

**MANUAL DE IMAGEN  
INSTITUCIONAL DE LA  
PERSONERÍA DISTRITAL DE  
CARTAGENA DE INDIAS.**

**PROCESO DE GESTIÓN DE LA  
COMUNICACIÓN**

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

<b>HOJA DE VIDA Y CONTROL DE CAMBIOS</b>						
<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>			<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>			
<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO</b>			<b>GA-MP-001</b>			
<b>CAUSA DE ELABORACIÓN:</b>						
<p>El presente manual se elabora a fin de crear una unidad y guía para el manejo institucional de la imagen de la Personería de Cartagena, a fin de que exista un documento que unifique tanto interna como externamente, las políticas que a nivel Directivo se quiere transmitir como imagen institucional de la Entidad.</p>						
<b>CONTROL DE ACTUALIZACIONES</b>						
Versión	Descripción de la Modificación	Fecha del Cambio			Página Modificada	Área Solicitante
		Día	Mes	Año		
1	<b>Elaboración de Manual de Imagen Institucional</b>	31	12	2015	<b>Todo el documento</b>	<b>Despacho</b>
2	<b>Actualización del Manual</b>	22	09	2021	<b>Capítulo 2 Capítulo 4 y 5</b>	<b>Control Interno</b>
<b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS</b>						
<p>El Personero(a) designará a los servidores públicos responsables de la difusión interna y externa del presente documento. Esta difusión se realizará en medio físico o electrónico, estableciendo los correspondientes controles y restricciones para realizar modificaciones. El Manual de Imagen Institucional, puede ser consultado en la Intranet. Las copias no controladas del documento requieren de actualización, y por lo tanto, solo son entregadas para un uso temporal o para fines informativos. Una vez APROBADO el MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL solo podrá ser modificado por el Personero(a) o su delegatario.</p>						

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

## Contenido

<b>1.</b>	<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>6</b>
1.1	Naturaleza jurídica de la Entidad. ....	6
1.2	Reseña Histórica. ....	6
1.3	Objetivo General. ....	8
1.4	Objetivos específicos. ....	8
1.5	Marco Legal. ....	9
<b>2.</b>	<b>CAPITULO II. POLÍTICA DE IMAGEN Y COMUNICACIONES</b> .....	<b>10</b>
2.1	Mapa general de procesos de la Personería.....	10
2.2.	Formulación de la política de comunicaciones. ....	10
2.3.	Elementos de imagen corporativa.....	11
2.4.	Implementación de la política .....	11
<b>2.4.1.</b>	<b>Comunicación externa</b> .....	<b>12</b>
<b>2.4.2.</b>	<b>Comunicación interna</b> .....	<b>15</b>
2.5.	Políticas de operación del proceso comunicaciones.....	18
<b>2.5.1</b>	<b>Servicios internos de la Oficina Asesora de Prensa</b> .....	<b>19</b>
2.6.	Protocolo y etiqueta.....	20
<b>2.6.1.</b>	<b>Protocolo general para información o declaraciones:</b> .....	<b>21</b>
<b>2.6.2.</b>	<b>Entrevistas en medios audiovisuales:</b> .....	<b>21</b>
<b>2.6.3.</b>	<b>Protocolo para alimentar las redes sociales:</b> .....	<b>22</b>
<b>3.</b>	<b>CAPITULO III. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES</b> .....	<b>23</b>
3.1.	Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI). ....	23
<b>3.1.1.</b>	<b>Campos, Categorías Y Ejes Temáticos del MCPOI</b> .....	<b>24</b>
3.2.	Política general de comunicación.....	26
<b>3.2.1.</b>	<b>Política de dirección. “la información es un bien colectivo”:</b> .....	<b>27</b>

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

3.2.2. Política de dirección “el carácter de la comunicación organizacional”:	28
3.2.3. Política de dirección. “apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía”:	29
3.2.4. Política de dirección. “vocerías institucionales”	30
3.2.5. Política de dirección. “relaciones con los medios de comunicación”:	31
3.2.6. Política de dirección. “interacción informativa con los organismos de control”:	32
3.2.7. Política de dirección. “interacción con los entes sujetos de control”:	33
<b>4. CAPITULO IV. IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA PERSONERÍA</b>	<b>34</b>
4.1. Logo Institucional	34
4.1.1. Logo institucional para papelería	37
4.1.2. Distribución de copias	40
4.1.3. Memorandos	44
4.1.4. Circulares	46
4.1.5. Nota interna	47
4.1.6. Resoluciones	48
4.1.7. Constancias	49
4.1.8. Autorizaciones, delegaciones y poderes	50
4.1.9. Correo electrónico o e-mail	50
4.1.10. <i>Mensajes de agradecimiento, condolencia, solidaridad o felicitación</i>	53
4.1.11. <i>Tarjetas de invitación</i>	53
4.1.12. <i>Boletines de prensa</i>	54
4.1.13. <i>Sobres</i>	55
4.1.14. <i>Otras comunicaciones institucionales</i>	56

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

**4.1.15. Logo institucional para material publicitario.....57**

**4.1.16. Campañas publicitarias. ....58**

**5. Matriz de comunicación.....61**

**6. Seguimiento, Evaluación Y Control .....62**

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

## INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de la Personería Distrital de Cartagena de Indias tiene una clara definición en lo que respecta al fortalecimiento de la imagen corporativa y el posicionamiento de la misma en el medio local y nacional.

En este orden de ideas la Oficina Asesora de Prensa de la Personería Distrital de Cartagena de Indias debe asumir un rol importante que, mediante acciones efectivas de estrategia comunicacional, le permitan a la entidad dar a conocer sus ejecutorias, lograr que los diferentes públicos y partes interesadas la identifiquen, entiendan claramente su actividad y den cuenta de la percepción real que tienen de ella.

También es importante destacar la relevancia del fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permitan generar interacción y fluidez en la información corporativa para lograr procesos de pertenencia, identidad y dinamismo en la actividad diaria de los servidores de la entidad a más de facilitar los procesos laborales y de atención a los diversos públicos.

Este plan estratégico busca dar a conocer las acciones mediante las cuales, en materia de imagen y comunicación, la Personería Distrital de Cartagena de Indias, buscará en forma coordinada la materialización de sus objetivos misionales, considerando la transversalidad del proceso que desarrolla esta dependencia en la entidad.

Con la implementación de las estrategias comunicacionales se busca consolidar, además, un proceso de empoderamiento de los funcionarios y cercanía con los diversos públicos que genere comportamientos de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la entidad.

La comunicación en la Personería Distrital de Cartagena de Indias, adoptará un enfoque integral, que permee todas las áreas de trabajo para generar una cultura de información oportuna, eficiente y efectiva, tanto interna como externamente.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

## 1. CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.

### 1.1 Naturaleza jurídica de la Entidad.

La Personería Distrital de Cartagena de Indias, es una entidad pública de nivel territorial, que ejerce las funciones del Ministerio Público que le confiere la Constitución Política y la Ley, así como las que reciba por delegación de la Procuraduría General de la Nación. Cuentan con autonomía presupuestal y administrativa

### 1.2 Reseña Histórica.

En la América Española, entre 1519 y 1528 apareció en el sistema de gobierno la figura de los Síndicos, a quienes les correspondía defender los derechos de los ciudadanos que habitaban cada localidad, tanto del sector rural como del urbano; razón por la cual se considera como el inicio de lo que actualmente se denominan Personerías.

Al finalizar el Siglo XVIII se produjo una transformación en la función fiscalizadora, buscando una entidad que perteneciera al Estado pero que al mismo tiempo fuera independiente del sistema de Gobierno, para que el pueblo viera en él un protector y no un enemigo.

La ley 3ª de 1848 dispuso que el Presidente del Concejo haría las veces de Personero. Con la Ley 22 de 1850 se autorizó al Personero Provincial para intervenir ante los Concejos Municipales con voz pero sin voto.

El Ministerio Público en Colombia, se fundamentó en el modelo Francés y con similares características se creó y se organizó. En la Constitución de 1886 apareció la figura de Personero Municipal y es definido como Ministerio Público, pero bajo la absoluta dependencia del Gobierno Nacional.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

La ley 147 de 1888 le da representación judicial de los municipios a los Personeros y le genera el doble papel de ser a la vez Ministerio Público y funcionario municipal administrativo.

Desde la reforma constitucional de 1910 se facultó a los Concejos para nombrar al Personero, con lo que desapareció su función a escala nacional y con la expedición de la ley 28 de 1974 se deja al Alcalde la representación legal del Municipio. Las funciones del Personero se empiezan a inclinar paulatinamente hacia un papel más fuerte en la defensa de la ciudadanía y en el control de la administración.

Un importante cambio institucional ocurre con la entrada en vigencia del decreto 01 de 1984, allí se le asigna al Personero la función de velar por el cumplimiento del derecho de petición. Seguidamente, el decreto ley 1333 de 1986, lo define como un Defensor del Pueblo, Veedor Ciudadano y Agente del Ministerio Público (esta última función delimitada a la fiscalización de los procesos en lo penal) Posteriormente, la ley 3 de 1990 dejará definido el perfil del Personero Municipal al asignarle el importante papel de Defensor de los Derechos Humanos, con funciones de Defensor del Pueblo y Agente del Ministerio Público.

En 1991 entra en vigencia la actual Constitución Política, que define a Colombia como un Estado Social de Derecho, cuyo sostén ético está en la justicia y el cumplimiento de los derechos fundamentales; también amparada en ella se expidió la ley 136 de 1994 "Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y funcionamiento de los Municipios". Se abrió así un amplio espacio a la labor de las Personerías, cuyo perfil funcional ya había sido definido en este campo.

Al amparo de las normas antes indicadas, las funciones del Personero se pueden entonces describir así: cumplir y hacer cumplir la Constitución, las Leyes y los Acuerdos; actuar como representante del Ministerio Público; promocionar y defender los Derechos Humanos; elaborar, presentar y hacer seguimiento a los Derechos de Petición ante la Administración Municipal; coadyuvar a mantener el orden público; vigilar la eficacia y continuidad en la prestación de servicios públicos, así como su distribución equitativa, la

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

racionalidad de sus tarifas y la rápida solución a reclamos; adelantar investigaciones de tipo disciplinario y promover la participación ciudadana en procesos populares; intervenir como Ministerio Público en todas las fases del proceso penal donde se tiene competencia y asesorar al ciudadano frente a las Acciones de Tutela y las Acciones Populares y de Grupo.

Por esta razón la personería Distrital es el punto de contacto entre las autoridades y la comunidad para representar sus intereses ante los organismos administrativos y judiciales.

### 1.3 Objetivo General.

El presente Manual de Imagen Institucional, tiene como objetivo institucionalizar las políticas de comunicación en la Personería Distrital de Cartagena de Indias como un proceso estratégico transversal a su estructura organizacional, a sus prácticas informativas, orientadas al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Establece la comunicación de la Personería Distrital de Cartagena como parte esencial del fortalecimiento institucional involucrando a los diferentes niveles y procesos para garantizar información veraz y oportuna de la gestión en defensa de los derechos humanos.

### 1.4 Objetivos específicos.

- Proyectar una imagen institucional positiva de la Personería Distrital De Cartagena teniendo en cuenta sus actuaciones con el fin de causar recordación a los usuarios, funcionarios y todas las partes interesadas.
- Facilitar con acciones comunicativas el acceso a la información de la entidad para motivar la participación ciudadanía.
- Generar participación de los funcionarios en cuanto a difusión de mensajes y actualización de información de la entidad.
- Promover espacios de sugerencias de manejo de información.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

- Mejor atención a los usuarios.
- Hacer de las estrategias de comunicación un elemento relevante en el proceso de consolidación de la imagen institucional y de acercamiento con los diversos públicos y partes interesadas.
- Definir las directrices y estrategias que permitan materializar las políticas de comunicación interna y externa, promoviendo procesos de información en todas sus manifestaciones para generar cultura, confiabilidad y reconocimiento.

### 1.5 Marco Legal.

La Política de Imagen y Comunicaciones se rige por lo preceptuado en la Constitución Política, Artículos 20, 73, 74, 109 y 118; el decreto 1499 de 2017; Acuerdo 005 de 2018, Resolución No. ,la Norma Técnica de Calidad NTC 1000:2015 y el Modelo estándar de Control Interno componente Información y Comunicación.

A nivel interno se encuentra en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico, el Manual de Funciones, Manual de Gestión documental y el Manual de informática.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

## 2. CAPITULO II. POLÍTICA DE IMAGEN Y COMUNICACIONES.

### 2.1 Mapa general de procesos de la Personería

Con fundamento en la caracterización general de procesos de la entidad, basado en la Norma técnica de Calidad en la Gestión Pública, los procesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación, interactúan según el siguiente es el Mapa de Procesos:

### MAPA DE PROCESOS



### 2.2. Formulación de la política de comunicaciones.

Con un enfoque centrado en el ciudadano como nuestra razón de ser, la Política de Comunicaciones apunta a la consolidación de la imagen institucional como como órgano defensor de los derechos humanos, veedor ciudadano y agente del ministerio público con la participación activa de los servidores y particulares que ejerzan funciones públicas a todo nivel de la

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

organización.

En orden a lo que señalan su misión y visión, la Personería de Cartagena de Indias divulga y hace públicas sus actuaciones con el propósito de consolidarse como una entidad incluyente, comprometida con la moralidad administrativa y garante de los principios propios de la condición de nuestro Estado Social de Derecho.

### 2.3. Elementos de imagen corporativa

El Manual de Imagen Corporativa de la Personería define las características del logo símbolo, colores y porcentaje de aplicación cromática; logotipo en grises y diseño de todas las piezas institucionales como avisos, pancartas, pasacalles, pendones, etc.

Consigna igualmente la señalización de la entidad y las recomendaciones para el uso de material impreso o membretado en tamaños carta u oficio; circulares, memorandos, constancias, certificaciones, sobres y, en general, la presentación de todos los documentos.

### 2.4. Implementación de la política

La alta dirección debe asegurarse que la Política de Comunicaciones se comunique a todos los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas y se tome conciencia de la necesidad de cumplir con los requisitos de calidad en los trámites y servicios que se ofrecen.

El (la) líder del Proceso de Comunicaciones es responsable de establecer las políticas y lineamientos en la materia y de velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Para ello incorpora dos grandes ámbitos de su desarrollo, de acuerdo con las siguientes estrategias:

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

## 2.4.1. Comunicación externa.

La comunicación externa de la Personería Distrital De Cartagena busca fomentar la armonía con la participación de las partes interesadas y la entidad generando una relación de comunicación, siendo de vital importancia ya que es el puente entre el accionar de la institución con la comunidad, así mismo, dando a conocer la ejecución de los diferentes programas, proyectos y actividades asumidos por la institución.

El fin primordial de esta comunicación es proporcionarle visibilidad y transparencia a la entidad de tal forma que la comunidad perciba a la Personería Distrital De Cartagena como aquella que se da con los usuarios y/o clientes externos con el fin de conocer las necesidades de la ciudadanía

### 2.4.1.1. Con los medios de comunicación

La comunicación externa de la Personería con los medios de comunicación masiva se hace a través de los siguientes canales:

- **Boletines de prensa / Comunicados de prensa**

Consisten en documentos redactados de manera sencilla, en formato periodístico pero sin aislar el lenguaje ni el carácter institucional, en tamaño carta, con una extensión no superior a tres páginas. En el boletín se redacta de forma breve en un lenguaje similar al utilizado en el reportaje o la crónica yendo al punto concreto de la información con datos que enganchen e interesen al medio/periodista. La fuente es la dependencia de la entidad que origina la noticia y su envío debe ser autorizado por el Personero.

- **Informes especiales**

Son escritos producto de investigaciones detalladas, con formas diversas de exponer los hechos y la manera en que impacta a la comunidad cuya extensión no supera las cinco páginas.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Los informes especiales se basan en información suministrada por la dependencia de la entidad que la origina, quien revisa el informe para aprobación del señor Personero.

Los boletines, comunicados o informes especiales, pueden ser dados a conocer a través de ruedas de prensa, cuya realización coordina la Oficina Asesora de Prensa.

- **Convocatorias a través de correo electrónico y otras ayudas tecnológicas**

Son las invitaciones que se hacen a través de un mensaje corto. Se convoca a una rueda de prensa, mesa de trabajo, evento o actividad en la cual participa la entidad. También es una comunicación o información adicional, para anunciar el envío de un boletín, comunicado o informe especial.

- **Redes sociales**

Una de las herramientas fundamentales con las que cuenta la entidad para dar a conocer su accionar son las redes sociales, definidas como el conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí y en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se presenta como “plataformas de comunidades virtuales que proporcionan información e interconectan a personas con afinidades comunes.

la Personería Distrital De Cartagena mantiene presencia en redes como Instagram, Twitter y Facebook permitiendo interactuar y mantener informados a nuestros usuarios generando participación y recordación a nuestra identidad institucional, en estas redes sociales la entidad de acuerdo con las características de cada una, por medio de la Asesoría de Prensa, informa y socializa interactivamente los contenidos comunicativos.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

- **Publicaciones**

Comprende el diseño, preparación, diagramación y armada de libros, revistas, plegables, folletos, cartillas, afiches, volantes y, en general, material P.O.P. y artículos de merchandising (separadores de libros, botones, carpetas, bolígrafos, pines, etc.).

Las publicaciones se ajustan a la identidad, imagen corporativa y seriedad institucional de la Personería.

- **Portal Web**

La página de Web Institucional es uno de los medios de divulgación más importantes en la entrega de la información. Debe destacar los servicios que presta la Personería y la gestión que realiza, y su contenido debe basarse, fundamentalmente, en información institucional y noticias de interés. Debe así mismo informar sobre trámites y servicios que presta la Entidad. Adicionalmente, debe ser una efectiva solución en línea que permita su uso óptimo, en cumplimiento de la política de gobierno Digital, NTC 5854, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La actualización de la página debe hacerse conforme a lo establecido en la Guía para la actualización del Portal web vigente que encuentra publicada en intranet con apoyo del líder del Proceso de Gestión Estratégica Institucional y el Asesor de Prensa

- **Comunicación directa con la comunidad**

Aunque la comunicación con los usuarios reales y potenciales de la entidad se hace, como ya se indicó, a través de los medios masivos, atención personalizada y recepción de quejas escritas que implican su correspondiente respuesta, existe paralelamente un canal directo consistente en el desarrollo de actividades de participación y/o capacitación con grupos de interés o la ciudadana. La responsabilidad del

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

desarrollo de esas actividades recae en la dependencia que los organiza

La Oficina de Prensa brinda también en esas jornadas apoyo técnico (grabación en video y/o fotografía y presentación) y convoca a los medios de comunicación, siempre que ello proceda.

- **Apoyo a la realización de eventos institucionales y socialización de los mismos**

Con el fin de unificar criterios de imagen institucional y presentar en forma coherente la simbología propia, la oficina de comunicación y prensa realizará el apoyo a los eventos organizados por la Personería Distrital De Cartagena tales como: Apoyo en la elaboración de diseños e impresión de piezas comunicativas, registro fotográfico y video gráfico, manejo de protocolo y presentación del evento.

- **Rendición de cuentas**

Es un acto anual que se lleva a cabo durante los primeros 20 días del mes de marzo de cada anualidad. Consiste en la presentación de un informe que resume lo más destacado de la gestión institucional en materia de veeduría, ministerio público, derechos humanos, procesos disciplinarios, atención al público, acciones de las personerías locales y contratación.

El acto es dirigido por el Personero Distrital y reúne a concejales, líderes comunales, asociaciones de usuarios (servicios públicos, salud, etc.), medios de comunicación y líderes de opinión de la ciudad.

#### **2.4.2. Comunicación interna**

Por medio de este componente la Entidad asegura que todos sus servidores, incluidos los contratistas, estén conscientes de la misión, y los objetivos estratégicos; de su plataforma estratégica y de cómo cada uno contribuye a sus logros.

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Enith Torreglosa-Asesora Externa</b>	<b>Patricia Aranza – Asesora CI</b>	<b>Comité gestión y Desempeño</b>

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

Esta estrategia de comunicación se desarrolla mediante la utilización de las siguientes herramientas:

- **Intranet**

Es el sitio a través del cual se hace pública la información relacionada con la gestión de la Entidad. Allí se encuentra la información relacionada con los procesos que desarrolla, la documentación de los mismos; la estructura organizacional y la noticias de la comunidad en temas de interés general como: resoluciones, el directorio de la entidad, actividades y el boletín interno. El desarrollo y administración de su infraestructura y plataforma es responsabilidad de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC). La actualización de su contenido se debe hacer como lo estipula la Guía para la actualización del portal web de la Entidad.

El Boletín interno se publica vía intranet, a través del correo electrónico institucional, con la periodicidad mensual y/o aquella que ameriten las circunstancias. Se presenta en un lenguaje periodístico de fácil interpretación y debe constituir un medio de unión para promover un ambiente de respeto y fraternidad, a partir de la comunicación de hechos de interés común y de las actividades de cada dependencia o de sus funcionarios.

- **Cartelera física y digitales**

Son herramientas a través de las cuales se informa sobre actividades, campañas, novedades y contenidos de la prensa escrita sobre la Personería, que se obtienen del registro de noticias en los medios a través del monitoreo diario.

Existen cartelera institucionales cuyo uso de estará coordinado por la Oficina Asesora de Prensa.

Adicionalmente la entidad cuenta con cartelera y afiches que se han instalado en puntos estratégicos de alta circulación de personas, tanto en

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

su sede principal, como en los Centros de Atención a la Comunidad en las localidades. Su actualización se hará semanalmente.

- **Otros medios**

Este punto se refiere a los documentos escritos y comunicaciones en general que circulan al interior de la Personería: Cartas, oficios, correos electrónicos internos, circulares, memorandos, actas de visitas, autos de apertura, conciliaciones, tutelas, etc.

La elaboración de estos documentos debe ajustarse a lo que al respecto preceptúan tanto los manuales de Gestión Documental e Imagen Corporativa, como el procedimiento de control de documentos adoptado mediante el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

- **Comunicación digital**

La comunicación digital es un lenguaje transversal que comprende las comunicaciones (internas y externas) y, a través de una plataforma virtual, cumple las mismas funciones de la comunicación directa, pero de una manera más ágil, organizada, clasificada, interactiva y con mayor alcance, gracias a la instantaneidad de internet. Además, permite conservar un registro de la efectividad de la misma.

- **Redes sociales**

Las redes sociales son espacios virtuales a través de los cuales se puede compartir contenidos con la comunidad digital: Notas, boletines, anuncios, fotos, videos, URL (enlaces) y mensajes instantáneos.

la Personería Distrital De Cartagena cuenta con perfiles en Instagram, Twitter Facebook, YouTube. Manteniendo informados a nuestros funcionarios y generando participación activa de nuestra identidad institucional.

- **Ruedas de prensa**

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

Las ruedas de prensa son convocadas por el Personero de Cartagena de Indias o quien él delegue, con la coordinación de la Oficina Asesora de Prensa que genera un documento escrito (boletín) sobre el tema objeto de la rueda de prensa, el cual se entrega durante el desarrollo de la misma.

## **2.5. Políticas de operación del proceso comunicaciones**

Toda información destinada a la publicación o difusión en uno de los medios de comunicación de la entidad o que esté dirigida a cualquiera de sus públicos, debe ser previamente revisada y aprobada por la Oficina Asesora de Prensa.

La información noticiosa contenida en la página web debe hacerse siguiendo lo establecido en la guía para la actualización del portal web institucional.

El manejo de la imagen, presentaciones y publicaciones de la institución se rige por el manual de Imagen Corporativa vigente

Las áreas institucionales, deben elaborar y enviar a la Oficina Asesora de Prensa las necesidades y requerimientos para la difusión de sus programas y proyectos con anterioridad de la siguiente forma: 3 días hábiles para solicitudes de diseño y 15 días para audiovisuales.

Es necesario que la comunicación interna en la Personería Distrital de Cartagena sea una herramienta de información y socialización el cual su filtro será el Proceso de Comunicación y Prensa.

Toda información destinada a publicaciones se hará de acuerdo con las normas y leyes vigentes con lineamientos nacionales e internacionales relacionados con Propiedad Intelectual y derechos de autor.

La divulgación de la gestión deberá responder a criterios de publicidad, transparencia, buena fe, no discriminación y uso de un buen lenguaje.

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Enith Torreglosa-Asesora Externa</b>	<b>Patricia Aranza – Asesora CI</b>	<b>Comité gestión y Desempeño</b>

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

La comunicación debe ser fluida desde los procesos internos hacia todos los públicos garantizando que la información sea fidedigna ante la ciudadanía y especialmente en las rendiciones de cuenta ante la comunidad y los organismos de control.

Es un eje estratégico y transversal, orientado a posicionar la imagen institucional.

La identidad es la guía para consolidar el posicionamiento de la institución, por lo tanto, ninguna pieza gráfica, publicidad o publicación podrá ser divulgada sin el visto bueno desde la Asesoría de Comunicaciones.

### **2.5.1 Servicios internos de la Oficina Asesora de Prensa.**

Para la preparación y elaboración de piezas promocionales e impresos informativos, incluidos avisos de prensa se debe seguir lo establecido en el Manual de Imagen Institucional.

La dependencia interesada en apoyo técnico en eventos consistente en grabación en audio y/o video, fotografía, animación y maestro de ceremonias debe formular la solicitud por escrito y la justificación de la misma, con mínimo ocho (8) días calendario antes de la fecha de realización del evento.

Cuando una dependencia o funcionario(a) desea divulgar internamente algún mensaje o aviso, o requiere autorización para fijar un afiche en las carteleras o un artículo o nota para el boletín interno, debe solicitarlo de manera escrita o verbal con una antelación de ocho (8) días calendario. No obstante, la Oficina Asesora De Prensa tendrá en cuenta y dará trámite a los casos en los que algún hecho se presenta de manera fortuita y su información debe ser divulgada de inmediato (un fallecimiento).

La información que se desea divulgar debe ser entregada a la Oficina Asesora De Prensa en formato digital, a más tardar ocho (8) días calendario antes de la fecha prevista por el interesado. Si se trata de información

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Enith Torreglosa-Asesora Externa</b>	<b>Patricia Aranza – Asesora CI</b>	<b>Comité gestión y Desempeño</b>

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

asociada con la realización de un evento de fecha específica, la información debe allegarse a más tardar quince (15) días calendario antes de la fecha de realización de la actividad.

Ningún funcionario de la entidad podrá crear página web, aplicaciones, blogs, cuentas en redes sociales institucional, solo se manejará los ya existentes y será administrado por el equipo de comunicación y prensa, por tanto, cualquier información que se desee publicar deberá dirigirse con los funcionarios a cargo.

El equipo de comunicación y prensa deberá participar en el asesoramiento de nuevos diseños de logos para actividades específicas que lo necesiten.

Toda imagen, marca, logo o símbolo que se planee usar, debe ser aprobada previamente a su elaboración, por el Proceso de Comunicación y prensa de personería Distrital Cartagena.

Las piezas de comunicación no podrán ser elaborada e implementada si no se cuenta con la aprobación del grupo de Comunicación y Prensa.

El uso de la imagen institucional de la Personería Distrital de Cartagena en piezas de mercadeo como chalecos, lapiceros, botones, mugs, papelería, entre otros, debe ser revisado y aprobado por el Proceso de Comunicación y prensa y/o comité directivo de la entidad.

Las declaraciones o acercamiento a los medios de comunicación (TV, radio, prensa, internet) serán asesoradas por el proceso de comunicación y prensa, previa autorización de la Personera (o) Distrital de Cartagena o quien quede encargado de las funciones

El proceso de comunicación y prensa prestará apoyo para la correcta utilización de la imagen institucional.

## 2.6. Protocolo y etiqueta

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

Como principio y norma básica de todo protocolo, ningún funcionario ni funcionaria podrá conceder declaraciones a medios de comunicación masivos, ni de prensa comunitaria, ni alternativa, ni de ninguna clase, sin previa y expresa autorización del Personero Distrital de Cartagena de Indias.

### 2.6.1. Protocolo general para información o declaraciones:

- Es función de la Oficina Asesora de Prensa de la Personería, atender las solicitudes de información y entrevistas de la prensa.
- Las declaraciones a los medios las da solamente el Personero Distrital de Cartagena de Indias, o el funcionario(a) a quien él delegue, a través de la Oficina Asesora de Prensa.
- El(los) funcionarios(as) autorizados(as) para dar declaraciones, deben informar a los periodistas sobre la disponibilidad que tiene de tiempo para la entrevista.
- Se debe suministrar información precisa y actualizada. Si resulta viable, manifieste al periodista que posteriormente resolverá su inquietud.
- Por principio de igualdad, no se debe discriminar ningún medio de comunicación.

### 2.6.2. Entrevistas en medios audiovisuales:

- Antes de conceder una entrevista a un medio televisivo, asegúrese de que en el fondo del plano no haya elementos que puedan distraer la atención del televidente.
- Cuando dé su respuesta, mire siempre la cámara; recuerde que usted se está dirigiendo al televidente.
- Documentese bien sobre el tema a tratar, antes de recibir al (la) periodista. Eso le dará más seguridad a usted y hará más enfáticas sus respuestas.
- Si puede aportar algunas fotografías que considera importantes para ilustrar sus respuestas, procure que éstas sean recientes y de buena calidad. En todo caso, solicite asesoría a la Oficina Asesora de Prensa.
- En caso de que considere entregar al (la) periodista material complementario, verifique que sea última versión.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

### 2.6.3. Protocolo para alimentar las redes sociales:

- Ninguno de los mensajes, notas, artículos, fotos y/o videos publicados por las redes sociales, tendrán filiación política, religiosa o cualquiera que exceda el límite de mantener informada a la ciudadanía de los procesos y trámites que son competencia de la Personería de Cartagena de Indias.
- La Personería de Cartagena de Indias integra las redes sociales a su estrategia de comunicación digital, únicamente con el fin de establecer contacto con la comunidad virtual, aumentar impacto en divulgación, y promover la participación y visibilidad de la Personería de Cartagena de Indias.
- Los datos, cifras, imágenes, videos y contenido en general, compartidos por cualquiera de las redes sociales con las que cuenta la Personería de Cartagena de Indias, deben estar aprobados por el Jefe de la Oficina Asesora de Prensa o extractados de documentos, boletines y/o comunicados aprobados por el mismo.
- Los mecanismos de respuesta de las redes sociales, tales como mensajes internos (inbox), en muro o modo retweets, únicamente se emplearán si están solicitando información que le compete a la Personería de Cartagena de Indias; de lo contrario, serán ignorados con el propósito de evitar crisis y/o desprestigio digital.
- Los tweets y actualizaciones de status serán concretos, informativos, neutrales y enlazados con otras redes de la Personería o de alguno de sus proyectos.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

### 3. CAPITULO III. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES.

#### 3.1. Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI).

El Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado –MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en las entidades del Estado como un instrumento de apoyo a su gestión estratégica.

De acuerdo con el MCPOI, los problemas de comunicación comunes al conjunto de entidades pueden clasificarse en dos grandes grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los diferentes medios.

El primer grupo de problemas es organizacional, se presenta entre los servidores públicos y se expresa en las actitudes frente a los imaginarios sociales relacionados con los estilos de autoridad y el conocimiento del trabajo.

El segundo grupo es de carácter informativo, hace referencia a las interacciones informativas de las entidades con sus clientes, lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la sociedad, transparencia, imagen institucional.

De esta manera, el modelo busca intervenir en el aspecto organizacional e informativo y asume el modelo de la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa.

El modelo establece unas líneas de acción a partir de las cuales definir los temas críticos de la entidad y postular unos imaginarios, también particulares de cada entidad, que puedan transformar su cultura organizacional. Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

planeación estratégica de la comunicación, que le define un objetivo y le formula un propósito y una finalidad a la Práctica comunicativa en estas entidades.

### 3.1.1. Campos, Categorías Y Ejes Temáticos del MCPOI.

El cuadro siguiente presenta los campos, los ejes temáticos y las categorías definidos por el MCPOI:

CAMPO	EJE TEMÁTICO	CATEGORÍA
Comunicación Organizacional	Receptividad Actitud de Servicio	Apertura
Comunicación Informativa	Visión Compartida Trabajo Colaborativo Sistematización Socialización de la Información	Interlocución
Rendición de Cuentas	Publicidad Posicionamiento	Visibilidad

El MCPOI concentra su acción en tres campos de actuación:

- **COMUNICACION ORGANIZACIONAL:** Campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la coordinación, organización y coherencia de la entidad para alcanzar su propósito misional.
- **COMUNICACION INFORMATIVA:** campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que la entidad le informe a la comunidad y a los grupos interesados los resultados de sus esfuerzos.
- **RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA:** Derivado de la comunicación informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de la comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

La rendición de cuentas a la sociedad es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la Ley.

Para trabajar estos campos, el MCPOI postula tres categorías de análisis, cada una de estas categorías desagregada en ejes temáticos que las aterrizan en la práctica cotidiana de la comunicación en las entidades.

- **Apertura:** La Personería estará abierta a la comunidad, atendiendo oportunamente sus sugerencias, quejas y reclamos, para satisfacer sus necesidades y cumplir sus requerimientos. Para cumplir con esto, es necesario desarrollar entre los servidores públicos una cultura de servicio y adoptar las siguientes practicas comunicativas:
- **Receptividad:** La Personería desarrollará mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente deben escuchar sino que deben ser receptivas.
- **Actitud de Servicio:** El servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.
- **Interlocución:** La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo. Para lograr la interlocución es necesario tener:
- **Visión Compartida:** La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos. La entidad compartirá los propósitos del Estado y la búsqueda del logro de los objetivos institucionales.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

- **Trabajo Colaborativo:** En la Personería la comunicación contribuirá a la promoción del trabajo en equipo. Cada proceso aporta insumos a otros procesos, facilitando del desarrollo de actividades y la consecución de metas y objetivos.
- **Sistematización:** Busca mediante la organización de la información, facilitar su acceso y entendimiento por parte de quien la requiera.
- **Socialización de la Información:** Dar a conocer la información a la comunidad y los grupos interesados de manera cotidiana, de tal manera que los grupos interesados disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar la labor institucional en sintonía con el proyecto misional.
- **Visibilidad:** Es la práctica del principio de transparencia, es decir hacer visible la gestión a través de la rendición de cuentas, generando confianza y sentido de propiedad de la comunidad con lo público. Se requieren las siguientes practicas comunicativas:
- **Publicidad:** La entidad mantendrá informada a la comunidad y los grupos interesados acerca de su gestión.
- **Posicionamiento:** La Personería pretende convertirse en generador de desarrollo para la comunidad, para lograrlo se necesita hacer visible la entidad, su funcionamiento, gestión, actuación y resultados obtenidos. De la misma manera la comunicación interna busca hacer visibles a cada uno de los líderes, dando cuenta no solamente de los resultados de sus procesos, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.

### 3.2. Política general de comunicación.

Con el propósito de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de su gestión, la comunicación en la Personería Distrital de

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Cartagena de Indias tendrá carácter estratégico y estará orientada a fortalecer la participación ciudadana y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución y la visibilidad. Para ello, las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos de comunicación y el Plan de Comunicaciones de la entidad.

### 3.2.1. Política de dirección. “la información es un bien colectivo”:

Siendo la información un bien colectivo, indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, en la Personería Distrital de Cartagena de Indias se fomentará su producción y circulación fluida en todos los niveles, mediante la ejecución de un programa que garantice su adecuada socialización y retroalimentación.

La imagen corporativa debe posicionarse con pulcritud y respeto por la misma, sin manipulaciones y respondiendo al manual de identidad gráfica.

**Lineamiento de la política:** Ninguna pieza gráfica de la entidad o publicación será producida sin que cuente con el visto bueno de la Oficina Asesora de Prensa.

Con el fin de erradicar el rumor y la distorsión de la información la Personería Distrital de Cartagena de Indias dispondrá de los medios y espacios para difundir oficialmente y de manera oportuna la información que se genere en las diferentes instancias y niveles de la entidad.

**Lineamiento de política:** la difusión de la información de interés para los funcionarios tendrá carácter permanente a través de los diferentes medios y espacios establecidos para ello y estará consignada en actas, memorias y formatos.

En la Personería Distrital de Cartagena de Indias se fortalecerá el trabajo en equipo a través de un adecuado manejo de los recursos y métodos, y una

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

clara definición de directrices, con lo cual se favorecerá la producción del conocimiento asociado al cumplimiento de la misión.

**Lineamiento de política:** La Personería Distrital de Cartagena de Indias facilitará a los equipos de trabajo los recursos, métodos y directrices que les permitan utilizar el acervo documental institucional para generar información y producir nuevo conocimiento.

La Biblioteca será una dependencia de apoyo fundamental para el manejo de la información institucional, con miras a su fortalecimiento para que se convierta en el mayor centro de consulta en materia de derechos humanos.

### 3.2.2. Política de dirección “el carácter de la comunicación organizacional”:

La comunicación organizacional en la Personería Distrital estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración de los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional. Para ello la Entidad normalizará y estandarizará un proceso de comunicación corporativa que defina la operacionalización de los objetivos y propósitos comunes a todos los funcionarios.

**Lineamiento de política:** Para garantizar la adecuada circulación de la información, la Personería Distrital implementará y promoverá el plan de medios internos de comunicación. Todos los funcionarios de la Personería Distrital conocerán, compartirán, participarán y contribuirán a la toma de las decisiones estratégicas de la organización, a través de la comunicación organizacional como instrumento de enlace fluido y permanente.

**Lineamiento de política:** Para garantizar la oportuna participación de los funcionarios, la Personería Distrital institucionalizará los espacios necesarios para la puesta en común y retroalimentación de la información.

El adecuado manejo de la identidad corporativa y de la filosofía de la organización, serán el fundamento a través del cual la Personería Distrital

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

fortalecerá el sentido de pertenencia entre los funcionarios, beneficiando a su vez el clima organizacional y el cumplimiento de nuestra misión.

**Lineamiento de política:** La Personería Distrital promoverá al interior de la institución el correcto uso del Manual de Imagen con el fin de fortalecer la imagen institucional.

El posicionamiento de marca se trabajará desde el interior de la entidad y con estrategias externas, a través de convenios con otras entidades estatales.

**Lineamiento de política:** la comunicación en la Personería Distrital será el instrumento para difundir, asimilar y retroalimentar los componentes de la filosofía de la organización.

Todos los funcionarios participarán en forma permanente, en el proceso de retroalimentación de la filosofía organizacional, a través de los diferentes medios y espacios dispuestos por la entidad (grupos primarios, mesas de trabajo, plan de medios, correo electrónico, entre otros)

### **3.2.3. Política de dirección. “apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía”:**

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional.

En la Personería Distrital, la pedagogía ciudadana sobre derechos humanos será una herramienta para la permanente difusión y comprensión de las normas constitucionales, legales y el quehacer de la organización.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

**Lineamiento de política:** La pedagogía ciudadana sobre derechos humanos se materializará mediante los programas de capacitación y divulgación coordinados por el Personero Delegado y la Oficina Asesora de Prensa.

La Personería Distrital reconoce la participación de la ciudadanía como pieza fundamental en el control participativo, para esto dispondrá permanentemente de un Sistema de Información, Quejas y Reclamos que responderá las solicitudes de manera ágil y oportuna.

**Lineamiento de Política:** la Personería Distrital cuenta con un Sistema de Información, Quejas y Reclamos que le permite mantener una comunicación de doble vía con la comunidad para atender los requerimientos y necesidades de la ciudadanía y darles, de manera oportuna, el trámite pertinente.

En la Personería Distrital, la rendición de cuentas a la sociedad estará enmarcada en el sano propósito de la transparencia y la publicidad de los actos del administrador público.

**Lineamiento de política:** La Personería Distrital, establecerá una programación integral para la difusión y publicación de los resultados de la labor de fiscalización, con el fin de promover la participación y generar con ello relaciones de confianza y credibilidad.

### 3.2.4. Política de dirección. “vocerías institucionales”

La Personería Distrital de Cartagena de Indias tendrá como voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios, a la cabeza visible de la Entidad como legitimadora oficial de la información y las noticias generadas en la organización o en quien el jefe del órgano de control delegue.

Todo pronunciamiento o intervención de origen institucional deberá ser consecuente con la filosofía de la organización donde se reflejen los valores,

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

los principios, la misión y el carácter proactivo de la entidad, citando las fuentes que originan la información, cuando ello fuere necesario.

**Lineamientos de política:** La Personería Distrital tendrá como legitimadora de la información a la cabeza visible de la entidad o en su defecto a quien ella delegue de acuerdo con el tema a tratar.

### 3.2.5. Política de dirección. “relaciones con los medios de comunicación”:

La relación de la Personería Distrital de Cartagena de Indias con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad, mediante la convocatoria permanente a ruedas de prensa, emisión de boletines de prensa, conversatorios, entrega de publicaciones técnicas con la información de interés para los medios y la presencia de la organización en los medios a través de mensajes de pedagogía ciudadana.

El interés de la Personería Distrital por difundir ante los medios de comunicación el quehacer fiscal y la información de interés general es un objetivo permanente del organismo de derechos humanos.

**Lineamiento de política:** la Oficina Asesora de Prensa y el Despacho del Personero Distrital de Cartagena, serán los encargados de coordinar la difusión de los resultados de la gestión.

La Oficina Asesora de Prensa será el puente que une a la Entidad con los medios masivos de comunicación y para la divulgación de la información institucional.

La Oficina Asesora de Prensa editará todo tipo de información, como informes especiales, documentos técnicos, textos, boletines de prensa, comunicados, avisos de prensa, mensajes para campañas, etc., de carácter oficial para ser entregada a los medios de comunicación.

**Lineamiento de política:** Los mecanismos o canales para llegar a la comunidad y difundir a los medios de comunicación la información

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

generada por el organismo de control serán: boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, reportajes, edición de informes especiales, cartillas, textos.

Las relaciones de la Personería Distrital con los medios masivos de comunicación serán de carácter institucional y no se afectarán por tendencias políticas o intereses particulares, sin privilegio exclusivo de la información para ningún medio en especial. Estas relaciones estarán basadas en el respeto por los medios masivos de comunicación, la libertad, la publicidad, la imparcialidad y la autonomía de la entidad.

**Lineamiento de Política:** La Oficina Asesora de Prensa deberá ser objetiva, oportuna y justa en la entrega de la información a los medios de comunicación.

### 3.2.6. Política de dirección. “interacción informativa con los organismos de control”:

La interacción informativa de la Personería Distrital de Cartagena de Indias con los organismos de control (Auditoría General de la República, Congreso de la República, Concejo Distrital, Asamblea Departamental, Procuraduría, Contralorías y demás entes competentes) estará enmarcada por el respeto y por el principio de separación e independencia de las Ramas del Poder Público, mediante la entrega oportuna de la información de su competencia, y la contribución al ejercicio de las funciones propias de su naturaleza de control.

Conforme al principio de separación de poderes e independencia de las Ramas del Poder Público en Colombia, la Personería Distrital garantizará el suministro oportuno de la información a los organismos de control competentes, para el trámite al que haya lugar.

**Lineamientos de política:** la interrelación del Personería Distrital con los organismos de control se fundamentará en la oportunidad, la celeridad, la transparencia y la autonomía.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

### 3.2.7. Política de dirección. “interacción con los entes sujetos de control”:

La interacción de la Personería Distrital de Cartagena de Indias con los entes sujetos de control, (Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y sus Entidades Descentralizadas; Empresas de servicios públicos, EPS, IPS y demás entidades públicas o privadas) se enmarcará en el respeto, la autonomía, objetividad y responsabilidad mediante la defensa del ciudadano frente a las actuaciones de tales entidades.

La Personería Distrital ejercerá su función de vigilancia en la Administración central y las entidades descentralizadas en forma preventiva o restaurativa y, enmarcada en el respeto por la persona y por el enfoque administrativo de la entidad.

**Lineamiento de política:** la comunicación de la Personería Distrital con las entidades vigiladas será a través de los canales oficiales establecidos para ello, dentro del marco del respeto por la jerarquía.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

#### 4. CAPITULO IV. IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA PERSONERÍA

A partir de la vigencia de éste Manual de imagen Institucional se prohíbe la creación de logos u otras imágenes que pretendan identificar a las personerías delegadas o dependencias de la Personería Distrital de Cartagena de Indias. Se asume que la Personería es una sola, con una estructura organizacional identificada y expresada con una sola imagen que brinda unidad y cohesión.

El nombre de la dependencia aparecerá incluido dentro de la imagen institucional de la Personería, haciendo uso de la tipografía (fuente de letra) y sin imágenes propias, diferentes a las ya definidas (logo y el eslogan de la Administración).

Será la Oficina Asesora de Prensa de la Personería, la encargada de asesorar, revisar, acompañar y autorizar los mensajes publicitarios que deseen o requieran emitir las dependencias. Los profesionales de esta dependencia son los guardianes de la identidad gráfica de la Personería y de manera especial son responsables de la claridad de la interacción de la administración con la ciudadanía.

##### 4.1. Logo Institucional

El logo de la Personería Distrital de Cartagena, está constituido por un diseño gráfico, un texto y un eslogan.

El diseño gráfico, corresponde a una imagen que representa a la familia, compuesto por tres (3) figuras antropomorfas que se alinean de izquierda a derecha en forma decreciente, con centro común y helicoidal. A cada figura corresponde uno de los colores de la bandera de Cartagena de Indias (amarillo, verde y rojo).

El texto que lleva el logo es la razón social de la Institución: PERSONERIA DE

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> <b>22/09/2021</b>

CARTAGENA DE INDIAS. Va dividido en dos partes, la primera corresponde a la palabra “PERSONERIA”. La letra “P” va incrustada en la figura en color rojo, va en color blanco y el resto de letras en color negro, en letra estilo **Eurostile negrita**. La segunda parte, corresponde a la palabra “DE CARTAGENA DE INDIAS” está ubicada a la derecha del diseño gráfico y debajo de la palabra PERSONERÍA, en letra **Eurostile** en mayúscula sostenida.

El eslogan estará ubicado siempre debajo de la razón social de la Institución, en letra **Xtreeme Fat negrita**. El eslogan inicia el texto: *Defender tus derechos es Nuestro deber*. Va en color rojo y en cursiva.



Como se verá más adelante el logo de la actual administración tendrá dos usos diferentes, uno para el material publicitario y otro unificado para la papelería institucional. En ningún caso se permitirá ubicar más frases o mensajes que generen un nuevo eslogan, solamente se autoriza la identificación del nombre de cada secretaría, inmediatamente debajo del eslogan como se explica en este manual.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>



La historia del escudo de Cartagena básicamente se divide en dos partes: un escudo del periodo colonial y otra para el periodo republicano, que abarca desde la Independencia de Colombia hasta la actualidad.

el árbol de palma y el mar representan al Caribe Colombiano. De la fruta de granada se origina el nombre original de Nueva Granada.

En el fondo, el Cerro de la Popa es uno de los símbolos más representativos de la ciudad, por lo que fue incluido en el escudo.

El turpial es un ave muy común en Colombia, por lo que también fue utilizado en el estandarte.

Adicionalmente, el escudo tiene la inscripción el 'Estado de Cartagena de Indias' que representa al nombre oficial del Estado y el año en el cual se estableció la República.

Hace parte de la documentación de la Personería Distrital de Cartagena

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Enith Torreglosa-Asesora Externa</b>	<b>Patricia Aranza – Asesora CI</b>	<b>Comité gestión y Desempeño</b>

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

#### 4.1.1. Logo institucional para papelería.

Este apartado hace referencia a comunicaciones escritas para envío físico o electrónico, que debido a su frecuente utilización la entidad ha fijado mediante formatos, los cuales, entre otros son:

- Oficios
- Oficios iguales
- Memorandos
- Circulares
- Nota interna
- Notas
- Resoluciones
- Constancias
- Autorizaciones, delegaciones y poderes
- Correos electrónicos
- Mensajes de agradecimiento, condolencia, solidaridad o felicitación
- Tarjetas de invitación
- Boletines de prensa
- Sobres
- Otras comunicaciones institucionales

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

#### 4.1.1.1 Oficios:

Tamaño Oficio	Tamaño Carta
  <p>Cartagena de Indias D. T y C., 4 de enero 2021</p> <p>Señores: <b>Miembro del Comité Institucional de Control Interno</b></p> <p>La información referente a la referencia será enviada a sus correos electrónicos previamente para su previa revisión.</p> <p>Gracias por la atención prestada. Atentamente,</p> <p><b>NOMBRE</b> Cargo: Autoridad Líder</p> <hr/> <p style="font-size: small;">Personería Central de Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Páez de Heróles) No. 31-264, Santa Ambrós e-mail: <a href="mailto:info@personeriadecartagena.gov.co">info@personeriadecartagena.gov.co</a> <a href="http://www.personeriadecartagena.gov.co">www.personeriadecartagena.gov.co</a></p>	  <p>Cartagena de Indias D. T y C., 4 de enero 2021</p> <p>Señores: <b>Miembro del Comité Institucional de Control Interno</b></p> <p>La información referente a la referencia será enviada a sus correos electrónicos previamente para su previa revisión.</p> <p>Gracias por la atención prestada. Atentamente,</p> <p><b>NOMBRE</b> Cargo: Autoridad Líder</p> <hr/> <p style="font-size: small;">Personería Central de Cartagena de Indias Calle 31 (Av. Páez de Heróles) No. 31-264, Santa Ambrós e-mail: <a href="mailto:info@personeriadecartagena.gov.co">info@personeriadecartagena.gov.co</a> <a href="http://www.personeriadecartagena.gov.co">www.personeriadecartagena.gov.co</a></p>

Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales. Para la Personería de Cartagena será el medio utilizado por las dependencias o funcionarios, en las cuales se emiten conceptos y decisiones a fin de atender a determinada solicitud o trámite planteado por personas naturales o jurídicas, a la administración municipal.

**Oficios iguales:** Comunicaciones que tienen exactamente el mismo contenido y van dirigidas a diferentes destinatarios. En nuestro caso

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

utilizamos la carta matriz con el propósito de ahorrar papelería y radicados a un mismo documento.

Se deben elaborar en papel pre-impreso o diseñado en el computador en original y dos copias.

Las márgenes serán así: la superior incluido el logotipo de la Personería de Cartagena debe ser de 7 a 8 interlineas en la copia que lleva el logo. En las demás copias será: Superior 4 centímetros, izquierda 4 centímetros, derecha 3 centímetros, inferior 3 centímetros.

Si se presenta el caso de que al terminar la primera página de una comunicación no cuenta con el espacio suficiente para la despedida, la firma y otros, debe reorganizar los párrafos si va a utilizar una sola página o modificar los márgenes superior e inferior hasta mínimo 3 cm.

Cuando el texto requiera la utilización de una segunda página, tenga en cuenta que ésta debe contener mínimo un párrafo completo más la despedida, firma y otros campos. No se radicarán documentos cuyas segundas páginas sólo contengan la despedida, firma y otros.

Tenga en cuenta que toda página adicional dependiendo de la extensión del texto, debe contener el código de la dependencia al extremo superior izquierdo (tal y como identificó la primera hoja) y en el margen superior derecho el número de la(s) página(s) correspondiente(s).

Los oficios se elaborarán en original y dos copias. El original se elaborará con logotipo y las copias restantes en papel bond sin logo.

Todos los ejemplares de una comunicación deben estar firmados por el funcionario autorizado. No se permite el uso de facsímil. En caso de utilizar éste o sello de "original firmado", debe estar debidamente autorizado a través de resolución motivada.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

#### 4.1.2. Distribución de copias

- Original para el destinatario.
- Primera copia para el consecutivo numérico-cronológico que conforma el Centro de Administración documental en la subserie oficios enviados. Este consecutivo será cronológico y numérico ascendente.
- Segunda copia para la oficina productora, incorporándola en la serie documental o asunto correspondiente.

Las copias extras solo se elaboran cuando sean estrictamente necesarias para informar del asunto a otra entidad o persona natural, jurídica, o dependencias de la Personería.

Estas copias deben quedar debidamente anunciadas en el margen inferior izquierdo a dos espacios de la nota de "anexos" y deben allegarse al Centro de Administración Documental para su radicación con los sobres, cuando se trate de copia para persona natural o jurídica externa.

Codificación de las dependencias: cada dependencia tendrá asignado un código que puede ser sólo numérico para las Secretarías y alfanumérico para las secciones que dependan de éstas, de manera tal que se facilite el manejo de la correspondencia y la búsqueda de registros en el Centro de Administración Documental.

El código de la dependencia debe ir en la parte superior izquierda a dos interlíneas luego del logo.

Si se le está dando respuesta a una comunicación que, por ejemplo, cuando llegó a la administración municipal se le asignó el radicado No.250, se relacionará en la carta este número luego del código de la dependencia

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

y a continuación un guión para que allí se estampe el número de radicación que asignará la administración de documentos al radicar la carta.

Encabezado: está compuesto por ciudad y fecha, datos del remitente, asunto, saludo o vocativo.

Ciudad y Fecha: quien elabora la carta solamente escribirá la palabra Cartagena de Indias seguido de una coma, ya que la fecha se le coloca por parte del Centro de Documentación Documental, C.A.D., con el fechador una vez se radique, pues no siempre la fecha de elaboración del documento coincide con la del despacho de la correspondencia.

Datos del destinatario: los datos del destinatario se anotarán en líneas separadas y en forma completa, sin abreviar. Es importante escribir los nombres completos del destinatario con sus cargos (cuando así se requiera), teléfono y ciudad de destino, así:

Tratamiento (Doctor, Señor, Señora, Ingeniero, etcétera.): Nombre y Apellidos en mayúscula sostenida (no negrilla) Cargo si lo tiene en mayúscula la letra inicial y no las demás. Nombre de la empresa si la tiene en mayúscula sostenida Teléfono

Ciudad: Cuando se trate de correspondencia a nivel nacional, se identifica la ciudad por su nombre y separado por una coma el departamento. Ejemplo: Cartagena de Indias, Bolívar.

Si la correspondencia va dirigida al exterior, se anotará el nombre del país en la misma línea de la ciudad separado por una coma o en la línea siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Asunto: El asunto se ubica a dos interlíneas de los datos del destinatario, es la indicación resumida en breves palabras (máximo cuatro) del tema que trata la correspondencia o a la que se está dando respuesta específica. Cuando se esté contestando una solicitud que trae número de radicado o referencia, anotará estos datos además del asunto.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Saludo o vocativo: se emplearán palabras sencillas de saludo, seguidas de dos puntos, partiendo del margen izquierdo, a dos interlíneas del asunto. Estas expresiones se abrevian y debe evitarse el uso de demostraciones de afecto exagerado.

Cuando se trata de comunicaciones más formales y en especial si hay menos confianza con las personas, es recomendable utilizar la fórmula: Cordial saludo.

Para el caso específico de los oficios abiertos que se envíen a la ciudadanía, se usa: Estimados ciudadanos y ciudadanas:

Cuando está dirigida a un alto funcionario del gobierno, las Fuerzas Armadas o autoridad eclesial, se recomienda adjetivo + señor - señora + cargo

Texto o Cuerpo: es el contenido de la carta y debe tenerse en cuenta que para una mejor comprensión del mismo, no debe tratarse más de un tema principal, y tener en cuenta que la comunicación debe ser breve, concisa, con normas de cortesía y respeto hacia nuestro lector.

Introducción: su propósito es indicar el motivo de la comunicación. Si existe correspondencia previa, es importante hacer referencia a ésta. Debe ser corta y clara.

Núcleo: se desarrolla la idea principal de la carta. Es importante pensar en el destinatario antes de redactar, puesto que lo fundamental es que éste entienda el mensaje. Por ello, se debe tener especial cuidado con el lenguaje técnico o especializado, y sólo usarlo cuando hay certeza de que el destinatario lo domina.

Conclusión: se precisa el requerimiento, se plantean alternativas de solución, o se anuncian medidas a tomar, como consecuencia de lo expuesto, se establecen compromisos y ultiman detalles finales.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Si bien no existen modelos únicos para la redacción de oficios, y cada comunicación responde a unas necesidades particulares, hay algunas recomendaciones claves que pueden hacer más efectivo este medio escrito:

- Los párrafos no deben exceder las 6 líneas.
- Se recomienda usar frases cortas y una oración por idea. En la medida de lo posible, evitar las frases explicativas o cuando se deban usar garantizar el cierre de la idea.
- Cierre: está compuesto por despedida, datos del remitente, firma, relación de anexos y copias. En aquellos casos en los que la carta no fue escrita por quien la firma, deben escribirse las iniciales de quien la redactó al final de la misma (después de la relación de copias).
- Despedida: es una frase final que debe guardar concordancia con el saludo, según el grado de familiaridad, pero sin repetir las expresiones. Es decir, si al principio se escribió Cordial saludo, la despedida no puede tener la misma expresión. La despedida va tres líneas después del punto final del cuerpo. Algunas palabras o frases que se emplean en esta parte de la carta son: Cordialmente, Atentamente, Con gratitud, Estoy atento a sus inquietudes, Espero una respuesta de su parte. La despedida viene dos interlíneas después del final del texto, seguida de una coma.
- Datos del remitente: la correspondencia debe ser firmada por el personal autorizado en los procedimientos establecidos al interior de la administración municipal. Los datos del remitente se escribirán en mayúsculas fijas, ingresando nombres y apellidos completos de quien firma, y el cargo en mayúscula inicial. Éstos van cuatro interlíneas después de la despedida.
- Anexos: cuando se requiere enviar anexos, éstos se pueden enunciar en el texto mismo o al final de la carta. En el margen inferior izquierdo se anota la palabra Anexos seguida de dos puntos (:) y se indica la

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

cantidad anotando la cantidad de anexos y el número de folios o el tipo de anexo.

- Copias: se emplea cuando requerimos que otra u otras personas se enteren del contenido del documento, pero no implica que lo deban resolver. Se relaciona contra el margen izquierdo a dos interlíneas de los datos del remitente o de la línea de anexos (cuando los haya), seguido de dos puntos y a dos espacios se relacionan los destinatarios indicando tratamiento, nombre, cargo e institución o empresa.
- Datos del transcriptor: a dos interlíneas del último renglón escrito se anota en tamaño de 9 puntos, quien proyectó y quien transcribió el documento, y al lado su rúbrica para garantizar que el contenido es correcto.

#### 4.1.3. Memorandos

Comunicación de carácter interno, destinado a transmitir información, orientar, recordar, solicitar, dar instrucciones y pautas a las dependencias o funcionarios que tengan relación laboral y agilice la gestión administrativa.

Se deben elaborar en papel preimpreso o diseñado en el computador, en original y dos copias.

Las márgenes serán así: la superior incluido el logotipo de la Personería de Cartagena debe ser de 7 a 8 interlíneas en la copia que lleva el logo. En las demás copias será: Superior 4 centímetros, izquierda 4 centímetros, derecha 3 centímetros, inferior 3 centímetros.

Después del logotipo se dejan dos interlíneas y se ubica la palabra MEMORANDO en mayúscula sostenida y centrada. (Se dejan dos interlíneas).

Código Dependencia: XXXX Radicado

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Ciudad y fecha: Cartagena de Indias, XX de XXXX de XXXX.

Para: dependencia o nombres y apellidos completos del destinatario. En este caso las letras iniciales van en mayúsculas (se dejan dos interlíneas).

De: dependencia de origen en mayúscula sostenida (se dejan dos interlíneas)

Asunto: de tres a cuatro palabras máximo (se dejan dos interlíneas)

Texto o contenido: se dejan dos interlíneas.

Despedida: se dejan de 4 a 6 interlíneas para firma del remitente.

Datos del remitente: debe de ir en mayúscula sostenida y el nombre del cargo en la parte inferior. (dejamos dos interlíneas).

Línea de Anexos: cuando se requiera.

Línea de copia: (cuando se requiera). Cuando se necesite enviar copia de un memorando a una persona externa a la entidad, se tendrán en cuenta las mismas características anotadas para la carta enviada. Si este es el caso, debe enviar el sobre elaborado al Centro de Administración de Documentos, al momento de la radicación.

Para el caso de los memorandos aplican las mismas condiciones de los oficios en lo relacionado con: texto, despedida, datos del remitente, línea de anexos, copias y transcriptor.

Si el memorando requiere pasar a una segunda hoja o más copias extras tanto de la primera página como las subsiguientes, se procede de igual manera que con los oficios enviados. Tener en cuenta que en los memorandos no existe el saludo como en las oficios enviadas, ya que son comunicaciones de carácter interno.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

#### 4.1.4. Circulares

Las circulares son instrucciones de carácter informativo-normativo, que se emiten con el mismo texto o contenido dirigido a varios destinatarios. Tienen como propósito aclarar la aplicación de normas, reglamentos y procesos, comunicar situaciones relacionadas con administración de personal (horarios, licencias, vacaciones, y otros), o reglamentar el uso de inmuebles, equipos, elementos y servicios.

Se deben elaborar en papel preimpreso o diseñado en el computador en original y dos copias.

Tenga en cuenta que a través de una circular no se podrán aprobar normas o reglamentos, ni tomar determinaciones que modifiquen otros documentos como Actas, resoluciones y decretos. El fin de una circular es comunicar e informar decisiones aprobadas a través de otro medio. La circular no lleva saludo.

Las márgenes serán así: la superior incluido el logotipo de la Personería de Cartagena debe ser de 7 a 8 interlíneas en la copia que lleva el logo. En las demás copias será: Superior 4 centímetros, izquierda 4 centímetros, derecha 3 centímetros, inferior 3 centímetros.

Después del logotipo, se dejan dos interlíneas y se escribe centrada la palabra CIRCULAR en mayúscula sostenida.

Código Dependencia: XXXX Radicado (asignado)

Ciudad y fecha: Cartagena de Indias, fecha. El radicado se coloca por parte del C.A.D. (se dejan dos interlíneas)

Para: dependencia o grupo de personas a quienes está dirigido el mensaje (en mayúscula sostenida, se dejan dos interlíneas)

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

De: Dependencia de origen, (en mayúscula sostenida, se dejan dos interlíneas)

Asunto: De tres a cuatro palabras máximo, (se dejan dos interlíneas)

Texto: (se dejan dos interlíneas)

Despedida: (se dejan de 4 a 6 interlíneas) para firma del remitente.

Datos del Remitente: deben ir en mayúscula sostenida y debajo el cargo (se dejan dos interlíneas)

Anexos: (si los tiene)

Copia: no se utiliza en las circulares.

Datos del transcriptor: nombre completo de quien elaboró el documento. El tamaño del texto es de 9 puntos.

#### 4.1.5. Nota interna

Es una comunicación interna que se diligencia a mano y se utiliza para contenidos intrascendentes, equivalentes a una razón escrita y puede dirigirse a todos los funcionarios de la Personería. Este documento será utilizado para la recolección de firmas de un mismo documento, mientras éste se encuentra en tránsito.

Fecha: registrar fecha de envío en el orden: día, mes y año.

Para: nombre del funcionario a quien va dirigida la nota.

De: nombre de la dependencia que remite la nota.

Cuadro de opciones: seleccionar y marcar con X donde corresponda.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Observaciones: describa brevemente las observaciones que considere pertinentes.

Firma: sólo podrá ser firmada por el funcionario autorizado para tal fin, según lo regulado en el manual de procedimientos de la respectiva entidad.

Datos de recibo: consignar los datos del funcionario que recibe la nota.

Nota: En caso de que un oficio o un memorando deban ser firmados por varias dependencias, deben relacionarse los códigos de éstas en la identificación del documento, tal y como se establece en el instructivo correspondiente. Cada vez que envíe un documento relacionado con un proceso que está plenamente identificado, indique en el asunto a cuál corresponde y en caso que deba enviarse copia, aclarando el tema específico.

#### **4.1.6. Resoluciones**

Son disposiciones que establecen normas y procedimientos, expedidos por el Personero, que definen asuntos de carácter administrativo de la Personería de Cartagena de Cartagena de Indias.

Se deben elaborar en original y copia, en papelería preimpresa o diseñada en computador, papel bond blanco, tamaño oficio, con recuadro y logotipo que identifique la Personería de Cartagena de Cartagena de Indias, respetando el diseño institucional para la papelería de correspondencia.

Denominar el Documento: a partir del margen superior, se baja dos a tres interlíneas y se ubica la palabra RESOLUCIÓN en mayúscula sostenida y centrada. Puede emplearse negrilla para resaltar.

Fecha: La unidad de correspondencia o la encargada de la radicación de la resolución, estampará la fecha con el respectivo fechador al momento de entregar para su radicación.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Registrar expresión "Por medio de la cual": se deja una a dos interlíneas después de la identificación del documento y se escribe dicha expresión entre paréntesis, acompañada de una síntesis del objeto de la resolución. Luego de tres interlineados vienen los considerandos, seguidos de tres interlineados y la enumeración de la parte donde se decreta. Luego son tres interlineados para finalizar con la firma del funcionario en facsímil y debajo su nombre completo y cargo.

#### **4.1.7. Constancias**

Documento de carácter probatorio en el que se establecen hechos o circunstancias que no requieren solemnidad. Se deben elaborar en la misma papelería que se emplea para las comunicaciones oficiales, en original y copia.

No requiere saludo ni despedida. El destinatario se indica de manera genérica, centrado y en mayúsculas sostenidas A QUIEN PUEDA INTERESAR. En caso que el interesado en obtener la constancia lo precise, se especifican los datos del mismo, de igual manera que se hace en los oficios.

El cuerpo se resuelve por lo general en un sólo párrafo, en el cual se indican la relación que la persona en mención tiene o ha tenido con la entidad o dependencia que emite el certificado o constancia, el tiempo de duración y, en la medida de lo posible, una descripción breve de esa relación.

La ciudad y fecha se anotan al final de la comunicación, antes de la firma de quien suscribe la certificación o constancia y con la misma secuencia que se hace en las oficios (Ciudad, día + mes + año).

En la firma, después del nombre, se debe anotar el cargo de quien la suscribe y un número telefónico, para que el destinatario pueda contactarle y verificar su validez.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

#### 4.1.8. Autorizaciones, delegaciones y poderes

Se usan para delegar en otra persona una tarea determinada o para autorizarla a realizar una acción específica. Incluye los datos completos (nombre o razón social y número de identidad ciudadana o tributaria) tanto de quien delega como de quien es autorizado para representarle. En muchos casos, estos documentos tienen validez únicamente si son autenticados en una Notaría.

Las autorizaciones, delegaciones y poderes no requieren saludo ni despedida. En lo posible se deben precisar los datos del destinatario, en las mismas condiciones que se hace para los oficios. De lo contrario, se emplea el genérico A QUIEN INTERESE, en mayúscula sostenida, sin negrilla y centrado.

El cuerpo se resuelve en un solo párrafo, que enuncia la condición de quien suscribe esta comunicación (cargo, relación o vínculo por el cual el destinatario puede identificarle), y la autorización o poder (delimitado o ilimitado, según el caso) a una persona natural o jurídica definida para ejecutar una acción determinada.

#### 4.1.9. Correo electrónico o e-mail

Medio escrito de comunicación que permite enviar y recibir mensajes rápidamente y de manera simultánea para y desde diferentes destinatarios - emisarios. Si bien es una herramienta que optimiza el tiempo, debe conservar las características de toda comunicación escrita: claridad, coherencia, ortografía, respeto.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Partes del correo electrónico: está conformado por destinatario, copias y asunto, en el encabezado. El mensaje, propiamente dicho, tiene saludo, contenido y despedida.

Destinatario y copias: envíe el correo a las personas que realmente necesitan saber la información. Cuando se trate de listas de distribución muy largas, escriba los destinatarios en la línea de Copia oculta (CCO), con el fin de que no se generen cadenas de respuesta interminables y que puedan perturbar a quienes recibieron el primer mensaje. Sólo en estos casos es bien vista la copia oculta.

Asunto: es indispensable usar palabras claves y cortas que inviten a leer el mensaje. Muchas personas deciden qué leer por el asunto. Las palabras “Urgente” e “Importante”, sólo se deben usar cuando el mensaje contenga información realmente urgente o importante. Escriba el asunto de tal manera que la otra persona entienda claramente cual es el contenido del mensaje.

Saludo: aunque el correo electrónico es un medio ágil, es importante un saludo corto y amable. Siempre se debe saludar con la temporalidad en la que se escribe.

Contenido: la brevedad y la claridad son importantes a la hora de escribir un correo electrónico. Éste no reemplaza nunca una conversación, por tal razón, si se trata de asuntos extensos y que requieren de discusión, es preferible concretar una cita personal o tratar el tema por teléfono. El correo electrónico puede servir para introducir la conversación. Al final del mensaje, es importante precisar lo que se espera generar con él:

- Espero una respuesta suya
- No es necesaria su respuesta
- Favor contestarme antes de...

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

Despedida: debe ser corta y estar acompañada de la firma del remitente, con todos los datos necesarios para ser localizado por parte del destinatario, en caso de que éste necesitara hacerlo. Con el fin de homologar las firmas en la Personería de Cartagena de Indias, todas deben llevar la siguiente información y en el orden indicado:

- Nombre:
- Cargo:
- Dependencia:
- Teléfono:
- Dirección electrónica:
- Avancemos con toda seguridad

Recomendaciones generales:

- Sea breve y claro. No envíe correos largos innecesarios.
- Salvo una verdadera urgencia, no envíe mensajes solicitando respuestas inmediatas o con plazos de tiempos muy cortos.
- Evite usar mayúsculas sostenidas, pues éstas dificultan la lectura y tienen una connotación de agresividad.
- Respete las reglas de ortografía, incluyendo las tildes. Un correo electrónico no está exento de éstas.
- Evite tratar más de un tema. En caso de ser necesario, enumérelos con el fin de facilitar la respuesta.
- Tenga precaución al enviar archivos adjuntos. Si son muy pesados, comprímalos pues esto puede volver lento el correo del destinatario.
- En la Personería de Cartagena de Indias está prohibido reenviar cadenas de mensajes; así mismo, está restringida la autorización para el envío de correos masivos (más de 10 destinatarios simultáneamente) o envío de archivos adjuntos cuyo peso sea superior a 7 megas.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

#### **4.1.10. Mensajes de agradecimiento, condolencia, solidaridad o felicitación**

En aquellos casos para los cuales se quiere enviar un mensaje de agradecimiento, condolencia, solidaridad o felicitación sin la extensión de una carta, pero con la cercanía que tiene implícita una comunicación escrita impresa. En la Personería de Cartagena de Indias se diligencia una comunicación en tarjeta lord (tamaño de 17,5 centímetros x 12,5 centímetros). Al igual que en las demás comunicaciones escritas, en éstas se emplea la fuente Arial, tamaño 12 y el interlineado de 1,15 milímetros. Las márgenes utilizadas son de 2,5 centímetros en las partes superior e izquierda, y de dos centímetros en las partes inferior y derecha. Los textos estarán justificados en ambos lados.

En el encabezado de la tarjeta lord va el nombre de la persona a quien se dirige la comunicación. Debe corresponder al tratamiento que se emplearía en una carta convencional, pero en lugar del apellido del destinatario, se emplea el primer nombre con el fin de hacer la comunicación más cercana.

#### **4.1.11. Tarjetas de invitación**

Al igual que los mensajes de agradecimiento, condolencia, solidaridad o felicitación, las invitaciones en la Personería de Cartagena de Indias se imprimen en tarjetas lord, y conservan las características generales de las comunicaciones escritas emitidas por la entidad, como la fuente Arial, tamaño 12 y el interlineado de 1,15 milímetros. Las márgenes utilizadas son de 2,5 centímetros en las partes superior e izquierda, y de dos centímetros en las partes inferior y derecha. El texto se justifica en ambos lados.

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
<b>Enith Torreglosa-Asesora Externa</b>	<b>Patricia Aranza – Asesora CI</b>	<b>Comité gestión y Desempeño</b>

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

En el encabezado de las invitaciones va el nombre de quien invita, en el primer renglón, y en el siguiente el cargo. Ambas líneas van centradas, y el nombre en negrilla.

En el único párrafo de la tarjeta, se indica cuál es el evento al que se quiere invitar y una breve descripción del mismo.

Por último, la información general de día, lugar y hora de la actividad.

#### **4.1.12. Boletines de prensa**

Un boletín de prensa es una comunicación escrita que tiene como fin principal dirigir, a través de los periodistas, información a las audiencias de los medios de comunicación masiva (radio, prensa, televisión). Por ello, a la hora de redactar esta pieza, es importante tener en cuenta la lógica noticiosa de los periodistas, pues su posible publicación depende de la valoración que le den al boletín o comunicado.

En la Personería de Cartagena de Indias sólo se emiten y divulgan boletines de prensa desde la Oficina Asesora de Prensa, única dependencia autorizada para tal fin.

Los boletines de prensa se escriben en hoja con membreteada de la Personería de Cartagena de Indias y se ajustan a las indicaciones de forma de las otras comunicaciones escritas:

Alineación: textos justificados en ambos márgenes Fuente: Arial

Tamaño: 18 puntos en el titular, 12 puntos en el resto del texto No se usan mayúsculas sostenidas en ningún caso

Cursiva: se escribe en cursiva la entradilla o lead de los boletines de prensa.

Interlineado: 1,15 milímetros

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

Negrilla: se utiliza en el encabezado y en la frase, Mayores informes

Las márgenes son de tres centímetros en los lados superior e izquierdo y dos centímetros en lados derecho e inferior.

El contenido del boletín de prensa siempre se escribe en tercera persona.

Partes del boletín de prensa: está formado por el encabezado, el titular, la entradilla o lead, el cuerpo y la información de contacto.

Encabezado: los boletines de prensa de la Personería de Cartagena de Indias tienen como encabezado la expresión “Boletín de prensa”, seguida del número consecutivo que le corresponda. En la línea siguiente siempre va la ciudad de origen del boletín, en este caso Cartagena de Indias, seguido por la fecha de emisión del boletín en Arial de 12 puntos. Ambas frases van alineadas a la izquierda.

Titular: separado del encabezado por un espacio, se escribe el titular en letra Arial de 18 puntos y centrado. El titular debe recoger la esencia de la noticia, y de su redacción depende, en gran medida, que la información sea considerada para reproducir por algún medio de comunicación masiva. Es importante destacar que no toda la información que produzca la Personería es susceptible de convertir en comunicado de prensa, pues para eso existen otras formas de comunicación escrita.

Entradilla o lead: es el primer párrafo de la noticia o boletín de prensa. Entre sus propósitos principales está facilitar la lectura del boletín y entregar, en pocos elementos, lo más relevante de la información ampliando, de esta manera lo que ya se dijo en el titular. En el caso de los boletines de la Personería de Cartagena de Indias, la entradilla o lead se escribe en cursiva, pero los demás elementos respetan la forma de cualquier comunicación escrita. Las entradillas no sobrepasan un párrafo.

#### **4.1.13. Sobres**

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	CODIGO: GA-MP-001
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	VERSIÓN: 2
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021

El sobre se debe elaborar en forma centrada, así:

- Código dependencia
- Tratamiento
- Datos destinatario completos: nombre y apellidos en mayúscula sostenida
- Cargo si lo tiene en mayúscula inicial
- Nombre de la empresa si se tiene, en mayúscula sostenida
- Dirección
- Teléfono
- Ciudad

Cuando envíe la carta plegada (tipo sobre de ventanilla) no es necesario elaborar sobre, pero sí es importante tener en cuenta que todos estos datos quedarán consignados en la misma.

Cuando una carta copia (tipo sobre de ventanilla) va dirigida a un destinatario, se elabora un sticker que contenga los datos de éste. Cuando es en sobre normal, deberá estar diligenciado en su totalidad como se ya se ha indicado.

#### **4.1.14. Otras comunicaciones institucionales**

Certificados, informes técnicos, actos administrativos y actas: se deben elaborar de acuerdo con las márgenes anteriormente descritas para oficios, incluyendo los datos del transcriptor de los documentos.

Se deben elaborar en papel bond, tamaño carta en original y copia. La presentación debe ser impecable sin borrones, ni repisados.

Para estos tipos de comunicaciones institucionales, la fuente y el tamaño de la letra facilitarán la lectura del texto, por lo que se recomienda el Arial en 12 puntos.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

Los Contratos y convenios: son formatos ya definidos por la oficina jurídica y Dirección Administrativa y no se incluyen en este manual.

#### 4.1.15. *Logo institucional para material publicitario.*

La Oficina Asesora de Prensa, será la encargada de coordinar a nombre del Personero (a) Distrital las campañas institucionales de la entidad y para tal efecto, dentro del proceso creativo podrá utilizar los siguientes logos:



ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>



#### 4.1.16. Campañas publicitarias.

Los diseños visuales para campañas publicitarias de difusión de mensajes institucionales de promoción de derechos humanos y eventos especiales buscarán el mayor impacto informativo en la comunidad y como ejemplo se adjuntan imágenes de las siguientes campañas:



ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>



ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>



ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>



## 5. MATRIZ DE COMUNICACIÓN

 		PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS		CODIGO: GA-MP-001	
		MATRIZ DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN: 1	
		PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 00/00/2021	
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR	
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO SE COMUNICA?	¿CUÁNDO SE COMUNICA?	¿A QUIÉN SE COMUNICA?	
				INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
Informe de Gestión	Líderes de proceso	Medio Magnético	Semestral	Alta Dirección	Entes de Control
Boletines Oficial	Líderes de proceso	Medio Magnético	Mensual	Todas las áreas	Comunidad
Noticias Personería Distrital de Cartagena	Líderes de proceso	Medio Magnético	cada vez se requiera	Todas las áreas	Comunidad
Memorando	Líderes de proceso	Medio Magnético	cada vez se requiera	Todas las áreas	No Aplica
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		FECHA	
1		Creación del documento		00/00/2021	

<b>ACTUALIZADO:</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño

 	<b>PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS</b>	<b>CODIGO: GA-MP-001</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>MANUAL DE IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN 22/09/2021</b>

## 6. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL

El seguimiento permite supervisar el avance y el cumplimiento de las metas trazadas con el plan de comunicación, es importante trazar metas al interior de cada una de las áreas que componen la totalidad de la entidad, ponderando las acciones y registrando los avances.

Las dependencias o áreas deberán entregar sus respectivos informes o reportes que les solicite el despacho a través de su asesor de prensa, con el fin de realizar un seguimiento de la comunicación organizacional instaurada en la RED.

La evaluación surge como un procedimiento para medir, revisar y valorar el alcance de los indicadores planteados en el plan de comunicación, su materialización se realiza a través de instrumentos formales (Encuesta, grupo focal, actividad lúdica, informes, reportes etc.).

El control compara el rendimiento de la aplicación del Plan Estratégico institucional publicado, con el desempeño que desde el proceso de comunicaciones se debe liderar para desarrollar las políticas, estrategias y acciones formuladas en el plan de comunicación.

ACTUALIZADO:	REVISADO	APROBADO
Enith Torreglosa-Asesora Externa	Patricia Aranza – Asesora CI	Comité gestión y Desempeño