publicación del libro; “Perspectiva Histórico y Social de la Reforma Protestante en la Nueva Sociedad”, elaborado por el Convenio Académico ILCO-UNED.

Se crea la Biblioteca Teológico- Histórica digital, con el objetivo de conservar una serie de carpetas con temas como: Liturgias, Colección de Normas, Comunicación y Delegaciones, escritores inéditos, publicaciones, Logotipos.

#### **Códigos**

Como procedimiento de documentación y seguridad es importante que se mantenga una copia de los códigos de entrada a:

1. Administración Sitio Web
2. Administración correos electrónicos
3. Administración de sistemas especiales
4. Códigos de las redes sociales oficiales y sitios web

#### **b) Área técnica**

Esta basada en una actualización, reorganización e implementación de programas software y hardware que permitan la elaboración de material audio visual.

Toda la administración de Internet es parte de la actividad técnica, donde el Sitio: [www.ilco.cr](http://www.ilco.cr) es la parte central, y administrado por la plataforma Joomla, cuya dirección es: <https://www.ilco.cr/administrator>.

Cabe destacar que para algunas funciones esta plataforma web necesita de un FTP

(File Transfer Protocol) mediante el cual se transfieren archivos al sistema, tales como documentos (words, PDF) fotos para los álbumes etc. El enlace para ingresar a este FTP, es: <http://cpanel.ilco.cr>

Las contraseñas de ingreso se conservan en el documento impreso, por seguridad. Este sistema estará a cargo de un administrador general, quien vele que la Red de Servicio digital se mantenga en óptimo funcionamiento. La única razón por la cual una persona no autorizada reciba la clave es que tenga una justificación válida, conozca el funcionamiento administrativo digital y tenga el debido permiso de Comunicación y Presidencia.

El sistema Joomla es más que un Sistema de Transferencia de Datos (FTP), es un sistema administrativo, que permite manejar la plataforma libremente. (Existen restricciones), razón por la cual, el coordinador deber tener conocimientos técnicos en el lenguaje HTML y software relacionados.

Además, actualmente se administran otros sitios web, como [www.pastoralmigrantecr.com](http://www.pastoralmigrantecr.com), en la plataforma [www.wix.com](http://www.wix.com), y <https://casaabiertacostarica.wordpress.com> en la plataforma gratuita wordpress.

En el área técnica, se cuenta con las siguientes herramientas:

#### Internet

- Listas de correos
- Sitio Web
- Boletín digital (español, inglés, sueco)
- Redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, ZOOM, Skype etc.),
- Archivo digital

#### Revista Impresa

- Panorama Luterano
- Manual de escritura para la web. (impreso y digital)

#### Video

- Video conferencias
- Video Institucional (sueco, ingles, español y alemán)
- Publicaciones en youtube.com

#### Programas de Radio

- Iglesia y Sociedad (2015) y Pastoral Migrante (2019)

#### Representación

- Red nacional e internacional de alianzas informativas.

### Académico

- Publicación del libro Reforma Protestante en la Nueva Sociedad
- Formación teológico-pastoral en el instituto de sustentabilidad de América Latina. (cursos en línea)

### **c) Información**

En este trabajo informativo se implementan estudios académicos y experiencia en el área de comunicación, donde se quieren implementar algunas funciones importantes, de acuerdo al contexto y misión de la Iglesia Luterana.

- Función Informativa:** brinda los elementos necesarios para que el lector pueda tomar una posición en relación a temas relevantes, tanto en el contexto eclesial como social.
- Función comentarista:** comenta los acontecimientos mediante la citación de fuentes participantes (citas), esto para poner las noticias en su contexto y brindar detalles de los acontecimientos.
- Función de denuncia.** Un medio informativo deber ser el representante del pueblo, denunciando y controlando diferentes instituciones gubernamentales, civiles, que estén afectando las poblaciones más marginadas y excluidas de la sociedad.
- Función para la Alianza o Centro de Prensa:** Este objetivo está dirigido a fortalecer y fomentar la comunicación entre organizaciones hermanas de todo el mundo, promoviendo el intercambio de experiencias, conocimientos e información.  
Se han realizado esfuerzos para construir redes de comunicación nacional e internacional que promuevan la creación de Redes para la Alianza Digital. En este aspecto la técnica ofrece un instrumento insuperable que ofrecen una importante gama de posibilidades, como lo son las listas de correo, boletines, estadística, redes sociales, plataformas virtuales (ZOOM, WhatsApp, Skype etc) y por supuesto sitios web interactivos.
- Función de Incidencia:** Articulación de acciones hacia una misma meta, promoviendo mecanismos informativos que promuevan tanto un cambio social, como político, donde los recursos existentes, puedan fortalecer nuestros propios

medios informativos y servir de plataforma a los grupos sociales que luchan por la defensa de los Derechos Humanos.

f. **Función de Prensa:** Brindar material informativo seleccionado y de actualidad a diferentes medios de prensa, tanto a nivel nacional como internacional.

g. **Función de Representación:** Participación en actividades de prensa, tales como (ruedas de prensa, entrevistas, conferencias, capacitación, presentaciones, visitas de estudio, programas de radio y televisión.

#### **d) Publicidad**

Toda actividad publicitaria está basada en una plataforma de Comunicación, Arte, y Cultura, que presenta un producto dinámico, estético e interesante que fomente el interés del grupo meta, alianzas y nuevos mercados.

La creación de la imagen y el reconocimiento de la organización en las diferentes instancias sociales, se alcanza con una identidad corporativa -visual, o cuerpo físico-abstracto de la iglesia. Toda publicación oficial de la Iglesia en papel membrete, debe ser oficialmente aprobada por la presidencia, Junta Directiva o la administración.

También este aspecto publicitario vendrá a implementarse en otras áreas; como programas con un distintivo que lo represente, como por ejemplo Comunicación.



Otros espacios identificados con un logotipo son:

**Comisión de Mujeres, Comunidad de Practica, Comunidad de la Diversidad, Mujeres Artesanas de la Carpio, Comunidad Sola Gracia, Casa Abierta, Comunidad Transformando.**

Técnicamente este procedimiento de distintivos facilita la comprensión e identificación del lector con las diferentes instancias diacónicas y pastorales de la Iglesia Luterana.

#### **e) Protocolo periodístico**

Todo proceso de publicación exige de una guía o protocolo, que vele por un abordaje ético en la relación periodista/ fuente informativa en concordancia con las normas nacionales e internacionales.

### **De fuentes informativas y publicación**

Para la publicación de actividades en recintos externos, en donde participen representantes legales de organizaciones, grupos y órganos gubernamentales se deberá seguir una orientación ética formal que regule este procedimiento:

- Informar de antemano a los participantes la intención de publicación, dándoles la oportunidad de conocer más de los objetivos de la organización y publicación.
- Respetar la libertad de las personas a negar la publicación de su foto.
- Proteger a los participantes contra cualquier daño, peligro o violación de la privacidad.
- Evitar detalles que identifiquen nacionalidad, ideología política, religiosa, pertenencia sexual, estado de salud o estatus migratorio. Especialmente si se refiere a menores de edad.
- Evitar la publicación de números personales, nombres, números de teléfono, direcciones que puedan identificar a los participantes.
- Comunicación tiene la responsabilidad de valorar y aceptar todo el material que le sea enviado.
- La publicación de fotos y videos de menores de edad, deberá ser autorizada por la Unidad de Comunicación, quién deberá contar con un permiso especial de los padres de familia. Si fuese el caso de publicar una foto, con un artículo de actualidad, y no se cuente con el permiso, las fotos deben ser retocadas, utilizando los diferentes filtros disponibles, y así no publicar la imagen original.
- También el Sitio Web debe tener un balance estratégico, que represente el medio informativo de una iglesia con tonalidades de la vida civil de nuestra sociedad.

### **De correos electrónicos y listas (mailists):**

Las listas de correos son una herramienta que sirve para informar instantáneamente a todos los miembros de un determinado grupo. En el caso de la Iglesia Luterana Costarricense, contamos con diferentes listas, para diferentes grupos de personas, basada en la plataforma del sistema de correos Google.

<u>Junta Directiva</u>	directiva@ilco.cr
<u>diversidad</u>	diversidad@ilco.cr
<u>Personal</u>	ilco@ilco.cr
<u>Pastores</u>	<a href="mailto:pastores@ilco.cr">pastores@ilco.cr</a>

En este sistema de listas existen algunos riesgos que se deben de tomar en cuenta a la hora de responder a estos correos, ya que una respuesta directa llegará a todos los miembros de la lista, lo que limita la privacidad. Las listas de correo tienen una serie de tipos de acceso, mediante el cual se regula el uso de la lista. Por ejemplo, los siguientes tipos: acceso Público, restringido o personalizado.

En el caso de las listas de la ILCO, solo se pueden unir a la lista los usuarios invitados, y de esta forma usuarios externos no pueden buscar contenido en el grupo, ni ver sus miembros, ni escribir a las listas. De esta forma la comunicación basada en las listas de correo no estará expuesta a la acción de personas ajenas a la institución, y que pueden tener objetivos con mala intención.

Por esta razón únicamente los miembros de una determinada lista pueden intercambiar correos que permita que los envíos estén dentro del marco ético y de acuerdo a las políticas de la iglesia.

Una respuesta dentro de una lista de correos se puede dar de dos maneras:

1. Si se quiere solamente apoyar, felicitar, dar las gracias en fin una respuesta agradable, respetuosa que promueva la integración e identificación del grupo con un tema específico, es solamente de ir al botón de **“responder”** y la respuesta se envía a todos los miembros de la lista.
2. Si se quiere reflejar malestar, enviar una respuesta privada, un comentario crítico a una sola persona, quién es la responsable del asunto, es MUY IMPORTANTE abrir un **correo nuevo** dirigido a la persona involucrada en el asunto y de esta manera el grupo no se verá informado de situaciones personales y que puedan perjudicar a la persona afectada o bien relación de grupo.

#### **Normas para el uso de correo electrónico.**

1. La identificación de los servicios informáticos es única y exclusivamente para uso personal, para actividades institucionales y de uso exclusivo a la persona asignada. El correo no se puede transferir.

2. Es deber de cada usuario asegurarse de cerrar la sesión de trabajo una vez finalizada la sesión, a fin de que nadie pueda ver ni utilizar su identificación.
3. Si un usuario encuentra abierta la identificación de otra persona es su deber cerrarla y por ningún motivo hacer uso de ella.
4. Toda comunicación oficial entre los miembros del equipo de la ILCO se deberá realizar únicamente a través del correo institucional, con dominio ilco.cr
5. No se utilizará el correo para propósitos comerciales ajenos a la institución.
6. Se prohíbe enviar o reproducir material pornográfico, discriminatorio o racista que atente contra la dignidad humana.
7. No se permite realizar actividades de Spam, ni propagación de cartas en cadena.
8. No se permite la reproducción maliciosa o voluntaria de virus.
9. El correo institucional no se utilizará para proselitismo o propaganda de apoyo, ni comentarios que expresen una posición política con respecto a determinado partido político.

## **De la violación de correspondencia o comunicaciones**

### **"Artículo 196.-**

Será reprimido según la ley jurídica de Costa Rica quien, con peligro o daño para la intimidad o privacidad de un tercero, y sin su autorización, se apodere, accese, modifique, altere, suprima, intervenga, intercepte, utilice, abra, difunda o desvíe de su destino documentos o comunicaciones dirigidos a otra persona.

<sup>1</sup> Fuente:[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73583&nValor3=90354&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73583&nValor3=90354&strTipM=TC)

### **Cierre de cuentas de correo electrónico**

La iglesia brinda a todo el personal un correo institucional (ver Normas para el uso de correo electrónico) el cual es completamente privado para cada usuario y a su disposición. Cuando el usuario deja de laborar para la institución este correo será anulado y a menos de que hallan documentos importantes y de relevancia para la institución, como es el caso de finanzas, diaconía, comunicación, alianzas y otros, la cuenta será conservada.

Al usuario no se le puede negar el acceso al correo inmediatamente, a menos de existir un peligro de pérdida de material relevante de la institución, decisión que debe ser notificada por parte de la presidencia o coordinador de programas y ser estudiada la petición para aprobar el cierre de la cuenta. En caso de no existir peligro o de ser una cuenta standard se dará un plazo de 3 días para que pueda trasladar el material.

### **Del secreto profesional**

El secreto profesional se aplica a periodistas y otro tipo de profesionales que, en el ejercicio de sus labores, reciben información confidencial a cambio de no revelar el nombre o la identidad del informante. Sin embargo, estas personas no podrán negar su testimonio cuando sean liberadas por el interesado del deber de guardar secreto.

No puede olvidarse que el objeto del secreto no es el contenido de la información, cuyo destino es precisamente el ser publicada y con tal intención se suministra. Por tanto, no hay secreto sobre la noticia, sino tan sólo sobre la identidad de la fuente ..." (6 FERNANDEZ MIRANDA, op. cit., p. 35. -)

### **f. Funciones del comunicador**

#### **Actualización de Sitio Web**

- 1) Producción de artículos
- 2) Fotografía
- 3) Video
- 4) Reportaje de eventos
- 5) Administración de listas de correos
- 6) Administración de Cuentas de correos
- 7) Mantenimiento de redes sociales
- 8) Diseño publicitario (logos, ilustraciones, diagramación)
- 9) Diseño web
- 10) Protocolo de Comunicación
- 11) Pizarra informativa
- 12) Creación de Programas innovativos como Radio,
- 13) Asesoramiento técnico de equipo, software y diagramación
- 14) Campañas externas de publicidad e información
- 15) Coordinación Interna (reuniones y conversaciones con programas, pastores, líderes de comunidades, representantes de organizaciones.
- 16) Convoca a medios de prensa

### **g. Funciones técnicas del sitio web**

#### **Boletín Digital**

Esta herramienta funciona para crear un Medio Informativo, con una síntesis de las principales informaciones trimestrales, y distribuido a las listas, Facebook, y correos electrónicos, quienes reciben un servicio de prensa con las informaciones más relevantes, de las actividades de la iglesia.

Este sistema permite crear grupos de lectores de acuerdo a diferentes criterios.

El boletín Panorama Luterano ha trabajado en 4 listas, de acuerdo al idioma, que en nuestro caso es inglés, español, sueco y alemán. Para poder realizar esta función, es importante un coordinador especializado en idiomas, para poder enviar el mensaje a diferentes contextos culturales y sociales. Pero la institución cuenta con un programa de voluntariado que pueden asistir a Comunicación en la traducción de textos, por lo tanto, no es obligatorio que un comunicador tenga conocimientos en esos diferentes idiomas, pero si debe conocer el idioma inglés.

La lista en español, por ejemplo, está dirigida a todas las personas de habla española, procedentes de organizaciones sociales, ecuménicas, medios de prensa y suscriptores del boletín. Esta función de suscripción es automática y el lector la puede hacer desde el sitio web, lo que permite al visitante ser parte de esta red informativa, o bien la persona puede cancelar el servicio, cuando así lo desee, sin la autorización del administrador.

### **Comentarios en Sitio ilco.cr**

Este es un mecanismo de interacción que tiene el lector en relación a un artículo publicado en el sitio ilco.cr. El lector tiene la posibilidad de hacer su propia publicación ya sea en forma de texto o smiles. Además, el lector puede inscribirse a la notificación de nuevos comentarios y estar al tanto de la estadística.

Este aporte informativo deberá pasar por un filtro interno en el sistema para evitar publicaciones fuera del contexto ético y moral de la iglesia. Debemos informar lo que hacemos, no solamente local, sino que también internacional.

### **Agenda**

Esta sección se crea para mantener informado al público de las actividades diarias de una congregación o programa. Este instrumento también permite una participación más activa de pastores y coordinadores en el sitio, pues serán los responsables de actualizar sus actividades. Para esta entrada será necesario un código especial.

### **Carpetas de seguridad**

Se crean con el propósito de tener un respaldo en línea de documentos importantes que puedan ser accedidos por los miembros del grupo. Para esta entrada será necesario un código especial.

### **Slide show, álbum**

Presentación de imágenes en la pagina principal, y con enlace al articulo principal.

- **Revista impresa\_Despertar Luterano**

Una publicación trimestral, dirigida a las Comunidades de Fe, donde la gran mayoría de las personas no cuenta con acceso a Internet. Las especificaciones son las siguientes: **Tamaño carta, full color, por ambos lados, coche fino blanco.**

- **Video Institucional**

Actualmente se cuenta con las versiones en inglés y sueco. Para el periodo 2021, se pretende actualizar la presente versión y publicar la versión en español.

### **Servicio Técnico**

Asesoramiento de Soft Ware  
Asesoramiento de Hard Ware  
Instalación de programas  
Control del dominio y hosting

### **Manual de escritura para la Web**

***“La escritura contundente es concisa. Una oración no debe contener palabras ni párrafos, ni oraciones innecesarias por la misma razón que un dibujo no debe tener líneas innecesarias, ni una máquina partes innecesarias. Esto no requiere que el escritor haga todas sus oraciones cortas o evite todos los detalles, sino que cada palabra hable.” (Bravo, H. 2007).***

Uno de los objetivos de la Unidad de Comunicación es informar de una manera correcta, actual interesante sobre las actividades de la Iglesia Luterana Costarricense (ILCO).

Para ello Comunicación pone a disposición de las comunidades la posibilidad de cubrir actividades; facilitando y promoviendo la publicación de textos y imágenes generadas por la misma comunidad. En la actualidad, cada persona puede ser un corresponsal

local, gracias al acceso del teléfono inteligente, mediante el cual se pueden tomar fotos, videos y audios y ser enviados a través de las redes sociales.

Pero no es únicamente responsabilidad del coordinador mantenerse al tanto de las actividades, sino que también líderes comunales y pastores deben ser más activos en este proceso.

En este sentido, el siguiente manual pretende ayudar a todos los interesados e interesadas de la Comunidad de la ILCO en la producción de artículos, noticias, reflexiones, entrevistas, etc. para ser publicados en el sitio web [www.ilco.cr](http://www.ilco.cr) como testimonio del trabajo que se realiza diariamente la Iglesia Luterana Costarricense.

### **Para tener en cuenta**

Cuando escribimos para la Web es importante tener en cuenta algunos elementos:

- Claridad de las ideas, economía en las palabras y precisión del lenguaje.
- Ser breve, los artículos casi siempre ganan si se acortan.
- Sí una palabra puede suprimirse, es mejor.
- Escribir para la exploración, significa no exigir a los usuarios leer largos bloques de texto.
- Palabras cortas, mejor que largas. Las palabras cortas suelen ser palabras vivas y populares.
- Frases sencillas, mejor que complicadas. Decir una cosa por frase, como cuando se habla. Escribir bien es ayudar a leer bien.
- Palabra exacta, la que dice lo que se quiere decir.
- Una idea. Las palabras cortas, frases sencillas y palabras exactas no son suficientes. Se necesita una idea, que es el motor que busca por nosotros las palabras.
- El tono adecuado para expresar la idea que se pretende comunicar.
- Párrafos cortos: puntos y aparte para distinguir una cosa de otra, un asunto de otro, un momento de otro. Un poco de espacio en blanco pone orden.
- El contenido tiene que ser sintético, con los datos distribuidos en todos los párrafos para mantener el interés del lector. Hay que recordar que los textos muy extensos son adecuados para otros formatos como comunicados, reportes o bien textos históricos, pero no para artículos Web.

- **Como narrar un evento.**

Para escribir cualquier texto, es bueno pensar en términos de historias, para lo cual se recomienda lo siguiente:

Una narración interesante que pueda mantener la atención del lector necesita como mínimo: un actor, una acción y un objeto/complemento, sobre el cual se lleva a cabo la acción. También para dar vida y veracidad a la narración es interesante citar

expresiones y comentarios de los participantes.

#### **f Alianzas informativas**

Como parte de la Misión Integral de Comunicación, se ha dado inicio a un plan de comunicación con intercambio de experiencias, perspectivas e información con una red de actores informativos, iglesias hermanas y así profundizar las relaciones de Hermandad. Este proceso se inicio con la Iglesia Sueca, a nivel local, diocesano y nacional.

#### **h. Video conferencia con ELCA**

incrementar significativamente la productividad y la calidad de la comunicación e información y la propuesta de desarrollar espacios de Video Conferencia y así reunirse a distancia, en forma natural y posibilitando encuentros productivos mediante técnicas de Comunicación Digital.

#### **i. Convenios**