



DEPARTAMENTO DE LA  
**VIVIENDA**



# CDBG-DR

## GUÍA DE COMUNICACIONES

*Este documento es una traducción de la versión en inglés.  
De haber alguna inconsistencia entre ambas versiones, la versión en inglés prevalecerá.*

**Esta página se dejó en blanco intencionalmente.**

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA DE PUERTO RICO  
PROGRAMA CDBG-DR  
**GUÍA DE COMUNICACIONES**  
CONTROL DE VERSIONES

<b>NÚMERO DE VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN</b>
1	11 de junio de 2021	Versión original
2	24 de septiembre de 2021	Editado para incluir lenguaje relacionado con publicidad y relaciones públicas como costos elegibles según establecido en el 2 C.F.R. § 200.421.

## Índice

<b>1</b>	<b>Propósito</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Definiciones</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Documentos relacionados</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Política</b> .....	<b>9</b>
	5.1 Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades (FHEO) .....	10
<b>6</b>	<b>Programa CDBG-DR de Vivienda</b> .....	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Manejo de los medios de comunicación masiva</b> .....	<b>11</b>
	7.1 Requisitos generales para los medios de comunicación masiva .....	11
<b>8</b>	<b>Evaluación de las comunicaciones y los materiales</b> .....	<b>12</b>
	8.1 Requisitos programáticos .....	14
<b>9</b>	<b>Lanzamiento de los programas</b> .....	<b>15</b>
	9.1 Requisitos generales para el lanzamiento de los programas .....	15
<b>10</b>	<b>Sitio web</b> .....	<b>16</b>
	10.1 Requisitos generales para el sitio web.....	16
	10.2 Política de Privacidad de la Página Web.....	17
	10.3 Requisitos para el sitio web de los subrecipientes.....	18
<b>11</b>	<b>Medios de comunicación social</b> .....	<b>19</b>
	11.1 Requisitos generales para los medios de comunicación social .....	19
	11.2 Los subrecipientes .....	20
<b>12</b>	<b>Participación y respuesta ciudadana</b> .....	<b>21</b>
	12.1 Centro de llamadas .....	21
	12.2 Requisitos para los centros de llamadas de Vivienda y de los subrecipientes .....	21
<b>13</b>	<b>Guías Intersectoriales</b> .....	<b>21</b>
<b>14</b>	<b>Retención de documentos</b> .....	<b>22</b>
	14.1 Retención de documentos de comunicaciones.....	22
<b>15</b>	<b>Confidencialidad e información de identificación personal</b> .....	<b>23</b>
	15.1 Exenciones y relevo para el uso de talentos.....	24
	15.2 Derechos de autor.....	24

## 1 Propósito

La comunicación clara y eficaz es imprescindible para alcanzar las metas y objetivos propuestos para los distintos programas de la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario - Recuperación ante Desastres (**CDBG-DR**, por sus siglas en inglés) y para la Mitigación (**CDBG-MIT**, por sus siglas en inglés).<sup>1</sup> Esta guía busca garantizar una coherencia coordinada entre las diferentes estrategias de comunicación de los programas que operan con fondos CDBG-DR. Además, esta guía posibilitará el manejo eficiente de los esfuerzos de publicidad, mercadeo y de comunicación referentes a los fondos CDBG-DR para puedan responder directamente a las diversas necesidades de los residentes de Puerto Rico afectados por el paso de los huracanes Irma y María. El enfoque provisto en estas guías ayudará a proveer información exacta, propicia, necesaria, correcta y de calidad sobre todos los servicios facilitados por nuestros programas para asegurar, con deliberada intención, la recuperación, mitigación y el desarrollo social, físico y económico del mayor número de comunidades posibles.

En ese sentido, la Guía de Comunicaciones del Programa CDBG-DR busca garantizar la visibilidad, accesibilidad y transparencia los programas sean visibles, accesibles y transparentes para los ciudadanos que busca servir. Las iniciativas de comunicaciones desarrolladas para los programas incluirán una variedad de estilos y métodos que fomentarán la participación de las entidades y ciudadanos interesados y, según sea necesario, facilitará la comunicación bidireccional entre los administradores de los programas, los participantes, y el público en general. En particular, las comunidades para las cuales los programas de recuperación y mitigación han sido desarrollados, tendrán amplia oportunidad de expresar sus opiniones sobre las diferentes actividades incluidas en los programas propuestos o en curso. Los esfuerzos de comunicación realizados por el Departamento de la Vivienda de Puerto Rico (**Vivienda**) y sus subrecipientes, contratistas, proveedores y/o socios, como parte de las iniciativas del Programa CDBG-DR, aumentarán el conocimiento y la comprensión de los programas, a la vez fortalecerán la integridad de los esfuerzos de recuperación y mitigación en Puerto Rico.

Con tales objetivos en mente, es menester implementar procedimientos y procesos eficaces, según expuestos en la sección de Documentos Relacionados en esta guía, para uniformar el formato, el contenido y las metodologías de comunicación utilizadas en los esfuerzos programáticos del Programa CDBG-DR. El Programa CDBG-DR brindará asistencia técnica según sea necesario, o cuando así fuere requerida para ayudar al personal y a los subrecipientes, contratistas, proveedores y/o los socios a desarrollar

---

<sup>1</sup> Los programas CDBG-DR y CDBG-MIT están bajo la sombrilla de los fondos CDBG. Para propósitos de esta Política y Guía, siempre que se mencione el Programa CDBG-DR, se entiende que incluye tanto al Programa CDBG-DR como al Programa CDBG-MIT.

mejores estrategias, contenido y esfuerzos de divulgación de información pertinente a los esfuerzos de recuperación y mitigación.

En resumen, el objetivo primordial de esta guía es presentar una imagen pública positiva y favorable de nuestros programas, y fomentar relaciones productivas entre los programas las organizaciones que apoyan la implementación de las actividades proyectadas, todo en cumplimiento con las estrategias y los requisitos de acceso a la información establecidos en el Plan de Participación Ciudadana<sup>2</sup> (**CPP**, por sus siglas en inglés) del Programa CDBG-DR. Por consiguiente, los socios, subrecipientes, contratistas y proveedores de Vivienda deben seguir y cumplir las regulaciones establecidas en esta guía.

## 2 Alcance

La Guía de Comunicaciones del Programa CDBG-DR aplica a todos los empleados y personal del Programa CDBG-DR de Vivienda, así como a los subrecipientes, socios, contratistas, subcontratistas, consultores, proveedores y otras personas o entidades que laboran en programas subvencionados con fondos CDBG-DR. Esta guía garantiza que las comunicaciones sean uniformes y coherentes.

## 3 Definiciones

- **Alcance y difusión** – Una acción o actividad llevada a cabo por Vivienda, sus proveedores, socios o subrecipientes para divulgar información o conocimientos sobre los Programas CDBG-DR o los esfuerzos de las operaciones para el manejo de las subvenciones. Estas actividades de difusión de información van principalmente dirigidas al público en general, y también a los municipios, agencias, organizaciones con y sin fines de lucro, organizaciones del sector público y privado e instituciones académicas, es decir, todos los posibles beneficiarios o personas interesadas quienes participan o les interesaría participar en un programa o en una actividad relacionada con el manejo y la operación de una de las subvenciones. Los esfuerzos de transmisión informativa pueden incluir la prestación de servicios, recursos y actividades para promover la participación ciudadana mediante reuniones públicas, mensajes de correo electrónico, llamadas, medios sociales, volantes, folletos, panfletos, medios de difusión masiva y cualquier otro medio de comunicación. Estos esfuerzos informativos tienen el propósito de diseminar entre el público en general el conocimiento y el entendimiento de las actividades que componen los programas relacionados con la reconstrucción, recuperación y mitigación de

---

<sup>2</sup> El Plan de Participación Ciudadana es un documento independiente que está disponible en inglés y en español en el sitio web del Programa CDBG-DR, <https://cdbg-dr.pr.gov/participacion-ciudadana/> y <https://cdbg-dr.pr.gov/en/citizen-participation/>.

Puerto Rico. El objetivo de los distintos esfuerzos comunicativos de cada programa no debe estar simplemente limitado a ofrecer solo información, sino a fomentar la participación ciudadana y el aumento en el entendimiento de las comunidades sobre la forma y manera en que los grupos o individuos elegibles para recibir asistencia de los programas CDBG-DR puedan solicitarlos y recibirla exitosamente. Por ello, el fin fundamental de todo esfuerzo comunicativo debe ser divulgar o publicar información propia, exacta, precisa, adecuada, y pertinente sobre los programas de recuperación, y de mitigación, y sobre las oportunidades de participación ciudadana conforme a las sus circunstancias particulares del lugar o de la comunidad a la cual va dirigido el esfuerzo.

- **CDBG-DR** – Se refiere a la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario para Recuperación ante Desastres.
- **CDBG-MIT** – Se refiere a la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario para Mitigación.
- **Comunicaciones de CDBG-DR** – Se refiere a la División de Comunicaciones de CDBG-DR. Esta área es responsable de la planificación, ejecución, supervisión y manejo de las actividades de comunicación del Programa CDBG-DR.
- **Contenido** – Significa la información y otros elementos cognoscitivos del Programa CDBG-DR.
- **CPP** – Se refiere al Plan de Participación Ciudadana del Programa CDBG-DR.
- **Desarrollador de sitios web** – Se refiere a un desarrollador o programador especializado en el desarrollo, actualización, administración y mantenimiento de sitios webs, tales como el sitio web oficial del Programa CDBG-DR.
- **Diseño** – Concepción de los componentes de artes gráficas para los materiales de comunicación.
- **Especialista de Alcance y Difusión Pública** – Se refiere al funcionario que forma parte del personal de Vivienda que da apoyo a todas las comunicaciones relacionadas con las actividades o programas del Programa CDBG-DR.
- **FCLS** – Se refiere al equipo de Cumplimiento Federal y Normas Laborales (**FCLS**, por sus siglas en inglés).
- **Gerente de Comunicaciones de Vivienda** – Se refiere al funcionario que forma parte del personal de Vivienda que supervisa y administra las comunicaciones de Vivienda. Es el contacto principal para evaluar y autorizar todo documento o comunicación relacionada con los programas CDBG-DR dirigida al público.

- **HUD** – Se refiere al Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (**HUD**, por sus siglas en inglés).
- **LAP** – Se refiere al Plan de Acceso al Idioma del Programa CDBG-DR (**LAP**, por sus siglas en inglés).
- **Liderato de Vivienda** – Se refiere al Secretario de Vivienda y al personal inmediato de apoyo.
- **Medios de Publicidad:** Incluye revistas, periódicos, radio y televisión, correo postal, exhibiciones, medios de comunicación electrónica o por computadora, entre otros. Los únicos costos de publicidad permisibles son aquellos destinados exclusivamente a la contratación de personal requerido por la entidad no Federal para implementar la subvención CDBG-DR, para la adquisición de bienes y servicios, para el rendimiento de la subvención y la divulgación del programa, y para otros fines específicos necesarios para cumplir los requisitos de la subvención CDBG-DR. 2 C.F.R. § 200.421 (a)(b).
- **Medios de comunicación masiva** – Cualquier medio de comunicación, tal como televisión, radio, periódicos y los medios sociales, que llegan a una gran cantidad de personas.
- **Medios de comunicación social** – Aplicaciones o plataformas que permiten a los usuarios interconectarse para crear y compartir contenido a través de internet o participar en plataformas de redes sociales gratuitas, como Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, etc.
- **OCE** – Se refiere a la Oficina del Contralor Electoral de Puerto Rico.
- **Orientación** – Una actividad organizada dirigida a ofrecer información y/o instrucciones para mejorar el desempeño de los recipientes o para ayudar a una persona o un grupo de personas a adquirir un nivel necesario de conocimiento o destrezas en función de unos objetivos de aprendizaje, o para ayudar a un posible beneficiario de un programa a entender cómo debe solicitar la ayuda de un programa o a tomar una acción relacionada con el acceso a los beneficios de un programa. El propósito principal es fomentar la participación en los Programas CDBG-DR.
- **Política AFWAM** – Se refiere a la Política Antifraude, Desperdicio, Abuso y Malversación.
- **Política FHEO** – Se refiere a la Política de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades.



- **Política PII** – Se refiere a la Política sobre Información de Identificación Personal, Confidencialidad y No Divulgación.
- **Política RKMA** – Se refiere a la Política sobre Manejo, Administración y Accesibilidad de Documentos.
- **Producto o material de comunicación** – Combinación de imágenes, vídeos, colores, diseños y/o elementos escritos que componen uno o más materiales de comunicación.
- **Publicación** – Impresión, distribución y exposición pública de uno o más materiales de comunicación.
- **Relaciones Públicas:** Según establecido en 2 C.F.R. § 200.421 (c)(d), incluye actividades dedicadas a mantener la imagen de la entidad no Federal o mantener o promover el conocimiento y las relaciones favorables con la comunidad o el público en general, o con cualquier sector del público. Los únicos costos de relaciones públicas permisibles incluyen el:
  - Costo exigido específicamente por la subvención federal.
  - Costo de comunicación con el público y la prensa en relación con logros y actividades específicas que resulten del rendimiento de la subvención federal. Estos costos se consideran necesarios como parte de los esfuerzos de divulgación;
  - Costo de establecer relaciones de trabajo con los medios de comunicación privados, con los funcionarios de relaciones públicas de las distintas agencias e instrumentalidades del gobierno, y con las otras ramas del gobierno, en la medida en que el gasto del referido esfuerzo colaborativo quedé limitado a la comunicación y el intercambio necesario de información para mantener al público informado sobre asuntos de interés público, como avisos de oportunidades de financiación, asuntos financieros, entre otros asuntos.
- **Sitio web** – Se refiere al sitio web oficial del Programa CDBG-DR de Puerto Rico: <https://cdbg-dr.pr.gov/> .
- **SOP** – Se refiere a los Procedimientos Operativos Estándar (**SOP**, por sus siglas en inglés).
- **Subrecipiente** – Una agencia, autoridad u organización sin fines de lucro pública o privada, o una organización de desarrollo de base comunitaria, que recibe fondos CDBG-DR de Vivienda o de un subrecipiente para llevar a cabo actividades elegibles bajo el Programa CDBG-DR. 24 C.F.R. § 570.500(c). El

término se define más a fondo en 2 C.F.R. § 200.1 como una entidad no federal que recibe una sub-adjudicación de una entidad intermediaria para ejecutar parte de un programa federal.

- **Vivienda** - Se refiere al Departamento de la Vivienda de Puerto Rico.

## 4 Documentos relacionados

La siguiente es una lista de los documentos aludidos en esta guía, y que sirven para proporcionar información y dirección complementaria a la provista en este documento:

- SOP para el Mantenimiento del Sitio Web
- SOP para la Aprobación de Contenido de Comunicaciones (*en progreso*)
- SOP para el Calendario General (*en progreso*)
- Plan de Acceso al Idioma del Programa CDBG-DR (**LAP**)<sup>3</sup>
- Reglamento para la Fiscalización de Gastos de Difusión Pública (Reglamento Núm. 39 de la Oficina del Contralor Electoral (**OCE**)), Reglamento Núm. 9215, Departamento de Estado, 9 de septiembre de 2020 (en adelante, **Reglamento 9215**).<sup>4</sup>
- Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR
- Plantillas de Exención/Relevo de Responsabilidad

## 5 Política

Las comunicaciones del Programa CDBG-DR de Vivienda son vitales para mantener la confianza y la credibilidad del público en los programas de recuperación y de mitigación. A su vez, el desarrollo de una estrategia integrada de comunicaciones permite al público identificar la información, literatura, servicios y/o actividades de comunicaciones del Programa CDBG-DR con rapidez y eficacia. Para lograr tal objetivo es necesario crear una estrategia uniforme e integrada de comunicaciones. Vivienda es la responsable de crear y transmitir un mensaje claro, coherente, preciso, y adecuado para fijar y distinguir la marca de mercadeo del Programa CDBG-DR. Esto permitirá a los residentes de nuestras comunidades, y al público en general, identificar con mayor rapidez los beneficios o servicios que necesiten de los ofrecidos por el Programa CDBG-DR. De tal forma que, el esfuerzo comunicativo de los programas tendrá un mayor

---

<sup>3</sup> El Plan de Acceso al Idioma del Programa CDBG-DR está disponible en inglés y en español en la página de CDBG-DR de vivienda: <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/plan-de-acceso-al-idioma/> y <https://cdbg-dr.pr.gov/download/plan-de-acceso-al-idioma/>

<sup>4</sup> Este Reglamento hace referencia a cualquier reglamento válido designado por la OCE o por una agencia análoga para propósitos de las directrices relacionadas con las actividades de difusión pública durante un período electoral determinado.

impacto positivo en las comunidades de la Isla al fomentar el conocimiento y el entendimiento del contenido y de las ayudas de los Programas CDBG-DR.

### **5.1 Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades (FHEO)**

Vivienda y/o sus subrecipientes y/o socios tienen la obligación legal de cumplir con las Políticas FHEO. Por consiguiente, deben asegurar que las comunicaciones dirigidas a personas con discapacidades sean eficaces. Para acceder a la Política FHEO en el sitio web, visite <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/fair-housing-and-equal-opportunity-fheo-policy-for-cdbg-dr-programs/> (en inglés) y <https://cdbg-dr.pr.gov/download/politica-de-equidad-de-vivienda-e-igualdad-de-oportunidades-para-los-programas-cdbg-dr/> (en español).

## **6 Programa CDBG-DR de Vivienda**

Vivienda es responsable de guiar y dirigir las estrategias de relaciones públicas y de comunicaciones sobre todas las actividades relacionadas al Programa CDBG-DR de Puerto Rico. De otra parte, la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR redacta, revisa y ejecuta todos los Planes de Mercadeo del Programa CDBG-DR. En adición, la División de Comunicaciones es la encargada de asegurar que el contenido de todo material de comunicación esté al día y en armonía con las políticas, regulaciones y reglas del Programa CDBG-DR. La División de Comunicaciones también brinda asistencia general de comunicaciones y medios a las áreas programáticas, para garantizar que las comunicaciones sean claras y efectivas en todos los canales. Igualmente, ayuda a identificar, desarrollar e implementar las actividades de alcance y difusión de información y comunicaciones del Programa CDBG-DR.

Los socios y subrecipientes tienen la obligación de enviar a la División de Comunicaciones todos los documentos dirigidos al público, para la revisión correspondiente y así asegurar la transparencia y el cumplimiento generalizado del comunicado con los Planes de Mercadeo del Programa CDBG-DR .

Información de contacto de la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR:

Dirección física: Oficinas Centrales de Vivienda  
Ave. Barbosa #606, Edif. Juan C. Cordero  
San Juan, PR 00923

Dirección postal: División de Comunicaciones  
Programa CDBG-DR  
P.O. Box 21365  
San Juan, PR 00928-1365

Correo electrónico: [communicationsCDBG@vivienda.pr.gov](mailto:communicationsCDBG@vivienda.pr.gov)

## **7 Manejo de los medios de comunicación masiva**

El manejo de los medios de comunicación masiva es un componente esencial de los esfuerzos de la División de Comunicaciones para el manejo adecuado de la reputación y la imagen del Programa CDBG-DR. Además, es un mecanismo sumamente efectivo para llegar a una gran cantidad de público. El manejo exitoso de los medios de comunicación masiva conlleva un enfoque planificado y proactivo. Por ello, la División de Comunicaciones es la encargada de establecer, desarrollar y mantener estos canales de comunicación abiertos con los solicitantes, las personas y los medios de comunicación masiva.

El propósito principal de los requisitos relacionados con el manejo de los medios de comunicación masiva del Programa CDBG-DR es garantizar que la información relacionada a los esfuerzos del Programa CDBG-DR sea comunicada de forma metódica para que los resultados del esfuerzo de recuperación y de mitigación sean informados correctamente en los medios de comunicación al público general, y a todos los solicitantes del Programa CDBG-DR. La División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR es responsable de responder proactivamente a las solicitudes formales e informales de información recibidas de los medios y del público en general.

### **7.1 Requisitos generales para los medios de comunicación masiva**

- El Gerente de Comunicaciones del Programa CDBG-DR de Vivienda podrá autorizar a ciertos portavoces a hablar con representantes de los medios a nombre del Programa CDBG-DR. El liderato de Vivienda podrá nombrar a un portavoz para hablar sobre temas específicos, con la recomendación de la División de Comunicaciones. El personal relacionado con la construcción, administración y ejecución de los programas no hablará con los medios a nombre del Programa CDBG-DR sin la autorización previa de la División de Comunicaciones.
- La División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR debe recibir información precisa y oportuna, al menos en 24 horas después de cualquier solicitud de información o comentarios de los medios. Esto con el fin de revisar la solicitud y brindar orientación.
- El programa o división correspondiente del Programa CDBG-DR elaborará los puntos de discusión que servirán de punto de partida para todas las comunicaciones oficiales del Programa CDBG-DR.
- Los portavoces autorizados a comunicarse con el público en general a nombre de los Programas CDBG-DR asegurarán de que la información a proveerse esté fundamentada sobre los puntos de discusión aprobados por la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR y, en caso de preguntas o dudas, referirlas a la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.

- Todo esfuerzo de comunicación pública ya sea verbal, escrita, electrónica o mediante materiales promocionales, tendrá que cumplir con la Guía de Comunicaciones.
- Bajo ninguna circunstancia se hará pública alguna información de identificación personal (**PII**), como el número de teléfono, dirección o dirección de correo electrónico de un participante de alguno de los programas que operan bajo el Programa CDBG-DR.
- Los subreceptores deben tomar medidas para garantizar una comunicación efectiva con las personas que tienen discapacidades o necesidades especiales y deben facilitar el uso de tecnología de asistencia o asistencia lingüística, en cumplimiento con su derecho de estos a acceder a la información; por ejemplo:
  - Lenguaje de señas y/o intérpretes;
  - Materiales en Braille;
  - Número de teléfono para servicio de teletipo (**TTY**);
  - Personal bilingüe para traducción en tiempo real;
  - Subtítulos;
  - Materiales disponibles en inglés y en español;
  - Distintas formas de comunicación (correo electrónico, dirección postal, números de teléfono, sitio web);
  - Lugares accesibles para personas en sillas de ruedas;
  - Cualquier otro acomodo que se solicite y/o que sea necesario.
- Toda información vital será publicada en los idiomas predominantes en Puerto Rico, el español y el inglés. Todos los programas cumplirán con el Plan de Acceso al Idioma (**LAP**) de Vivienda. El LAP está disponible en <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/plan-de-acceso-al-idioma/> (en inglés) y <https://cdbg-dr.pr.gov/download/plan-de-acceso-al-idioma/> (en español).
- Incluir mensajes en todos los materiales de difusión impresos en inglés en los que se indique que Vivienda y los subreceptores del Programa CDBG-DR ofrecen servicios de traducción e interpretación al español para todas sus actividades internas. El mismo mensaje deberá incluirse en todos los materiales de difusión en español, en los que se indicará la disponibilidad de servicios de traducción e interpretación al inglés.

## **8 Evaluación de las comunicaciones y los materiales**

Es fundamental enviar un mensaje uniforme, adecuado y coherente que informe correctamente los propósitos y objetivos del Programa CDBG-DR. Es por tal motivo que, en primer lugar, la División de Comunicaciones es la responsable de impulsar y promover una relación de trabajo efectiva entre los medios de comunicación, tanto privados como públicos, con Vivienda junto con sus subreceptores, contratistas, proveedores y/o socios. Para ello, los subreceptores y los socios deben trabajar bajo la guía y supervisión

de la División de Comunicaciones para elaborar todo material de comunicación y para diseñar estrategias de comunicación homogéneas conforme a los objetivos establecidos en estas guías, en los Planes de Mercadeo para los programas CDBG-DR y en las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR. Consecuentemente, la División de Comunicaciones ha creado un proceso de evaluación para asegurar que todas las comunicaciones relacionadas al Programa CDBG-DR sean cohesivas, transparentes y estén en cumplimiento mínimamente con estas guías, con los Planes de Mercadeo del Programa CDBG-DR, con el Plan de Participación Ciudadana del Programa CDBG-DR, con las Políticas FHEO, LAP, RKMA, PII y AFWAN, entre otras políticas del Programa CDBG-DR, y cualquier otra instrucción proveniente de la División de Comunicaciones. Esta última, es responsable de evaluar todos los esfuerzos de comunicación utilizados para promover las carteras de beneficios disponibles entre las comunidades y el público en general.

Los contratistas y proveedores no tienen que someter ningún esfuerzo de comunicación provisto por el Programa CDBG-DR a la División de Comunicaciones para revisión de la información del contenido pues se presume que el material de comunicación ya fue revisado por la División de Comunicaciones previo a enviarse a los contratistas y proveedores del Programa CDBG-DR.

La colaboración entre las distintas divisiones de Vivienda, incluidas las áreas programáticas, la División de Comunicaciones y la División de Cumplimiento Federal y Normas Laborales (**FCLS**) debe garantizar que:

- Los materiales de comunicación y de mercadeo de los programas CDBG-DR de Puerto Rico cumplan con el LAP de Vivienda;
- Las relaciones públicas, eventos de divulgación y comunicación, *webinars*, eventos en línea, actividades orientadas al público y cualquier otro esfuerzo público que involucre el uso material comunicativo del Programa CDBG-DR, o de los logos de fondos CDBG-DR, necesitará aprobación de la División de Comunicaciones previo al lanzamiento de cualquier promoción en cualquier canal mediático.
- Se pueda razonablemente esperar que, los materiales de comunicación y de mercadeo, y la estrategia de alcance y difusión, lleguen al mayor número posible solicitantes y/o a los grupos interesados (según corresponda) y se dirijan eficazmente a las poblaciones identificadas como desatendidas y difíciles de contactar;
- Se evalúe la resultante participación en el programa para medir la eficacia de los esfuerzos de mercadeo y de alcance y difusión relacionados; y
- Todas las ejecuciones, mensajes de comunicaciones y materiales de comunicación apelen y comuniquen claramente los objetivos de los programas,

de acuerdo con el objetivo específico de comunicación de cada programa o esfuerzo.

- Asegurar que, toda actividad o esfuerzo de comunicación este conforme a las guías de marca, uso de logo y colocación de elementos mandatorios en todos los materiales de comunicación/divulgación (impresos o digitales) según especificado en las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR.
  - Nota: Los logos CDBG-DR y del Departamento de la Vivienda necesitan ser ubicados en una posición privilegiada permitiendo a la audiencia identificar que el esfuerzo promovido está financiado por los fondos CDBG-DR.

Vivienda ha establecido la Herramienta de Revisión de Contenido como la plataforma principal para la revisión de cualquier producto o material de comunicación. En adición, Vivienda creó un SOP, denominado “Proceso de Evaluación de Materiales de Comunicación”, para regular la forma y los canales oficiales por medio de los cuales se presenta una solicitud de evaluación del contenido cualquier comunicado o para solicitar el suministro de materiales de comunicación relacionados a los programas subvencionados con fondos CDBG-DR. Todos los comunicados y materiales de comunicación tienen que ser presentados a la División de Comunicaciones a través del siguiente enlace:

- [https://horne2.outsystemsenterprise.com/CDCA\\_TH/Login.aspx](https://horne2.outsystemsenterprise.com/CDCA_TH/Login.aspx)

Para el uso apropiado de esta herramienta, es imperativo que el subreceptivo o socio cree una cuenta única para presentar revisiones de contenido de comunicaciones. Una vez creada la cuenta, el usuario debe seguir los pasos descritos en el Proceso de Evaluación de Materiales de Comunicación para completar la presentación de una revisión de un comunicado. El usuario será responsable de monitorear regularmente su cuenta debido a que, la División de Comunicaciones enviará confirmaciones, actualizaciones y cualquier otra información importante en relación a los documentos presentado a revisión. El referido SOP será el único medio a través del cual se presentarán los materiales de comunicación para la revisión de la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.

Nota: Cualquier alteración al SOP titulado “Proceso de Evaluación de Materiales de Comunicación” será únicamente el resultado directo de una decisión del liderato de Comunicaciones de Vivienda, y del Gerente de Comunicaciones del Programa CDBG-DR de Vivienda.

## 8.1 Requisitos programáticos

- El Área Programática debe presentar el borrador o las guías finalizadas del programa a la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR antes de la fecha de lanzamiento del programa. La entrega del borrador o de las guías



finalizadas puede acompañarse con material complementario provisto por el programa, como puntos de discusión, preguntas frecuentes (**FAQs**, por sus siglas en inglés), una página de información, mapas o cualquier otro documento pertinente.

- La División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR presentará al Área Programática un borrador de los materiales de comunicación y de mercadeo para la evaluación y confirmación correspondiente del programa. Estos materiales se utilizarán de acuerdo con el Plan de Comunicaciones del programa y las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR.
- Todos los anuncios publicitarios impresos que se relacionen con los programas y la disponibilidad de vivienda deben incluir el logo y la declaración o eslogan de vivienda justa e igualdad de oportunidades en el encabezado o en un lugar visible.
- Se insertarán mensajes en todos los materiales impresos de alcance, difusión y en los formularios de todos los programas, para indicar la disponibilidad de servicios de traducción e interpretación al inglés o al español, provistos por Vivienda y todos sus subrecipientes.
- Los materiales promocionales y de mercadeo producidos durante un año de elecciones deberán cumplir con lo estipulado en el Reglamento 9215.

## **9 Lanzamiento de los programas**

Los programas subvencionados con fondos CDBG-DR son amplios y complejos y requieren una cantidad considerable de esfuerzo y documentación para completar exitosamente las diversas actividades necesarias para la implementación y administración de cada uno de ellos.

### **9.1 Requisitos generales para el lanzamiento de los programas**

- Deberán celebrarse reuniones entre los miembros del Área Programática y la División de Comunicaciones antes del lanzamiento de cualquier actividad o programa. La coordinación del Área Programática con la División de Comunicaciones ayudará a amplificar el mensaje y a promocionar los programas a través de distintos canales y medios de comunicación.
  - El objetivo de estas reuniones es confirmar o adaptar la estrategia diseñada por el Área Programática con el Plan General de Comunicaciones creado por la División de Comunicaciones.
  - Otro objetivo de las reuniones es finalizar y confirmar el plan de mercadeo o de comunicaciones para una actividad o para un programa, y también para finalizar y confirmar las estrategias y los materiales de comunicaciones antes de lanzar la actividad o el programa.
- La colaboración entre los miembros de las Áreas Programáticas y la División de Comunicaciones debe seguir los procedimientos establecidos en el SOP sobre el



Proceso de Evaluación de Materiales de Comunicaciones mientras dure el programa.

- Toda aplicación o uso de las estrategias de comunicaciones que surja como consecuencia de estas reuniones deberá cumplir con las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR.
- Las estrategias de comunicaciones desarrolladas durante un año electoral deberán cumplir con las disposiciones del Reglamento 9215.

## 10 Sitio web

El sitio web del Programa CDBG-DR es una parte esencial de los esfuerzos de comunicación del programa. La página oficial del Programa CDBG-DR es el rostro virtual del proyecto, y además cumple con varios requisitos reglamentarios. Como parte de los requisitos establecidos en el Registro Federal Vol. 83 Núm. 28 (9 de febrero de 2018), 83 FR 5844,<sup>5</sup> Vivienda debe contar con un sitio web abarcador sobre los esfuerzos de recuperación ante desastres y de mitigación establecidos en Puerto Rico. Vivienda como administrador de los fondos CDGD-DR asignados a Puerto Rico es la entidad gubernamental responsable del mantenimiento de la página web pública, y es responsable del desarrollo del contenido nuevo o actualizado a mostrarse en la página electrónica oficial. El Programa CDBG-DR, según instruido por el liderato de Vivienda, ha diseñado y actualmente administra el sitio web del Programa CDBG-DR, [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov). El sitio web contiene el Plan de Acción, todas sus enmiendas, así como las políticas, procedimientos, informes de desempeño, requisitos de participación ciudadana e información sobre todas las actividades y programas (incluidas las guías de los programas), contratos, adquisiciones y Avisos de Disponibilidad de Fondos (**NOFA**, por sus siglas en inglés). También sirve para recibir comentarios públicos y permite la comunicación oportuna con los solicitantes actuales y futuros del Programa CDBG-DR.

### 10.1 Requisitos generales para el sitio web

Los siguientes son los requisitos generales para los distintos procesos relacionados con el sitio web del Programa CDBG-DR:

- El sitio web del Programa CDBG-DR de Vivienda y toda la información de los programas está disponible en español y en inglés.
- Es necesario seguir el SOP establecido por el Programa CDBG-DR para el proceso de editar y actualizar el sitio web del Programa CDBG-DR. Este SOP, denominado "Mantenimiento del Sitio Web", será el único medio a través del cual se editará y se actualizará el sitio web.

---

<sup>5</sup> Los requisitos del sitio web se incluyen en 83 FR 5844 y avisos subsiguientes del Registro Federal para los fondos CDBG-DR asignados a Puerto Rico para los huracanes Irma y María.

- Se realizarán pruebas mensuales para asegurar que el sitio web del Programa CDBG-DR cumpla con los planes de comunicación, los enlaces estén activos y los documentos estén al día.
- Toda alteración al Proceso de Mantenimiento del Sitio Web será resultado directo de una determinación del liderazgo de la División de Comunicaciones de Vivienda.
- La División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR será responsable de enviar actualizaciones, tales como contenido, enlaces, textos, imágenes y cambios al diseño de gráficas, y cualquier otro material de comunicación, al Desarrollador del Sitio Web.
- Las páginas del sitio web que incluyen información acerca de los programas de vivienda, solicitudes, inscripciones y otra información relacionada con los programas de vivienda deberán mostrar, en un lugar visible, el afiche de Vivienda Justa y el logo, declaración o eslogan y la descripción de Igualdad de Oportunidades, en inglés y en español.
- Toda la documentación del Programa CDBG-DR, incluidos los documentos aprobados por HUD, las guías, políticas y procedimientos de los programas deberán estar aprobados previamente por la División de Cumplimiento del Programa CDBG-DR.
- Todo contenido en línea, incluido el diseño de un sitio web generado en función de estos requisitos deberá cumplir con las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR.
- El contenido en línea y el diseño del sitio web producido durante un año electoral deberá cumplir con las disposiciones del Reglamento 9215.

## 10.2 Política de Privacidad de la Página Web

La Política de Privacidad de la Página Web del Programa CDBG-DR describe cómo Vivienda maneja la información recopilada a través del sitio web. Esta Política resume las prácticas que se llevan a cabo con relación a la información que se obtiene de los usuarios que acceden al sitio web o que comparten voluntariamente su información personal a través del sitio web. La política informa al usuario acerca de:

- El tipo de información recopilada automáticamente;
- Por qué se recopila esa información y qué uso tiene;
- Con quién se comparte la información recopilada; y
- Las medidas de seguridad en uso para proteger la información recopilada.

La Política de Privacidad de la Página Web es una declaración publicada que también está disponible como documento independiente en el sitio web del Programa CDBG-DR, <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/download/website-privacy-policy/> (en inglés) y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/download/politica-de-privacidad-del-portal/> (en español).

### 10.3 Requisitos para el sitio web de los subrecipientes

Los subrecipientes pueden elegir mantener un sitio web relacionado con actividades de recuperación ante desastres y de mitigación que reciben fondos CDBG-DR. Los siguientes son los requisitos que debe cumplir el sitio web de un subrecipiente:

- Debe permitir que los ciudadanos tengan acceso fácil y rápido a los servicios disponibles y a los contactos principales del programa o actividad.
- La información debe estar disponible en inglés y en español.
- Seguir las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR con respecto a los logos, la paleta de colores y las plantillas del Programa CDBG-DR.
- Debe proveer enlaces al sitio web oficial del Programa CDBG-DR de Vivienda: <https://cdbg-dr.pr.gov/en/> (en inglés) y <https://cdbg-dr.pr.gov> (en español).
- Debe brindar opciones de accesibilidad en cumplimiento con la Política FHEO del Programa CDBG-DR.
- Las páginas del sitio web relacionadas con programas de vivienda, solicitudes, inscripciones y otra información relacionada con los programas de vivienda deberán mostrar, en un lugar visible, el afiche de Vivienda Justa y el logo, declaración o eslogan y la descripción de Igualdad de Oportunidades, en inglés y en español.
- Debe incluir información sobre cómo y dónde los ciudadanos y/o los solicitantes pueden enviar sus comentarios, quejas y reclamaciones o problemas relacionados a Antifraude, Desperdicio, Abuso y Malversación (**AFWAM**). Estas secciones pueden hacer referencia al sitio web oficial y a las políticas del Programa CDBG-DR de Vivienda:

Tema	Política	Enlace a la página del tema (español)	Enlace a la página del tema (inglés)
Comentarios (Participación ciudadana)	Versión en español: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/download/pla-n-de-participacion-ciudadana/">https://cdbg-dr.pr.gov/download/pla-n-de-participacion-ciudadana/</a>  Versión en inglés: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/citizen-participation-plan/">https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/citizen-participation-plan/</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/participacion-ciudadana/">https://cdbg-dr.pr.gov/participacion-ciudadana/</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/en/citizen-participation/">https://cdbg-dr.pr.gov/en/citizen-participation/</a>
Quejas	Versión en español: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/download/politica-sobre-presentacion-de-quejas/">https://cdbg-dr.pr.gov/download/politica-sobre-presentacion-de-quejas/</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/quejas/">https://cdbg-dr.pr.gov/quejas/</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/en/complaints/">https://cdbg-dr.pr.gov/en/complaints/</a>

	Versión en inglés: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/citizen-complaints-policy/">https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/citizen-complaints-policy/</a>		
AFWAM	Versión en español: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/download/politica-afwam/">https://cdbg-dr.pr.gov/download/politica-afwam/</a>  Versión en inglés: <a href="https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/afwam-policy/">https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/afwam-policy/</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/app/cdbgdpublic/Fraud">https://cdbg-dr.pr.gov/app/cdbgdpublic/Fraud</a>	<a href="https://cdbg-dr.pr.gov/app/cdbgdpublic/Fraud/IndexES">https://cdbg-dr.pr.gov/app/cdbgdpublic/Fraud/IndexES</a> <sup>6</sup>

## 11 Medios de comunicación social

El propósito de esta sección es establecer una serie de prácticas uniformes al publicar información nueva en las redes sociales.

Las publicaciones en las redes sociales deben estar basadas en documentación aprobada acerca de los programas (tales como las Guías del Programa o puntos de discusión) y en datos validados y verificados por la División de Comunicaciones y deben estar relacionadas con el desarrollo, el progreso y el éxito del programa. Además, las publicaciones deben estar alineadas con las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR, y la publicación debe evitar la edición e inclusión de logos adicionales sin mantener las reglas y diseños establecidos en las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR.

### 11.1 Requisitos generales para los medios de comunicación social

El siguiente es un conjunto de requisitos generales establecidos por la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR, los cuales debe seguir al publicar en las redes sociales cualquier material de comunicación o cualquier contenido en conexión al Programa CDBG-DR. La lista no es exhaustiva. De surgir alguna duda, debe presentar una consulta a la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.

- Las publicaciones en medios de comunicación social acerca de los programas CDBG-DR deben contener un **máximo de 275 caracteres** en la publicación como tal. Los caracteres en documentos adjuntos como imágenes (p. ej., documentos

<sup>6</sup> Los enlaces a los Informes AFWAM abrirán automáticamente el sitio web del Programa CDBG-DR en inglés o en español. Para seleccionar el idioma deseado, vaya a la esquina superior derecha de la página web y seleccione "español" o "inglés".

informativos, una página de información, comunicados de prensa) no cuentan como caracteres.

- Todas las publicaciones en español en medios sociales deben incluir el *hashtag* #QueremosinformarteCDBGDR.
- Las publicaciones sobre fondos CDBG-DR en medios sociales deben incluir el nombre completo del programa al que hace referencia.
- Todas las publicaciones en medios sociales deben incluir el sitio web del Programa CDBG-DR, <https://www.cdbg-dr.pr.gov/>, o un enlace a la página de inicio del sitio web, según corresponda, y el enlace al sitio web del subrecipiente, según se aprobado por la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.
- Las publicaciones en medios sociales que incluyan información de contacto (como el número de teléfono, dirección de correo electrónico o dirección postal) deben incluir la línea de servicio TTY – el número de teléfono para personas con diversidad funcional.
- Las imágenes, fotografías y gráficos incluidos en publicaciones en las redes sociales pueden incluir el logo del programa, los logos del Programa CDBG-DR y el logo del subrecipiente (según aprobado por Vivienda), con las siguientes restricciones:
  - No se utilizarán los logos del Gobierno de Puerto Rico ni de HUD sin la autorización previa de la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.
- Todo contenido publicitario, informático o de mercadeo a publicarse en las redes de sociales producido durante un año eleccionario debe cumplir con el Reglamento 9215.

## 11.2 Los subrecipientes

Como socios de implementación, los subrecipientes están autorizados a publicar información en sus cuentas de redes sociales para promocionar u ofrecer información sobre los programas CDBG-DR que administran sujeto a las siguientes reglas:

- Deben etiquetar ("tag") la cuenta en medios de comunicación social del Programa CDBG-DR (p. ej., Facebook, YouTube - @CDBG-DR Puerto Rico) y deben cumplir con todas las directrices y requisitos que se enumeran en estas y otras políticas y guías del Programa CDBG-DR.
- Deben seguir las Guías para el Desarrollo de la Marca del Programa CDBG-DR de Vivienda con respecto a los logos, la paleta de colores y las plantillas del Programa CDBG-DR.
- Deben seguir y cumplir con todos los requisitos de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades.

## 12 Participación y respuesta ciudadana

Los socios y/o subrecipientes deben cumplir con los requisitos de HUD establecidos en el Plan de Participación Ciudadana (**CPP**, por sus siglas en inglés), que ofrece a los ciudadanos la oportunidad de hacer comentarios y participar en la planificación y evaluación de los programas de recuperación del Programa CDBG-DR de Vivienda. El CPP está disponible como documento independiente en <https://cdbg-dr.pr.gov/en/citizen-participation/> (en inglés) y en <https://cdbg-dr.pr.gov/participacion-ciudadana/> (en español).

### 12.1 Centro de llamadas

El Programa CDBG-DR maneja sus llamadas de servicio al cliente a través de un proveedor de servicios de centro de llamadas contratado. El Centro de Llamadas del Programa CDBG-DR atiende las solicitudes de información, quejas, comentarios, preguntas, reclamaciones, solicitudes de estatus e información y solicitudes de asistencia adicional relacionadas con los programas.

### 12.2 Requisitos para los centros de llamadas de Vivienda y de los subrecipientes

- El centro de llamadas debe contar con empleados bilingües (inglés y español) que puedan proveer servicios a los ciudadanos en el idioma de su preferencia.
- El centro de llamadas debe incluir un sistema telefónico TTY.
- A las personas que soliciten información sobre los programas o que deseen solicitar admisión a un programa a través del centro de llamadas (en el caso de los subrecipientes) se les debe informar que los programas cumplen con la Política de No Discriminación de Vivienda y que están concebidos para fomentar oportunidades de vivienda justas y equitativas.
- Las llamadas sobre comentarios y/o quejas deberán manejarse siguiendo exclusivamente los guiones y formularios aprobados por Vivienda.
- El Centro de Llamadas solamente podrá proveer información sobre el programa utilizando datos oficiales del Programa CDBG-DR de Vivienda según provistos por el área programática correspondiente y aprobados por la División de Comunicaciones.
- Los subrecipientes pueden incluir los números de teléfono del Centro de Llamadas del Programa CDBG-DR de Vivienda en sus comunicaciones.

## 13 Guías Intersectoriales

Algunos requisitos federales y locales aplican a todos los programas subvencionados con fondos CDBG-DR. Las Guías Intersectoriales cubren temas como el manejo financiero, la evaluación ambiental, normas laborales, adquisiciones, la reubicación y vivienda equitativa, entre otros. Los requisitos descritos en las guías intersectoriales aplican a todos los programas descritos en el Plan de Acción inicial de CDBG-DR de

Vivienda y en sus enmiendas. Los subrecipientes, contratistas, proveedores y/o socios deberán revisar sus normas internas para asegurar su conformidad con los reglamentos y políticas incluidas en las Guías Intersectoriales. Las Guías Intersectoriales están disponibles en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/download/cross-cutting-guidelines/> (en inglés) y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/download/guias-intersectoriales/> (en español).

## 14 Retención de documentos

Los reglamentos federales establecen que “[c]ada recipiente establecerá y mantendrá registros suficientes para permitir al Secretario determinar si el recipiente ha cumplido con el requisito de esta parte”. 24 C.F.R. § 570.506. La Política sobre Manejo, Administración y Accesibilidad de Documentos (**Política RKMA**, por sus siglas en inglés) estandariza las reglas para la administración y la retención de documentos sobre los programas de Vivienda que reciben fondos CDBG-DR, con el fin de garantizar que las reglas se apliquen de manera coherente y transparente maximizando así la responsabilidad y el cumplimiento. Además, la Política RKMA establece las reglas y procedimientos para la evaluación y el proceso de dar acceso a las personas a información pública, de acuerdo con las leyes y reglamentos federales y locales aplicables. Los subrecipientes, contratistas, proveedores y/o socios deben tener políticas y procedimientos de retención de documentos. De no tenerlos, pueden adoptar las políticas de Vivienda que se describen en la Política RKMA. La Política RKMA está disponible como documento independiente en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/download/record-keeping-management-and-accessibility-policy-rkma-policy/> (en inglés) y en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/download/politica-sobre-manejo-administracion-y-accesibilidad-de-documentos/> (en español).

### 14.1 Retención de documentos de comunicaciones

Vivienda, sus socios y subrecipientes tienen la obligación de publicar todos los esfuerzos de alcance, y de difusión de comunicaciones para disponible al público información relacionada a los Programas CDBG-DR. El alcance y difusión también puede definirse como todo esfuerzo dirigido a difundir información, proporcionar conocimientos y fomentar la participación ciudadana al ampliar el entendimiento de los programas a través de toda la Isla, y asegurar que se notifique a todos los posibles beneficiarios y/o solicitantes sobre los programas de recuperación disponibles o las oportunidades de participación. Esto podría incluir, pero no se limita a, reuniones públicas, comunicaciones por correo electrónico, llamadas telefónicas, anuncios en medios sociales, volantes, folletos, panfletos y distintos tipos de transmisiones en los medios de comunicación.

Todos estos esfuerzos deben registrarse en la Herramienta del Calendario General del Programa CDBG-DR. Los siguientes son los documentos requeridos que deben cargarse a la Herramienta del Calendario para registrar un esfuerzo de alcance y difusión de información:



- Documentación de apoyo, que incluye, entre otros documentos: volantes, folletos, panfletos, materiales promocionales/educativos o de capacitación, presentaciones, estudios, minutas de reuniones, discusiones, comunicados de prensa, periódicos, publicaciones en medios de comunicación social, mensajes de texto, avisos publicados en sitios web, transcripciones de anuncios de radio, transmisiones en medios de difusión, mercadeo, publicidad, envío masivo de mensajes de correo electrónico, transcripciones de llamadas.
- Evidencia de las medidas tomadas para garantizar una comunicación eficaz con los ciudadanos, solicitantes y miembros del público, en cumplimiento con los requisitos de la Política FHEO.

## 15 Confidencialidad e información de identificación personal

Como recipiente de los fondos CDBG-DR, para implementar los programas de asistencia federal, Vivienda tiene la responsabilidad de recopilar, mantener, utilizar, extraer y diseminar información relacionada con las personas que solicitan asistencia de fondos CDBG-DR. Debido a la naturaleza de los programas, los registros de los solicitantes pueden incluir información confidencial o sensible sobre ingresos, informes de inspecciones de las viviendas para el seguro y anotaciones de distintos tipos de asistencia. Parte de la información en los expedientes de los solicitantes, si no toda la información, es considerada por Vivienda como información de identificación personal.

Por tanto, Vivienda es responsable de proteger la información divulgada por las personas que solicitan asistencia del Programa CDBG-DR. Al igual que Vivienda, todas las partes involucradas en el Programa CDBG-DR de Vivienda acuerdan tomar medidas razonables para proteger la información confidencial o delicada. Está prohibido utilizar, mercadear o divulgar información confidencial o delicada sin la autorización expresa por escrito de la parte afectada por tales acciones. Los subrecipientes, socios, contratistas y subcontratistas del Programa CDBG-DR de Vivienda deberán acatar lo estipulado en la cláusula de confidencialidad y no divulgación incluida en sus contratos.

Agregue que, la Política de Información de Identificación Personal, Confidencialidad y No Divulgación (**Política PII**) establece la política general del Programa CDBG-DR para proteger el derecho a la confidencialidad, y la protección de información confidencial durante los procesos programáticos de Vivienda, y del Programa CDBG-DR. Los subrecipientes, contratistas, proveedores y/o socios deben examinar, familiarizarse y aplicar los reglamentos y las políticas de conformidad a la Política PII. La Política PII está disponible como documento independiente en [Personally Identifiable Information, Confidentiality, and Nondisclosure Policy - CDBG \(pr.gov\)](https://www.cdbg-dr.pr.gov/download/politica-sobre-informacion-de-identificacion-personal-confidencialidad-y-no-divulgacion/) (en inglés) y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/download/politica-sobre-informacion-de-identificacion-personal-confidencialidad-y-no-divulgacion/> (en español).



## **15.1 Exenciones y relevo para el uso de talentos**

Durante la implementación del Programa CDBG-DR se producirá una amplia variedad de documentos, vídeos, fotografías y otras herramientas informativas o de mercadeo. Es necesario implementar distintos tipos de medidas para utilizar la imagen del solicitante, así como su información, la ubicación de su vivienda y demás información, como paso previo a utilizar esta información e imágenes como parte del contenido de las herramientas de comunicación y de los materiales de comunicación o de mercadeo producidas por el Programa CDBG-DR o sus subrecipientes, socios, contratistas o subcontratistas. Tanto Vivienda como los subrecipientes, contratistas, subcontratistas y socios, entre otros, están autorizados a desarrollar y crear materiales audiovisuales que reflejen la implementación de las actividades o programas CDBG-DR que tienen asignados o que administran.

El "Formulario de relevo para el uso de talentos" autoriza a Vivienda y a los subrecipientes a utilizar la imagen, nombre, apariencia, parecido, retratos, vídeos, fotografías, imágenes y/o materiales de una persona, así como reproducir, distribuir, alterar, modificar, exhibir y publicar estos materiales en formato impreso o electrónico. Aun cuando estas situaciones estén relacionadas con la publicación de noticias o se lleven a cabo para propósitos de la producción de un documental. La firma de un relevo es la norma, es la autorización expresa de una persona para el uso de su imagen, audio e información personal relacionada, y ayudará a evitar una disputa legal futura.

Está prohibido grabar a una persona en lugares en los que la persona tenga una expectativa razonable de intimidad sin la firma previa de un relevo. La misma norma aplica a los lugares designados para filmación aun cuando se trate de una propiedad privada. En estos casos será necesario firmar un relevo o autorización para el uso del lugar y de ser necesario la firma de un relevo o autorización para el uso de la imagen o parentesco de los residentes del lugar. Vivienda y los subrecipientes deben obtener relevos para sus materiales de comunicación, comunicaciones y esfuerzos de alcance y difusión. Algunos de estos relevos incluyen el "Relevo para Proveedores de Servicios de Mercadeo, Publicidad, Relaciones Públicas y/o Comunicaciones del Programa CDBG-DR", para utilizarlo con participantes y ciudadanos, y el "Relevo para Contratistas y Subrecipientes para el manejo y administración de materiales audiovisuales relacionados con los Programas CDBG-DR" que se hayan presentado a Vivienda o estén en posesión de esta. Toda pregunta sobre estos documentos deberá referirse a la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR.

## **15.2 Derechos de autor**

La titularidad de derechos de autor permite al propietario ejercer el derecho exclusivo a utilizar una obra. Una entidad no federal puede registrar los derechos de autor de cualquier obra que esté sujeta a derechos de autor y desarrollada como parte de una

adjudicación de fondos federales. No obstante, el gobierno federal y HUD se reservan el derecho sobre cualquier obra creada en el curso de un programa subvencionado libre de regalías, no exclusivo e irrevocable a reproducir, publicar y utilizar la obra de cualquier otra manera para propósitos federales y a autorizar a otros a hacerlo. 2 C.F.R. § 200.315(b). Esto se extiende a Vivienda como recipiente de los fondos y a sus subrecipientes.

El contenido de las comunicaciones del Programa CDBG-DR está protegido por los derechos de autor y puede incluir imágenes y/o gráficos de terceros que pueden utilizarse solamente con la autorización de la División de Comunicaciones del Programa CDBG-DR. Por consiguiente, se debe obtener autorización antes de utilizar o reproducir cualquier imagen y/o gráfico de comunicaciones, documentos, presentaciones, folletos u otros medios relacionado a cualquier programa o actividad subvencionada en todo o parte con fondos provenientes del Programa CDBG-DR de Puerto Rico.

**FIN DE LA POLÍTICA.**