

## El formato e-boletín en las redes de solidaridad de las ONLs de Derechos Humanos en España

Dra. María Eva Bocco Nieto

Universidad Católica San Antonio de Murcia

[ebocco@pdi.ucam.edu](mailto:ebocco@pdi.ucam.edu)

El presente trabajo se fundamenta en el desarrollo de las Organizaciones No Lucrativas (ONL's)<sup>1</sup> en España, caracterizado por el compromiso con las causas sociales, solidarias y culturales. En este sentido, conviene señalar los datos que aporta el estudio *El tercer sector social en España (2003)*<sup>2</sup>:

- 78.029 profesionales trabajaron en relación de dependencia en este tipo de organizaciones
- 338.441 personas realizaron actividades de forma voluntaria en este año.

En particular, las organizaciones de Derechos Humanos (DD.HH.) son integrantes de dicho sector. Por esencia, se asientan en los derechos fundamentales del hombre. La *Declaración Universal de los DD.HH.*<sup>3</sup> expresa que *todos los seres humanos nacen con derechos y libertades fundamentales iguales e inalienables*.

Estas organizaciones, históricamente, se han caracterizado por la comunicación cara a cara, interpersonal, dialógica y por el afianzamiento de los grupos de interés sobre redes solidarias que denuncian las violaciones sistemáticas de los DD.HH. Con Internet, se establece una nueva arquitectura organizacional, que no deja al margen a las redes solidarias de DD.HH., y se plantea la necesidad de afianzar nuevas herramientas de comunicación que permitan la construcción de discursos cuya vigencia no altera el tiempo. Dicho de otra forma, las ONL's de DD.HH. en esta dimensión espacio-temporal requieren de una reingeniería hecha acción - no en sus fundamentos - en su saber-hacer y en su hacer-hacer comunicativo.

En Internet, los DD.HH. se consolidan no sólo sobre un soporte no tradicional sino también sobre formas comunicativas no convencionales, basadas en la necesidad de acceso a la información (ésta última potenciada por la denominada sociedad del conocimiento). Cobra

---

<sup>1</sup> Una *Asociación u Organización No Lucrativa* es una entidad constituida para prestar un servicio (s) que mejore o mantenga la calidad de vida de la sociedad; formada por un grupo de personas que aporta su trabajo voluntario para liderar la entidad; no dedicada al lucro personal de ninguno de sus miembros/socios/fundadores; y que tiene carácter no gubernamental (ESADE; 2004:1).

<sup>2</sup> Informe elaborado en el año 2003 por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Fundación Cruz Roja, a pedido de la Plataforma de ONGs de Acción Social. Los resultados obtenidos se basan en las encuestas realizadas a mil ONG's dedicadas a la acción social exclusivamente. Por su parte, la Coordinadora de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo (ONGD) además, agrupa a cien organizaciones más (se dedican a la cooperación y al desarrollo), a las que se debe añadir otro grupo menos numeroso de organizaciones ecologistas, culturales o artísticas.

<sup>3</sup> *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948.

vigencia el sentido utilitario en la navegación sobre los sitios *webs*, los *e-boletines*, los *e-mails*, los foros, los *chats* y cualquier forma expresiva en Internet. Sin embargo, en estas organizaciones existe un pilar inamovible: la capacidad real de promover la participación y la integración en objetivos comunes basados en la defensa de los DD.HH. Las ONL's de DD.HH. en España no son ajenas a esta realidad. De allí que, la estructura de la presente comunicación responde a los siguientes apartados:

- Aspectos legales
- Del pensamiento estratégico de DD.HH. a la comunicación estratégica: educar para la paz
- La Estrategia de Comunicación Multicanal on line
- El *e-boletín* de DD.HH. en España: una herramienta informativa-emocional
- Los activos estratégicos de los DD.HH.: una elección de los militantes por la vida hecha acción en las redes de la solidaridad on line

#### **Aspectos legales:**

En el *Preámbulo de la Constitución Española de 1978* se incluyen los DD.HH. como la voluntad de *proteger a todos los españoles y pueblos de España en el ejercicio de los derechos humanos, sus culturas y tradiciones, lenguas e instituciones*. Con mayor precisión, tres artículos de la Constitución Española de 1978 establecen los alcances de estos derechos:

- En primer término, el art.10.2. establece la interpretación de los *derechos fundamentales* y de las *libertades que la Constitución* menciona. Deben interpretarse de *conformidad con la Declaración Universal de DD.HH. y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España*. Ratifica la supremacía de la *Declaración Universal de los DD.HH. (1948)* en la *Constitución Española de 1978*.
- En segundo término, el art.20.1. se refiere a la protección de los derechos de la libertad de expresión. A continuación se reproducen los derechos que más nos interesan:
  - a) *A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.*
  - d) *A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.*

Los dos apartados contextualizan el marco general que posibilita el afianzamiento de las herramientas de comunicación de Internet. Su consideración como medio de expresión refuerza la libre circulación de la información, en materia de promoción y protección de los DD.HH., por parte de los socios, voluntarios, trabajadores remunerados, donantes y potenciales públicos de las redes solidarias. Se contempla el derecho a la circulación de la información veraz tanto en su

producción como en su recepción, sea cual sea el canal que transporta el mensaje. Además, se apoya directamente en el art.19 de la *Declaración Universal de los DD.HH. (1948)*: *Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones...; y está relacionado con el art.18: Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.*

- En tercer término, el art.27.2. señala la trascendencia de la educación sobre los DD.HH., sostiene que *la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.*

El otro precepto jurídico de relevancia sobre la *Constitución Española de 1978* es la *Constitución Europea* - pendiente aun de ratificación por los países miembros de la UE –, que contempla la *libertad de expresión y de información* en el art.II-71.1.<sup>4</sup>

A su vez, la preservación de los derechos fundamentales recogidos en la *Declaración Universal de los DD.HH. (1948)* necesita para su consecución de un binomio indisoluble: comunicación-educación.

### **Del pensamiento estratégico de DD.HH. a la comunicación estratégica: educar para la paz**

*La Educación para la Paz (EP) definida como ese proceso de respuesta a la problemática mundial desde la óptica de los derechos humanos no puede inspirarse en la idea moderna de un sujeto (individual y social) universal y autosuficiente, sino todo lo contrario: en una racionalidad que se construye cooperativamente en el diálogo, la comunicación y el intercambio entre individuos y sociedades que están históricamente contextualizados (Tuvilla Rayo, 2000).*

El trípode constituido por la EP, los DD.HH. y la Democracia constituyen la esencia del derecho a la educación. Para Tuvilla, *el derecho humano a vivir en paz es la piedra angular de todos los demás derechos humanos y de su interdependencia.* Se refiere a un nuevo enfoque metodológico y transdisciplinario, en el que se integran en un plan de acción las aportaciones de la educación, las ciencias, la cultura y la comunicación. Además, señala que *si la paz es*

---

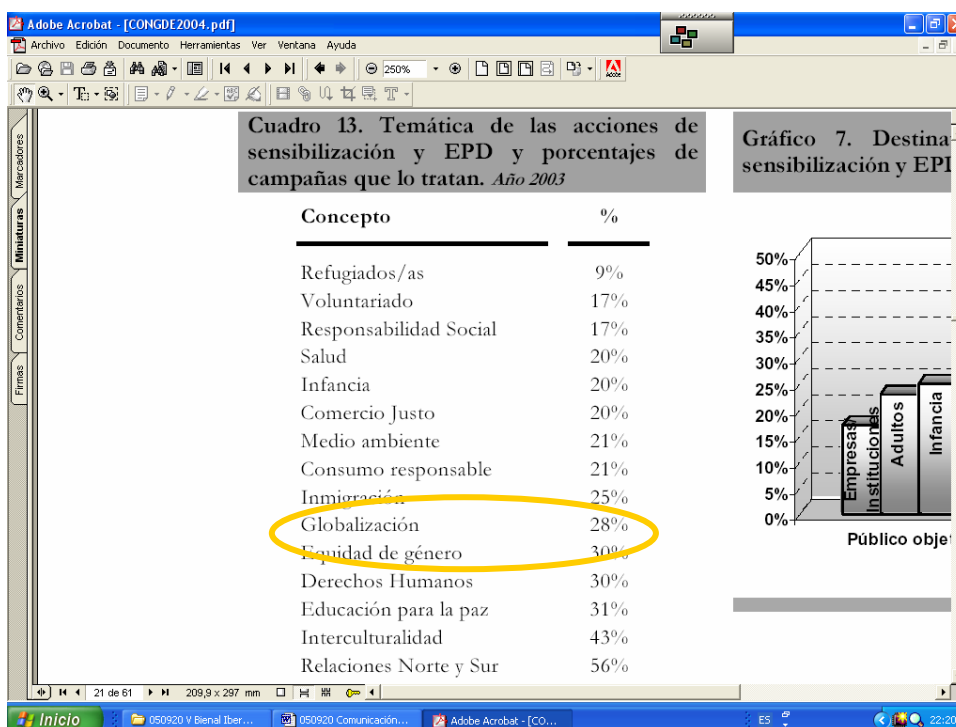
<sup>4</sup> Art.II-71.1.: *Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o comunicar informaciones o ideas sin que pueda haber injerencia de autoridades públicas y sin consideración de fronteras (Constitución Europea, octubre 2004).*

posible la falta de voluntad política es sin duda la más grave amenaza que se cierne sobre la paz haciéndola de cristal.

Pero: ¿Por qué el derecho a la educación depende de la dimensión ética de la EP? Desde un punto de vista estratégico, porque la EP se basa en los DD.HH. Por lo tanto, el respeto a dichos derechos es la clave del progreso social, del desarrollo económico y del reaseguro de los derechos fundamentales a la vida, a la libertad y a la seguridad física de las personas. En todo caso, el grado de respeto y la inclusión de los DD.HH. como *jerarquización de los valores* de la vida en el sistema social y educativo es la *manifestación del nivel de violencia estructural existente*. Los valores que se asignan a los DD.HH. en términos de la EP son los indicadores de la correlación entre los DD.HH. y las necesidades de la sociedad.

En España, el *Informe de la CONGDE sobre el Sector de las ONGDE-2004*<sup>5</sup> señala que en el año 2003, de las 88 ONGD<sup>6</sup> analizadas 68 realizaron actividades de sensibilización y educación para el desarrollo.

En el cuadro que se visualiza a continuación se observan las temáticas de las acciones de sensibilización. Los *DD.HH.* ocupan el cuarto puesto, le antecede la temática *Educación para la paz*, y le precede la temática *Equidad de género*, casi sin variación entre los porcentajes de las tres en la realización de actividades de sensibilización y educación para el desarrollo.



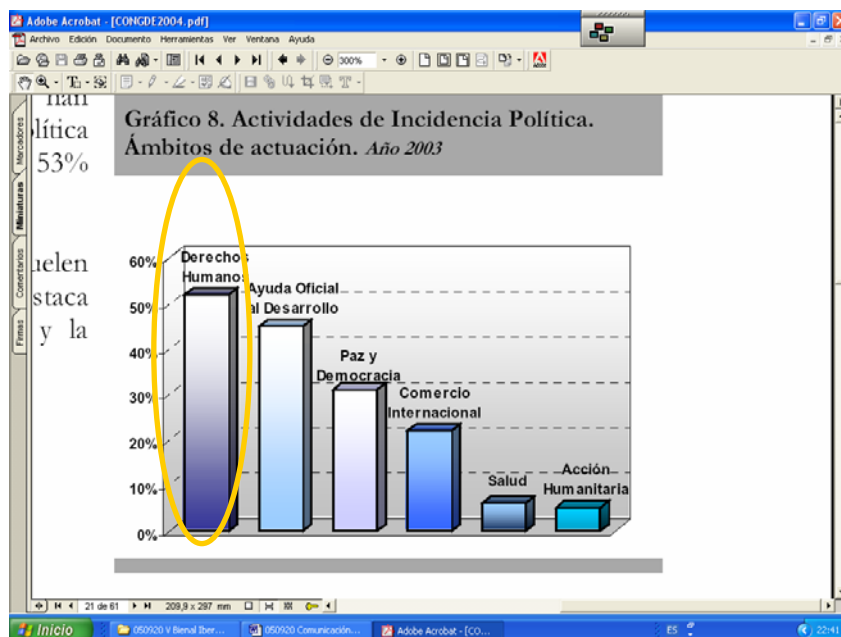
Temática de las acciones de sensibilización y Educación para el Desarrollo (EPD)

<sup>5</sup> Informe de la Confederación de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo de España (CONGDE) sobre el Sector de las ONGDE-2004 en Directorio 2004 CONGDE <http://directorio-guia.congde.org/CONGDE2004.pdf>.

<sup>6</sup> ONGD: Organización no gubernamental para el desarrollo.

y porcentajes de campañas que lo tratan. Año 2003.  
Fuente: *Informe de la CONGDE sobre el Sector de las ONGDE-2004*, pp.20.

Sin embargo, los DD.HH. tienen otra dimensión al considerar la incidencia política de sus actividades. El ámbito de actuación de los DD.HH. ocupa el primer lugar, seguido por la *Ayuda Oficial al Desarrollo*.



Actividades de incidencia política. Ámbitos de actuación. Año 2003.  
Fuente: *Informe de la CONGDE sobre el Sector de las ONGDE-2004*, pp.21.

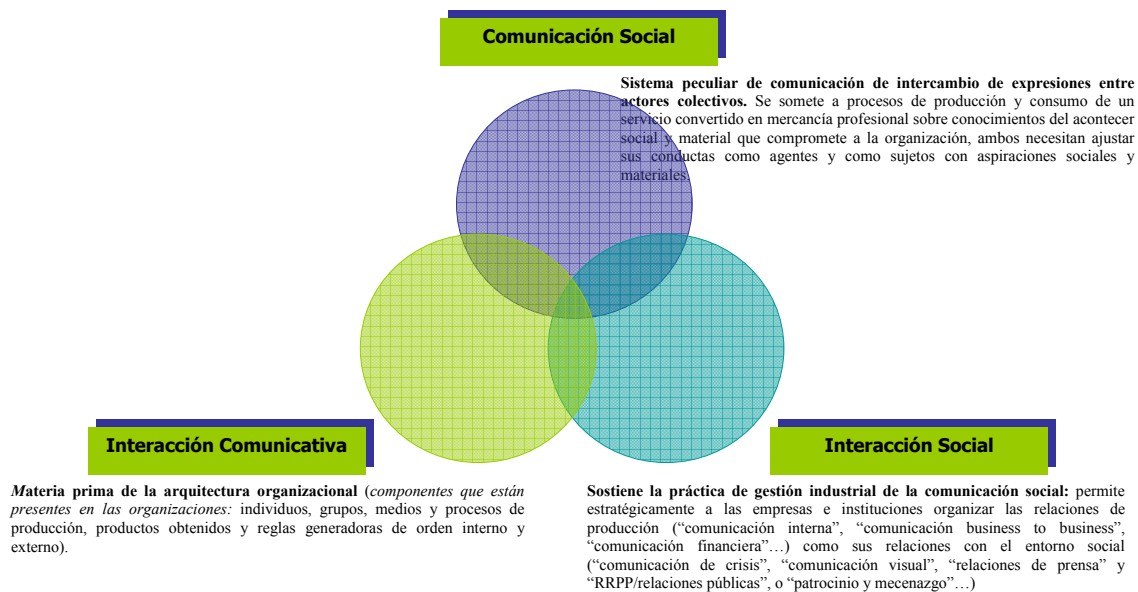
Antes de continuar con el próximo apartado, queremos señalar la significación que tiene la comunicación en las ONL's, no sólo en términos de su utilidad como herramienta de diálogo sino en su perspectiva estratégica:

*Las empresas comunican para existir, pero las organizaciones del tercer sector existen para comunicar, para transmitir sus valores a la sociedad. Se puede decir que la comunicación forma parte de la esencia misma de estas organizaciones, y está presente en todos sus procesos, en toda la gestión. No agotan su misión en la prestación de servicios, con la mayor calidad posible, sino que encuentran su razón de ser en la transmisión a la sociedad de determinados valores que la hacen más democrática, más habitable, más humana (Vidal Climent, 2004:322).*

Las ONL's *existen para comunicar*, su misión de transmisión de valores a la sociedad desde un punto de vista humanista, solidario, democrático y participativo se recrea en particular en las ONL's de DD.HH. De allí que, la EP cumple un rol decisivo en el fortalecimiento y la construcción de las redes solidarias de DD.HH. Piñuel Raigada hace alusión a la relación entre la comunicación social y la interacción comunicativa como base de la interacción social. En

este sentido, el *trípode comunicacional de la organización* (Bocco, 2004:125) ilustra la arquitectura organizacional.

### **Trípode Comunicacional de la Organización**



Fuente: *La irrupción de los e-boletines gratuitos desde la perspectiva del DirCom* en El comunicador digital (Bocco, 2004:125).

La arquitectura comunicacional de estas organizaciones requiere de la reingeniería de la información, o dicho de otra forma, de cómo reinventar herramientas de comunicación que posibiliten el fortalecimiento de los DD.HH. en los nuevos entornos de la comunicación y de la información.

### **La Estrategia de Comunicación Multicanal on line**

En primer aspecto a señalar sobre la estrategia multicanal de las ONL's de DD.HH. consiste en la necesidad de optimizar los diferentes soportes de comunicación que coexisten en la actualidad. La comunicación en que se basan las redes solidarias contempla la comunicación personalizada, la comunicación grupal y la comunicación de masas. La preeminencia de la comunicación grupal es hegemónica. Sin embargo, con el afianzamiento de Internet, la *comunicación mediada por computadoras* (Morris, M.; Ogan, C., 1996) requiere que se consideren, además, los diferentes niveles de interactividad<sup>7</sup>: desde la comunicación asíncrona (o no simultánea como es el caso del *e-mail*, el foro, el *weblog* o el *e-boletín*) a la comunicación síncrona (o en tiempo real como es el caso de los *chats*, las video conferencias, etc.).

<sup>7</sup> La Comunicación mediada por Computadoras es un tipo de comunicación que se sustenta en la interconexión de computadoras u ordenadores y redes interconectadas de telecomunicaciones.

A la pregunta: ¿Por qué la estrategia de comunicación multicanal es importante? La respuesta es sencilla: se basa en el aumento de los canales de distribución y circulación de los mensajes en diversos productos informativos. Si seguimos este razonamiento, la estrategia que se persigue es conseguir una ampliación de cobertura. En este sentido, la estrategia de comunicación multicanal on line pretende disponer de un amplio abanico de herramientas de información y comunicación en redes interconectadas y aspira a ofertar el canal de comunicación más adecuado en cada momento.

Un aspecto no menos importante tiene que ver con la capacidad de personalizar la oferta de herramientas de información y comunicación disponible en el sitio *web*. La posibilidad de que sean los *stakeholders* (grupos de interés para las ONL's de DD.HH.) quienes decidan qué herramienta utilizan, a partir del sitio *web*, dota de un mayor protagonismo al cibernauta solidario, sujeto estratégico de los DD.HH.

El concepto "versatilidad comunicativa" es clave: la capacidad de desarrollar redes solidarias en DD.HH. tiene una relación directa con la dotación tecnológica del sitio *web* como sede virtual de la ONL de DD.HH. En el diseño de la oferta interactiva de la sede virtual, el sujeto solidario on line real y potencial debe disponer de opciones para interactuar con la organización y con otros sujetos solidarios on line. Los elementos que mencionamos a continuación pueden integrar una estrategia de comunicación multicanal on line:

- propuestas de comunicación-acción
- juegos interactivos
- información actualizada tanto en el sitio *web* como a través de e-boletines
- pertenencia a redes solidarias de asociaciones para interactuar desde el sitio *web*
- archivos de documentos, galerías de fotos y audiovisuales
- propuestas de interacción (listas de correo, chat, foros, encuestas, weblog...), etc.

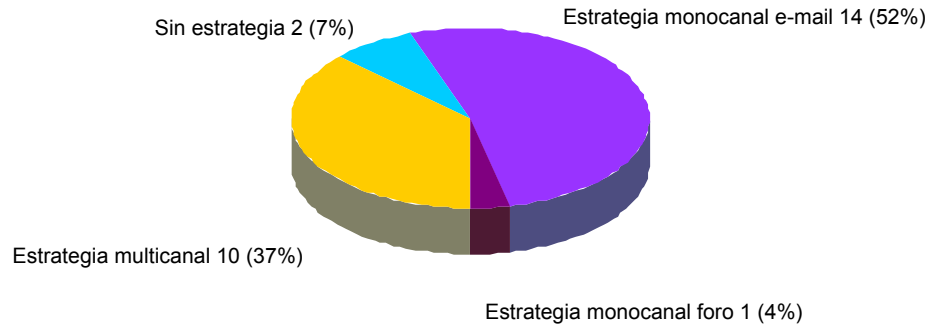
Es decir, la sede virtual de la ONL de DD.HH. requiere del *now-how* necesario para que los DD.HH. se respalden con la tecnología existente en el mercado. ¿O la convicción en la defensa de los derechos fundamentales del hombre debe estar reñida de las nuevas herramientas que proporciona la tecnología de la información y de la comunicación? Si la innovación tecnológica se une a la apropiación de dicha tecnología por parte de la sociedad, las redes solidarias en DD.HH. requieren de la innovación tecnológica como parte constitutiva del espacio virtual de la ONL de DD.HH.

En el presente trabajo se incluye el análisis de las principales ONL's de DD.HH. de España<sup>8</sup> y se realiza una observación sobre la *estrategia de comunicación multicanal on line* del sitio *web* de cada organización. A continuación, se mencionan los datos más importantes:

---

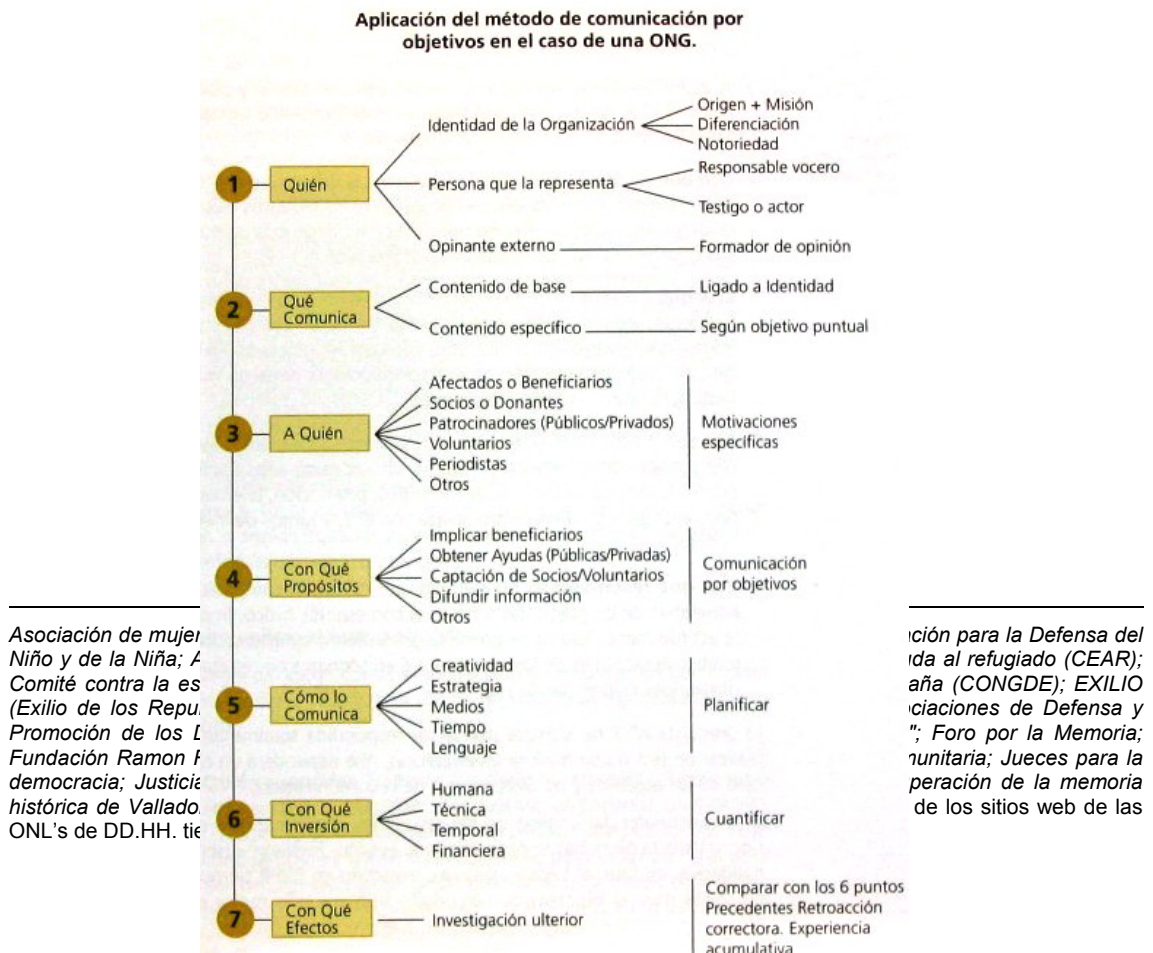
<sup>8</sup> El criterio de selección de estas 27 ONL's de DD.HH. tiene como referencia las ONL's reconocidas por *Derechos-Human Rights España*. Las ONL's analizadas son: *Amnistía Internacional (AI) - Sección española*; *Derechos - Human Rights*; *Amnistía Internacional Grupo Local de Córdoba*, *Amnistía Internacional Grupo Local de Tenerife*; *Asociación contra la tortura*; *Asociación de Familiares y Amigos de Represaliados de la II República por el franquismo* *Asociación de Familiares de Presos y Desaparecidos Saharais*; *Asociación para la recuperación de la memoria histórica*;

## Estrategia de comunicación multicanal on line



Elaboración propia.

Otro aspecto fundamental para el desarrollo de la estrategia de comunicación multicanal tiene que ver con la planificación de las acciones. El *método de comunicación por objetivos para una ONG* (Costa, 2004:80), se constituye en una guía oportuna para el diseño de la propuesta global de comunicación multicanal.





Fuente: *Dircom on-line* (Costa; 2004:46).

Desde un punto de vista comunicativo, se incluyen las preguntas: *quién comunica, qué comunica, a quién comunica, con qué propósitos comunica, cómo lo comunica, con qué inversión y con qué efectos*. Esta representación gráfica permite componer una visión estratégica para elaborar un programa de acciones de sensibilización y solidaridad sobre un esquema sólido. Al diseñar un programa de acciones sobre una estructura que contiene los elementos necesarios para desarrollar una comunicación eficaz favorece:

- en primera instancia, consolidar una red de personas solidarias en torno a objetivos comunes sobre los derechos fundamentales del hombre.
- en segunda instancia, la aspiración de optimizar los recursos humanos y materiales para que sea eficiente.

Se puede aplicar a la estrategia de comunicación integral multicanal de cualquier ONL o puede aplicarse a una acción o herramienta de comunicación en concreto - como puede ser la creación de un portal o un *e-boletín* -, y/o para un conjunto de acciones de la estrategia de comunicación multicanal global *on line* y *off line*.

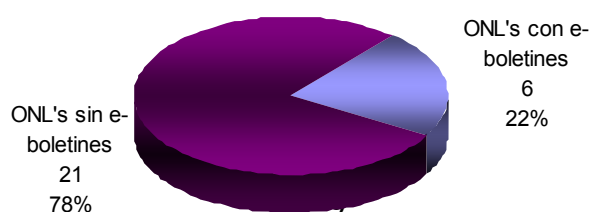
### **El e-boletín de DD.HH. en España: una herramienta informativa-emocional**

Los e-boletines en las ONL's de DD.HH. cumplen además de la función informativa-divulgativa de las diversas actividades realizadas, la función de agenda de las próximas acciones a desarrollar por estas organizaciones. Sin embargo, por el compromiso con la defensa de los derechos fundamentales del hombre, los valores de la solidaridad, la participación y el sentido democrático, constituyen su principal nexo entre la ONL de DD.HH. y sus públicos.

A continuación incluimos algunos de los datos de los e-boletines de las 27 ONL's de DD.HH. consideradas en España:

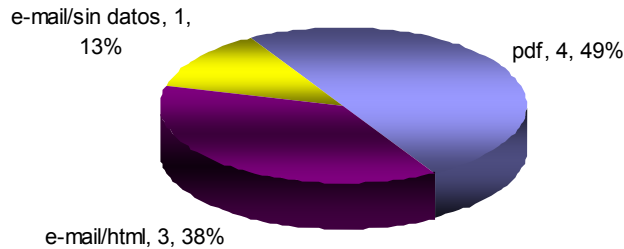
Ela  
bor  
aci

**El e-boletín en las ONL's de DD.HH. en España**



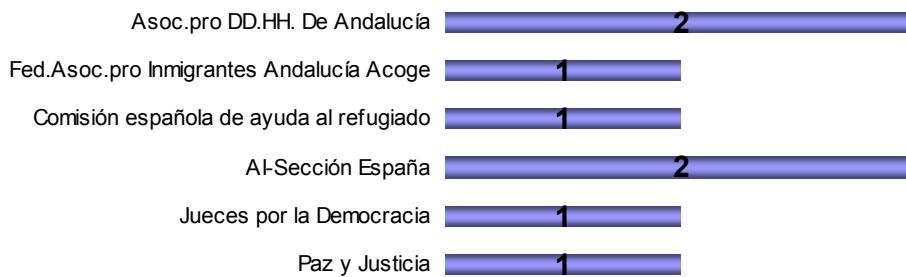
ón propia.

### Formatos de los e-boletines de las ONL's de DD.HH. en España



Elaboración propia.

### ONL's en España de DD.HH. con e-boletines



Elaboración propia.

El análisis de 27 ONL's de DD.HH. en España revela que sólo 6 disponen de e-boletines, de las que 2 ONL's disponen de 2 e-boletines y el resto de uno. Al considerar los formatos que se utilizan, predomina el formato pdf y html. A 4 e-boletines se accede desde el mismo sitio *web* (la red Internet), su formato es pdf y no presentan ningún tipo de restricciones para su acceso. En el caso de los e-boletines que se reciben por *e-mail*, el formato que predomina es el html, cuya ventaja básica es un diseño más atractivo para quien lo recibe en su buzón de correo. Los e-boletines que se reciben por este medio integran las listas de usuarios, de las que se deduce que predomina una afinidad muy marcada por los derechos fundamentales de las personas. Estos usuarios integran las denominadas redes de solidaridad, por su afinidad con el ideario solidario. Dicho de otra forma, constituyen los grupos de cibernautas "solidarios". Los *stakeholders* son para las organizaciones sus grupos de interés y, en este tipo de ONL's de DD.HH., los grupos de interés confluyen en un interés por los grupos de solidarios en las redes de DD.HH.

### A modo de síntesis:

#### Los activos estratégicos de los DD.HH., una elección de los militantes por la vida hecha acción en las redes de la solidaridad on line

- Las ONLs de DDHH en España paulatinamente se afianzan en el diseño de una estrategia de comunicación multicanal off y on line.
- Los *e-boletines* se consolidan como herramienta informativa-emocional de contacto más directo con los socios, voluntarios, trabajadores remunerados, donantes y potenciales públicos de redes solidarias.
- Las comunidades en torno a las redes solidarias promueven la capacidad real de participación y de integración en objetivos comunes que se basan en la defensa de los DD.HH. en Internet.
- La estrategia de comunicación multicanal on line refuerza un fin específico: generar y afianzar la construcción de redes de personas solidarias con los derechos fundamentales del hombre.

### Bibliografía:

- Bocco Nieto, M. (2004): *Comunicación y sistemas de información en el nuevo entorno organizacional*, I Cong. Internac. Comunicación y Medios. Univ. La Laguna.
- Bocco Nieto, M. (2004): *La irrupción de los e-boletines gratuitos en las organizaciones desde la perspectiva del DirCom*, en A.A.V.V. "El Comunicador Digital", Quaderna Editorial.
- Bocco Nieto, M. (2004): *Los e-boletines como técnica de Relaciones Públicas y la relación del one to one*, en el IV Congreso de Publicidad Interactiva. Univ. de Málaga.
- Chinchilla, Mauricio, 2002, *Recursos tecnológicos para la solidaridad. Posibilidades de las Nuevas Tecnologías para el Tercer Sector* en Boletín Semanal nº 187 del SOI: <http://www.observatoriodigital.net/bol187.htm#RECURSOS> [en línea] (consulta 05/03/25).
- *Constitución Española de 1978*.  
<http://www.congreso.es/funciones/constitucion/indice.htm>
- *Constitución Europea de 2004* en Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España 2004 <http://www.constitucioneuropea.es/> noviembre 2004.
- Costa, Joan; (2004): *DirCom on-line: el Master de Dirección de Comunicación a distancia*, Grupo Editorial Design.
- *DD.HH. Listas de discusión* en Derechos Human Rights <http://www.derechos.org/ddhh/maj-listas.html> [en línea] (consulta 05/05/26).
- *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948. <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm> [en línea] (consulta 05/02/26).
- *Derechos de los chicos* <http://www.margen.org/ninos/derecho2.html> [en línea] (consulta 05/04/01). Actualizado septiembre 2002.
- *Derechos Human Rights* <http://www.derechos.org/logo.html> [en línea] (consulta 05/05/26).
- <http://www.observatoriodigital.net/bol216.htm#tecnologia> [en línea] *La captación de recursos por Internet* [Consulta: 10/09/2004].
- Informe de la CONGDE sobre el Sector de las ONGDE-2004 en Directorio 2004 CONGDE <http://directorio-guia.congde.org/CONGDE2004.pdf> [en línea] (consulta 05/05/04).
- *Manifiesto por una educación en DD.HH.* en Amnistía Internacional <http://www.es.amnesty.org/temas/educa/manifiesto.shtm> [en línea] (consulta 05/04/10).

- Morris, M.; Ogan, C. (1996): *The Internet as Mass Medium* [en línea]. The Journal of Computer-Mediated Communication. <http://www.ascusc.org/jcmc/vol1/issue4/morris.html> [Consulta: 15 de enero de 2005].
- Pérez Díaz, V., y López Novo, J. (2003); *El Tercer Sector social en España*. Editorial Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Piñuel Raigada, J. (1997): *Teoría de la Comunicación y Gestión de las Organizaciones*, Editorial Síntesis S.A., Madrid, 319 págs.
- Tuvilla Rayo, J.; *Hacia una perspectiva global de la educación para la Paz: DD.HH. retos para el siglo XXI* en Asociación Mundial para la Escuela Instrumento de Paz (2000). <http://www.eip-cifedhop.org/espagnol/dosieres/tuvilla4.htm> [en línea] (consulta 05/04/05).
- Vidal Climent, V. (2004); *La Comunicación en las Organizaciones No Lucrativas* (307-322) en *Comunicar para crear valor*. Editorial EUNSA, Navarra.