

Protocolo ético y logístico para la atención de Delegaciones en Costa Rica

Coordinador: Comunicación y Relaciones

La Comisión de Comunicación y Delegaciones de la Iglesia Luterana Costarricense tiene a su cargo las áreas de Información y logística para delegaciones internacionales (denominadas Viajes de Misión y Hermandades), las cuales principalmente provienen de Suecia, Estados Unidos y Alemania. Algunas veces se cuenta con la visita de delegaciones de países latinoamericanos.

Este proceso de relación con representantes extranjeros exige de procedimientos sociales, culturales, económicos y éticos correctos, que puedan garantizar una relación de amistad, entendimiento y Seguridad.

Las principales áreas que la Comisión de Comunicación y Relaciones ofrece a las delegaciones son:

Logística: Programa de actividades, transporte, estadía, alimentación, seguridad, trámites legales y contabilidad.

Idioma: Se ofrece un servicio de traducción, interpretación. Es importante que el coordinador de Relaciones maneje al menos el idioma Inglés.

Comunicación: Servicio de documentación de la visita, en forma de fotos, artículos, listas de correos electrónicos, bitácoras, informes, discusión de proyectos y evaluación. La evaluación será entregada un día anterior al viaje de regreso.

Para lograr desarrollar los objetivos planteados se proponen los siguientes pasos:

Viajes de Misión

La Comisión estará encargada de planificar la visita de las delegaciones hermanas, las cuales se dividen en pequeños grupos de 6 a 9 personas o grupos grandes de 10 a 20 personas. El programa de estas delegaciones está enfocado en 4 aspectos:

1. Conocer el trabajo de la iglesia en sus Comunidades de Fe y puntos de Misión. El trabajo con los diferentes grupos; como niñez, juventud, mujeres
2. También el trabajo de la iglesia en incidencia política y social, conociendo la realidad y contexto costarricense, con enfoque en temas de actualidad, como panorama indígena, el problema del monocultivo, TLC etc.

3. Los viajes de Misión incluyen el aspecto turístico, el cual brinda a la delegación la posibilidad de visitar lugares de interés natural, como playas, volcanes etc.
4. Proyecto de Trabajo, mediante el cual se participa en actividades de manuales de construcción o reparación de estructuras como iglesias y salones.

Su estadía varía en duración.

La relación con Delegaciones es una actividad conjunta con Iglesias, Diócesis o Congregaciones con las cuales se han firmado diversos tipos de acuerdos y se mantiene una estrecha amistad, solidaridad, colaboración y Hermandad. En cada caso deberá existir una Congregación anfitriona, en la cual la delegación pueda desarrollar lazos de amistad y hermandad, además en esta comunidad participar del proyecto de trabajo.

El trabajo del coordinador de Delegaciones está basado principalmente en:

a) De Logística

1. La propuesta será recibida por el coordinador de Delegaciones, quién debe evaluar y ubicar la propuesta en el programa de delegaciones. La delegación envía una carta oficial al coordinador solicitando una posible visita. En la carta de solicitud se menciona preliminarmente la cantidad de delegados, el nombre de la congregación, actividades de interés, posible fechas de visita, direcciones y encargado del grupo.
2. Enviar el formulario para delegaciones.
3. Mantener el contacto permanente con el coordinador de la delegación y con el encargado regional.
5. El coordinador revisa la agenda, verifica las fechas y confirma la visita preliminar de la delegación, enviando una carta oficial: dando la bienvenida o bien **NO** aceptando la visita. En el caso de negación se debe brindar una explicación y la causa de la negativa. También se debe respetar fechas no factibles para visitas: Semana Santa, días anteriores a la Navidad e inicio de Año Nuevo o bien cuando haya otro grupo de visita.
6. Una vez aprobadas las condiciones, el coordinador toma nota de los intereses específicos de la delegación y arma un programa preliminar de actividades. El programa incluye información sobre las actividades, logística y costos: transporte, estadías, impuestos de salidas, viajes turísticos, alimentación en comunidades, restaurantes y proyecto de trabajo.
4. 7. El coordinador de Relaciones debe enviar al coordinador de la delegación el manual de las delegaciones antes de la llegada a Costa Rica.

8. El coordinador basado en la información, toma el contacto con responsables de programas y pastores para coordinar las actividades durante la visita. Una vez realizada la coordinación se hace un presupuesto de estadía, el cual se realiza consultando proveedores (lista aparte) y costos adicionales.

9. El programa y presupuesto se envían a la delegación para que se apruebe y puedan enviar el dinero correspondiente a la cuenta de la ILCO para delegaciones. Las delegaciones podrán durante este proceso renegociar fechas, condiciones e incluso no querer hacer el viaje con al menos 30 días de antelación. Además el envío de dinero para el viaje debe hacerse con 15 días de antelación, para los pagos correspondientes de logística.

10. Una vez aprobado el programa se envía a la delegación el programa final y se inician los trámites de transporte, hospedaje, alimentación. Para los visitantes que no hablen el español, es necesaria una traducción del programa a su propio idioma.

11. El coordinador de Relaciones tendrá la responsabilidad de llevar la contabilidad de ingresos de dinero y gastos, para lo cual deberá presentar facturas al responsable del departamento de Finanzas. Cada factura deberá estar girada a nombre de la Iglesia Luterana Costarricense. También una vez aprobado el presupuesto de la visita, el coordinador de relaciones deberá consultar con el departamento de finanzas posibles gastos adicionales que se debe incluir en el presupuesto.

12. El coordinador hará las gestiones necesarias para garantizar una estadía placentera y agradable, en donde la seguridad es un aspecto importante de tomar en cuenta. Para una visita productiva es necesario facilitar los servicios de traductor, el cual algunas veces es parte de la delegación, aunque es también responsabilidad del coordinador interpretar, traducir y facilitar la comunicación.

13. Una vez realizado el programa y aprobado es enviado a la delegación, para su confirmación. Posteriormente enviado a los encargados de actividades a realizar en las comunidades. Cada responsable de actividad deberá firmar un contrato de participación, en donde se indica la fecha y el lugar, así como posibles necesidades de equipo y comidas.

14. En el inicio de su visita se deberá hacer una introducción y presentación de la ILCO, para lo cual se deberá reservar la sala de reunión y el equipo correspondiente (video bin, computadora y video). Además convocar a los representantes de ILCO u otras instituciones para realizar las charlas y presentaciones.

15. Finalmente se envía el programa de la delegación, verificando la fecha de llegada a Costa Rica y la hora. El coordinador deberá recoger la delegación en el aeropuerto, debidamente identificado con el símbolo de la ILCO.

16. Evaluación. Esta será entregada un día antes del regreso de la delegación, y se hace con el propósito de analizar la experiencia y determinar en caso

necesario cambios a los programas o servicios. El coordinador esta en la responsabilidad de hacer una breve síntesis de las evaluaciones.

Causa de un posible cambio de programa de visitas

- El lugar de visita previamente solicitado por la delegación puede ser cambiado por los siguientes criterios:
- Si el Comité pastoral rechaza la propuesta.
- Si el /la pastor/a valora que las condiciones actuales en la comunidad no son ideales para aceptar la delegación;
- Si no hay disponibilidad de responsables de la institución: un/a pastor/a/coordinar/a/agente pastoral o otra persona idónea en la comunidad;
- Si la Comisión de Relaciones comprueba que las condiciones de la comunidad en cuanto a participación, liderazgo, compromiso, interés, organización, etc. No son apropiadas.
- Si existen riesgos de seguridad y salud en la zona;
- Si hay información relevante sobre los/las delegados/as en cuanto a capacidad física, de edad o temas de interés del grupo, etc.,
- Imprevistos que hacen necesario el cambio de destino, como por ejemplo clima, riesgo de derrumbes, tormentas etc.
- En el caso de un cambio de programa se debe informar a la delegación, explicando los motivos por los cuales se ha cambiado el destino o actividades iniciales.

Contribución solidaria de logística para la atención de delegaciones hermanas.

- Como parte de los esfuerzos de sostenibilidad que la Iglesia Luterana Costarricense ha venido impulsando, se ha acordado conjuntamente con la Iglesia Evangélica Luterana de los Estados Unidos, implementar una donación económica a todas las delegaciones que nos visiten en Viajes de Misión.

Esta cuota es para poder solventar costos logísticos realizados por el coordinador de delegaciones, quien requiere de mucho trabajo en la organización de la visita y posteriormente el acompañamiento durante el viaje.

Por esta razón apreciamos su contribución, la cual nos ayudará para ofrecerles una experiencia interactiva con nuestras comunidades de fe.

Cuota solidaria para todas las delegaciones **1000 dólares.**

También es importante que el coordinador no se comprometa a recibir paquetes desde el exterior, ya que los tramites e impuestos son procedimientos de alto costo y no es rentable para la iglesia.

b) De transporte, alojamiento, alimentación

1. Confirmar itinerario, horas de llegada/ salida y número de vuelo.
2. Enviar una solicitud de cotización a la empresa y que se indique el tipo de servicio que se ofrece.
3. Enviar a la delegación el costo total para su aprobación.

O) Confirmar reservaciones a ambas partes (Empresa y delegación)

Es importante dar al chofer del transporte un itinerario de viajes en donde se indiquen los teléfonos de los responsables.

5. Anterior a un viaje es importante saber cuántas personas son alérgicas o padecen de alguna enfermedad que se deba tener en cuenta a la hora de visitar los diferentes lugares de interés
6. Las delegaciones son informadas con anticipación de los costos aproximados de los tiempos de comidas.
7. El servicio de transporte incluye únicamente las distancias especificadas en el programa, aunque también se incluyen distancias cortas no especificadas. Recorrido extra, como visita a lugares fuera del programa deben ser pagadas por aparte.

c) De información.

1. Brinda asesoría a pastores/as y Comités Pastorales sobre la organización para la atención de las personas visitantes.
2. Hacer una presentación en oficinas centrales del video institucional.

Hacer un reporte o artículo para el Sitio Web en los diferentes idiomas.

3. Tomar fotos de las actividades
4. Enviar el reporte y el artículo traducido a sus respectivos idiomas.
5. Editar video (alternativo) si la visita es de gran importancia

6. Mantener un esquema de visitas en documentos Google, para verificación de otras personas aprobadas.
7. Rendir un pequeño informe narrativo, contable para los/as donantes y fotos ilustrativas del equipo adquirido.

d) De documentación

- 1 Corregir y actualizar el protocolo de Delegaciones.
- 2 Actualizar la base de datos de los grupos visitantes.

Inventario de materiales donados

e) De coordinación

1. Recibir la propuesta de visita a la ILCO
2. Revisar su viabilidad
3. Solicitar a la delegación un perfil, en donde se indique: Nombres, número de visitante, objetivos, intereses, edad, limitaciones físicas, alergias etc.
4. Hacer la solicitud de reservación de salones y equipo técnico para las presentaciones.
5. Enviar la propuesta de visita y actividades a los responsables pastorales y de área para su aprobación.
6. Brindar a la delegación números de teléfono, direcciones y correos electrónicos de contactos de la ILCO y otras personas involucradas en las actividades.
7. Elaborar un programa de visita y un presupuesto de los gastos totales aproximados y enviarlo al coordinador de la delegación.
8. En caso de que la visita incluya trabajos en las comunidades, se debe coordinar con el responsable de mantenimiento, para que esta persona pueda apoyar en el aspecto técnico, de trabajo y compra de material.
9. Ubicar proyecto de trabajo.
10. Solicitar cotización de materiales
11. Mantener una actualización de las necesidades de las comunidades
12. Para comidas o refrigerios para la delegación se debe coordinar con el responsable de Servicios Generales.

13. Convoca a reuniones trimestrales a responsables de áreas relacionadas con las delegaciones.

f) De ética

1. Mantener una actualización de aspectos éticos relacionados con la visita de las delegaciones.
2. Comunica las políticas de comportamiento interno de la ILCO a las personas contratadas por traducción, transporte, construcción, cocina, etc.

g) De comunicación

1. Recoger direcciones electrónicas, teléfonos y propuestas de proyectos.
2. Una vez que la delegación ha regresado a su país, el coordinador debe mantener la correspondencia con las delegaciones.
3. Mantener una coordinación con representantes regionales y coordinadores de área de las iglesias hermanas.
4. Elaboración y traducción de documentos
5. Evaluación en idioma inglés. La traducción al idioma español no se incluye en este presente documento.
6. Enviar una carta de agradecimiento por la visita y el proyecto de trabajo, firmada por el Obispo.

h) De servicios

1. Está al corriente sobre los Centros médicos en caso de emergencia de salud: clínicas privadas, hospitales regionales y servicios de ambulancias, etc.
2. Mantiene un archivo actualizado de lista de proveedores.
3. En caso de situaciones de emergencia, las delegaciones deberán comunicarse con el coordinador de Viajes de Misión, quién brindará consejo y apoyo. También se recomienda acudir al servicio privado de salud en San José: Clínica Bíblica, etc.
4. También se debe llevar un maletín de primeros auxilios antes de cada viaje.

II) Contabilidad

- Las delegaciones respetan los criterios de la ILCO para donaciones.
- La Delegación deposita el dinero para cubrir los gastos de las actividades ya sea vía transferencia o bien al contado antes de su salida del país.

- La Delegación que visiten comunidades deben remunerar económicamente la atención recibida, en forma de alimentación y refrigerios.
- Se elabora el reporte de gastos e informe financiero en coordinación con el Departamento de finanzas y entregar al tesorero de la delegación antes de su salida del país.

J) Donaciones

- Para las donaciones especiales de solidaridad por parte de la delegación en casos de muerte, pérdidas por incendios, enfermedad, inundaciones, etc. Consultarán al Comité Pastoral regional, el cual debe de tener una lista de las familias con el número de integrantes y una lista de necesidades básicas para estos casos. Dichos recursos serán entregada al pastor/a o coordinador/a los cuales serán las personas designadas para entregarla en nombre de la delegación y/o ILCO.
- En caso de que las delegaciones deseen dejar una ofrenda por la atención recibida durante su convivencia, ésta deberá ser depositada en una cuenta bancaria de la iglesia. Si no existiera este mecanismo serán depositadas en la Administración de la ILCO, la cual emite un recibo con copia al pastor/a, Coordinador/a y a la Encargada de Delegaciones.
- La delegación no darán regalos monetarios a personas, pastores/as, Comité Pastorales de las comunidades. Si fuera este el caso, el dinero debe ser depositado en la administración de la ILCO.
- NINGUN programa- coordinador o Comunidades de fe, puede recibir dineros o administrar dineros a nombre de la Iglesia Luterana Costarricense, esto se hace desde finanzas quienes extienden un recibo
- Se permite una ofrenda de \$100 o menos al comité pastoral, la comunidad o un ministerio especial (grupo de baile, grupo de jóvenes, etc.). El dinero debe ser depositado en la administración de la ILCO aclarando el destino del mismo.
- Las delegaciones que den regalos a las familias en visitas a sus casas serán pequeños y simbólicos: Biblias, fotos cruces, símbolos luteranos de sus congregaciones o ciudad.

Si la delegación compra herramientas para uso durante su visita, estas herramientas deben ser guardadas en las oficinas centrales de la ILCO y administradas por el/la encargado e incluidas en el inventario.

- Donaciones de materiales escolares, juegos, productos de higiene, maquinas de coser etc, serán guardados en la bodega de delegaciones, para su posterior empaque y distribución a los grupos designados.

- Con base a la solicitud de responsable de esos fondos, se va girando contra solicitudes y liquidaciones respectivas.
- Toda donación cualquiera sea el monto debe prever un 10% (diez por ciento), para gastos de administración, contabilidad u otros.
- Una vez aprobados y recibidos los fondos, solo se invertirán en lo acordado con los donantes y en caso de no sea gastado su totalidad, se consultara a los donantes cualquier nueva propuesta de cambio de destino.
- Se envía una carta de agradecimiento, con la firma del coordinador del programa

K) De las Exposición de Artesanías:

- La venta de artesanías es una parte importante, y pueden ser realizadas en las Of. Centrales ILCO, San José, o en comunidades de fe.
- En caso de que otros/as artesano/as quieren participar en la venta de artesanías para las delegaciones en las comunidades deben solicitar y recibir el permiso del comité pastoral local y estos/as no estarán bajo el nombre ni la responsabilidad de la red oficial de artesanas que apoya la ILCO.
- Para las ventas en las Oficinas centrales de ILCO, la encargada de la tienda será informada de la visita con antelación. De igual forma los grupos de mujeres artesanas.
- No se podrán vender artesanías a crédito, sin el visto bueno del encargado.
- Toda venta de artesanía a nivel internacional deberá ser comunicada a la comisión la cual aprobará o no la propuesta.

L) Participación de menores de edad en viajes de acompañamiento

- La participación de menores de edad en actividades fuera de las comunidades en donde participarán los/as menores, se debe informar a los padres de familia, solicitando una carta de permiso autorizando; de lo contrario no podrán participar.
- El coordinador asume conjuntamente con un responsable de la delegación el cuidado al transportar niños/as o adolescentes nacionales o residentes durante su visita para participar en actividades fuera de sus comunidades: paseos, piscinas, ríos, deportes y los riesgos de accidentes durante el transporte.

M) De seguridad

- Toda delegación tendrá acompañamiento de un guía, especialmente durante las visitas a comunidades como La Carpio, Alajuelita y visitas al centro de la ciudad. Ninguna delegación podrá salir por la noche al centro de la ciudad por su propia cuenta, a menos de que tengan el consentimiento del guía, para que puedan estar libres. Cabe destacar que el Coordinador de Viajes de Misión asume la seguridad del grupo.

N) Coordinación con Servicios Generales.

- Elaborar un presupuesto detallado, costos actualizados para los proyectos de trabajo de trabajo que realizarán las delegaciones.
- Informa al pastor de la comunidad para organizar el trabajo y alimentación
- Mantiene una bodega de materiales para uso de delegaciones (botas, herramientas, bidones, materiales diversos)

O) Responsabilidades de las delegaciones:

- Aprobar la agenda y presupuesto
- Modificaciones se hacen únicamente bajo mutuo acuerdo con el coordinador de delegaciones.

Leen, aceptan y firman el Convenio para visitantes de ILCO a su llegada al país.

- Llenarán una evaluación escrita antes de su salida del país.
- Deben de tener un/a responsable para la coordinación con el coordinador de delegaciones.
- Deben recibir información general de Costa Rica y la ILCO. Pueden consultar el sitio web de CDC para información sobre salud, la Web de la Embajada para consultar las recomendaciones sobre seguridad y la Web de ELCA para conocer los conceptos de acompañamiento.
- El/la líder del grupo debe leer y conocer todo el manual de delegaciones ILCO antes de su llegada al país.
- Las personas participantes de la delegación deben leer y conocer las secciones del manual de delegaciones ILCO que se refiere a: finanzas, salud y seguridad, la lista de lo que debe traer consigo (packing list), donaciones, regalos, fotos, y el compromiso de visitas.

- **Se comprometen a enviar anticipadamente una ficha personal para tener una descripción previa de los/as participante: edad, condición física, etc. Para comunicarles las posibles limitaciones del viaje. (Con apoyo de voluntarios de ELCA)**
- Planifican el viaje: boletos, documentos de viaje, vacunas, etc. Antes de su llegada.
- Comunicar la situación de emergencia a la encargada/o de delegaciones quien brindará consejo y apoyo.
- Acudir al servicio privado de salud en San José: Clínica Bíblica.
- Comunican previamente a la Encargada de Delegaciones la participación de acompañantes menores de edad para elaborar las agendas pedagógicas durante su visita.
- Son responsables de los/as menores de edad que acompañen la delegación y velan por su seguridad.
- Delegados que deseen realizar una visita especial fuera del tiempo de actividades o dentro de ellas, debe contar con el permiso del coordinador, y aceptar su propia responsabilidad en relación a la seguridad y transporte.
- Los/as delegados/as deben manifestar con anticipación y por escrito su oposición por el uso de las fotografías en la WEB o publicaciones escritas. En caso de no tener respuesta en un término de 5 días, las fotografías quedan libres de esta restricción.
- Los/as delegados/as consultan a la ILCO el uso de material fotográfico para boletines e informaciones escritas en su país.
- Los/as delegados/as aceptan que las relaciones entre ILCO, Hermandades y/o Delegaciones son a través de una consulta previa con el Obispo y la comisión de Delegaciones; y NO directamente con una comunidad, persona, pastor/a, o parroquia en particular.
- Reporte económico de logística (2011-2012)

De Proyectos de Trabajo

El coordinador de Viajes de Misión tiene la responsabilidad de llevar a cabo un monitoreo de la infraestructura de la iglesias, con el fin de planificar acciones para su construcción, reparación y mantenimiento. Se ira trabajando en orden de prioridades, pero siempre es importante finalizar los trabajos empezados, aunque lleven la intervención de una o dos delegaciones en el mismo trabajo.

Para ilustrar el avance de las obras con cada intervención se tomara una foto de la iglesia y ubicarla en el mapa de iglesias.

Propuestas de iglesias hermanas
Grupo de Trabajo del Sínodo de Carolina del Norte
Recomendaciones para el Comité y Viajes de Mision.
Julio 23, 2013

- **Casos específicos de los Sínodos:**

a) Carolina del Norte

Cualquier persona o grupo del Sínodo de Carolina del Norte que considere hacer un viaje de misión a ILCO deberían de seguir los siguientes pasos. También se ha preguntado al Sínodo del Sureste de Texas revisar esta propuesta en sus viajes. (no se ha recibido respuesta de Texas)

1. Tener una congregación anfitriona que reciba el viaje a ILCO.
2. Llenar una solicitud al Grupo de Trabajo C.N solicitando el permiso para realizar el Viaje de Misión. Esta solicitud deberá incluir el objetivo y alcance del mismo. En respuesta el Grupo de Trabajo CN enviara el manual de las políticas y propósitos y a su vez establecerá el contacto con otros grupos que ya han realizado el viaje.
3. Los pastores de las congregaciones anfitrionas deben solicitar el permiso escrito con objetivos a la Comisión de Relaciones.
4. Los grupos visitantes deben enviar un formulario de "Talentos" con el propósito de discutir las fortalezas y debilidades del grupo.
5. La ILCO proporcionará un programa detallado de las actividades, el presupuesto total incluyendo una descripción y costo del proyecto de trabajo, asimismo las expectativas.
6. Entendiendo que los Grupos de Misión van a ayudar a la ILCO de acuerdo a las necesidades expresadas por la Comisión de Relaciones, deben firmar un convenio.
7. Posteriormente se deberá enviar a ambas partes en forma escrita los resultados de los Viajes de Misión. Estos resultados serán producto de las evaluaciones.