



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**  
Autoridad para el Financiamiento de la  
Vivienda de Puerto Rico



## **Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico**

PO Box 71361  
San Juan, PR 00936-8461

Ave. Barbosa 606  
Edif. Juan C. Cordero  
Río Piedras, PR 00919-0345  
Teléfono (787) 765-7577



AUTORIDAD PARA EL  
FINANCIAMIENTO DE LA  
VIVIENDA DE PUERTO RICO

# Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

## Introducción

En este documento se presenta el protocolo de comunicación efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico. El mismo pretende asegurar que todas las comunicaciones reflejan la imagen corporativa de la Autoridad y sobre todo el cumplimiento con la política pública de que nuestros servicios de vivienda están dirigidos a toda la población sin discrimen alguno.

## Logos

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, Anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
<p><b>Logos oficiales de la AFV</b></p> <p><b>español:</b></p>  <p><b>GOBIERNO DE PUERTO RICO</b> Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico</p>  <p><b>AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA VIVIENDA DE PUERTO RICO</b></p> <p><b>inglés:</b></p>  <p><b>GOVERNMENT OF PUERTO RICO</b> Puerto Rico Housing Finance Authority</p>  <p><b>PUERTO RICO HOUSING FINANCE AUTHORITY</b></p>	<p>Deberán aparecer en todas las comunicaciones de la AFV.</p> <p>Los logos en el idioma español solo serán utilizados en documentos en el idioma español, de igual forma, los logos en el idioma inglés solo serán utilizados en documentos en el idioma inglés. En ningún momento deben utilizarse logos en español e inglés en el mismo documento.</p>	<p>Los logos oficiales de la AFV deberán aparecer en todas las hojas sueltas, anuncios de promoción de programas, avisos, etc.</p> <p>Los logos en el idioma español solo serán utilizados en documentos en el idioma español, de igual forma, los logos en el idioma inglés solo serán utilizados en documentos en el idioma inglés. En ningún momento deben utilizarse logos en español e inglés en el mismo documento.</p>	<p>Los logos oficiales de la AFV deberán aparecer en todos los formularios.</p> <p>Los logos en el idioma español solo serán utilizados en documentos en el idioma español, de igual forma, los logos en el idioma inglés solo serán utilizados en documentos en el idioma inglés. En ningún momento deben utilizarse logos en español e inglés en el mismo documento.</p>

# Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

<p><b>Fair Housing logo</b></p>  <p><i>“Equal Opportunity Housing”</i></p>	<p>La AFV usa este logo como evidencia de que no se discrimina y que todos tienen igual oportunidad a una vivienda adecuada.</p>	<p>La AFV usa este logo como evidencia de que no se discrimina y que todas las personas tienen igual derecho a una vivienda.</p>	<p>La AFV usa este logo como evidencia de que no se discrimina y que todos tienen igual derecho a una vivienda.</p>
<p><b>Logo de personas con impedimento</b></p> 	<p>Su uso denota una localización accesible y libre de barreras arquitectónicas. Por ejemplo, si se envía una comunicación para una reunión y la reunión es en un lugar accesible para personas con impedimento, debe utilizar el logo. De otra manera no.</p>	<p>Todas las reuniones públicas o eventos deben llevarse a cabo en lugares accesibles a personas con impedimento. Por lo tanto, todas las hojas sueltas y promociones de estas deben publicarse con este logo.</p>	<p>Solo se utilizará si en el formulario, es necesario informar acerca de un lugar accesible.</p>
<p><b>Igualdad de oportunidad en el empleo</b></p> <p><i>“Igualdad de Oportunidad en el empleo”</i></p>	<p>Esta frase solo deberá aparecer si el contenido es relacionado a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.</p>	<p>Esta frase solo deberá aparecer si el contenido es relacionado a la Oficina de Recursos humanos y Relaciones Laborales.</p>	<p>Solo deberá aparecer en los formularios de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.</p>

# Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

## Comunicaciones escritas

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
<b>Programa</b>	Usar el programa <i>Word</i> de Microsoft.	Usar el programa <i>Word</i> de Microsoft. Mantener la original para futuras copias. No se permite fotocopiar viejas copias.	Usar el programa <i>Word</i> de Microsoft. Mantener la original para futuras copias. No se permite fotocopiar viejas copias.
<b>Tipo de "font" y Tamaño</b>	Deberán utilizar el tipo de letra (font) <i>Century Gothic</i> (o similar), tamaño 12. Utilizar un tipo de letra (font) tamaño 14 o mayor si está dirigido a personas mayores o personas con impedimento o dificultad visual.	En general utilizar el tamaño de letra (font) más grande posible para ser leído. Utilizar un tipo de letra (font) tamaño 14 o mayor si está dirigido a personas mayores o personas con impedimento o dificultad visual. Si alguna persona necesita que sea de un tamaño mayor deberá proveerse.	En general utilizar el tamaño de "Font" más grande posible para ser leído. Utilizar el tipo de letra (font) en tamaño 14 o mayor si está dirigido a personas mayores o personas con impedimento o dificultad visual. Si alguna persona necesita que sea de un tamaño mayor deberá proveerse.
<b>Márgenes</b>	Deberán tener una (1) pulgada en los márgenes.	Deberán tener una (1) pulgada en los márgenes.	Deberán tener una (1) pulgada en los márgenes.
<b>Lenguaje</b>	El lenguaje utilizado en todas las comunicaciones	El lenguaje utilizado en todas las comunicaciones deberá ser claro y fácil de entender.	El lenguaje utilizado en todas las comunicaciones deberá ser claro y fácil de entender.

## Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
	deberá ser claro y fácil de entender.		
<b>Información del contacto</b>	Toda la correspondencia deberá incluir información específica del contacto o remitente. Es decir, nombre, puesto, correo electrónico, teléfono y fax.	Toda comunicación como hojas sueltas deberá tener el nombre, puesto, correo electrónico, teléfono y fax de las personas contacto.	
<b>Mensaje de Acomodo Razonable</b>	<p>Se utilizará este mensaje en las comunicaciones dirigidas a individuos:</p> <p><i>“Si usted es una persona con algún impedimento y no puede cumplir con los requerimientos de esta carta o aviso, usted tiene derecho a solicitar a la AFV acomodo razonable. Para esta solicitud diríjase a la Directora</i></p>	<p>En los carteles u hojas de promoción de eventos o actividades públicas, deberá aparecer este mensaje:</p> <p><i>“Si usted es una persona con algún impedimento y no puede cumplir con los requerimientos de esta carta o aviso, usted tiene derecho a solicitar a la AFV acomodo razonable. Para esta solicitud diríjase a la</i></p>	<p>Se utilizará este mensaje en las comunicaciones dirigidas a individuos:</p> <p><i>“Si usted es una persona con algún impedimento y no puede cumplir con los requerimientos de esta carta o aviso, usted tiene derecho a solicitar a la AFV acomodo razonable. Para esta solicitud diríjase a la Directora de Administración a través del 787-765-7577 Ext. 2555</i></p>

## Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
	<p>de Administración a través del 787-765-7577 Ext. 2555 o 2242 o a través del TTY 787-300-3170 o por correo electrónico a <a href="mailto:info@afv.pr.gov">info@afv.pr.gov</a> o por fax al 787-620-3521".</p> <p>Los avisos o determinaciones a individuos no deben ser enviados en formato de memorando o vía fax.</p>	<p>Directora de Administración a través del 787-765-7577 Ext. 2555 o 2242 o a través del TTY 787-300-3170 o por correo electrónico a <a href="mailto:info@afv.pr.gov">info@afv.pr.gov</a> o por fax al 787-620-3521".</p>	<p>o 2242 o a través del TTY 787-300-3170 o por correo electrónico a <a href="mailto:info@afv.pr.gov">info@afv.pr.gov</a> o por fax al 787-620-3521".</p>
<b>Carteles y Hojas de promoción</b>	N/A	Deberán colgarse a una altura de 60" del piso.	N/A
<b>Ortografía y gramática</b>	Siempre debe ser verificada. No dependa solo de la computadora. Realice "proofreading" en coordinación con otra persona. Utilice diccionarios u otras fuentes de referencia.	Siempre debe ser verificada. No dependa solo de la computadora. Realice "proofreading" en coordinación con otra persona. Utilice diccionarios u otras fuentes de referencia.	Siempre debe ser verificada. No dependa solo de la computadora. Realice "proofreading" en coordinación con otra persona. Utilice diccionarios u otras fuentes de referencia.

## Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
<b>Escritura a mano</b>	<p>No se permiten, deben ser escritas a máquina (computadora o maquinilla).</p> <p>Cualquier nota o “post – it” escrito a mano deberá ser escaneado para sus archivos.</p>	<p>No se permiten, deben ser escritas a máquina (computadora o maquinilla).</p>	<p>No se permiten, deben ser escritas a máquina (computadora o maquinilla).</p>
<b>Fotocopiado</b>	<p>Solo fotocopie si es verdaderamente necesario. Utilice las herramientas de escaneo preferiblemente. De ser necesario, haga las copias con las originales.</p> <p>Fotocopias arrugadas, torcidas o dobladas no deben de entregarse al público.</p>	<p>Solo fotocopie si es verdaderamente necesario. Utilice las herramientas de escaneo preferiblemente. De ser necesario, haga las copias con las originales.</p> <p>Fotocopias arrugadas, torcidas o dobladas no deben de entregarse al público.</p>	<p>Solo fotocopie si es verdaderamente necesario. Utilice las herramientas de escaneo preferiblemente. De ser necesario, haga las copias con las originales.</p> <p>Fotocopias arrugadas, torcidas o dobladas no deben de entregarse al público.</p>
<b>Impresiones a color</b>	<p>Las comunicaciones externas deben reflejar el logo en colores. Verifique que las multifuncionales o impresoras tengan suficiente tinta de</p>	<p>Tienden a ser muy caros. Especialmente si es más de un color. Consulte su supervisor para que determine si es necesario imprimir a color.</p>	N/A

## Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, anuncios u Hojas sueltas</b>	<b>Formularios</b>
	manera que los colores no se desvirtúen.		

### Herramientas de accesibilidad

	<b>Cartas/ Memos/ Sobres / Faxes</b>	<b>Carteles, Anuncios, videos u Hojas sueltas, Portal en la Internet</b>	<b>Formularios</b>
<p><b>Accesibilidad para personas que no pueden oír o que no pueden oír bien.</b></p> <p>TTY 787-300-3170 (es atendido a través de la Recepción)</p> <p>Está en proceso adquirir un TDD</p>	Solo debe hacerse mención en caso de que la comunicación esté relacionada al tema de las personas con impedimento para oír.	<p>El número de teléfono especial (TTY o TDD) será mencionado en todos.</p> <p>Los videos en el Portal <a href="http://www.afv.pr.gov">www.afv.pr.gov</a>, podrán entenderse del todo por personas sordas</p>	El número de teléfono especial (TTY o TDD) será mencionado en todos.
<p><b>Accesibilidad a la información por parte de los ciegos</b></p>	De ser solicitado, podrá traducirse en "braille", este es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas.	Tanto la información, las fotos y los videos en el Portal <a href="http://www.afv.pr.gov">www.afv.pr.gov</a> , podrán entenderse del todo por personas ciegas	De no haber disponibilidad de un intérprete que ayude a la persona ciega a completar algún formulario, podría traducirse en "braille"

# Protocolo Comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico

## **Protocolos especiales**

### *Protocolo para solicitar aparatos de tecnología de apoyo para personas con impedimentos de visión y audición:*

En cumplimiento con la reglamentación federal, 24 C.F.R. § 8.6. la AFV creó un protocolo especial para solicitar aparatos de tecnología de apoyo para personas con impedimentos de visión o audición. El mismo está disponible en el idioma inglés y español en la página web de la AFV, así como en copia impresa disponible para revisión de cualquier persona que lo solicite.

### *Protocolo para la solicitud de intérpretes de lenguaje de señas:*

En cumplimiento con la reglamentación federal, 24 C.F.R. § 8.6. la AFV creó un protocolo especial para solicitar intérpretes de señas en caso de ser necesario. El mismo está disponible en el idioma inglés y español en la página web de la AFV, así como en copia impresa disponible para revisión de cualquier persona que lo solicite. Ambos protocolos se hacen formar parte del Protocolo de comunicación Efectiva de la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico.

## **Formato alterno o traducciones**

La información de los programas podrá estar disponible en otros formatos (por ejemplo “braille”) de ser requerido. También podrá traducirse al inglés, de ser requerido.

## **Tarjetas de Presentación**

Todas deben de seguir el formato establecido y deberán ser ordenadas a través de la Unidad de Compras de la División de servicios administrativos.

Aprobado el \_\_\_ de enero de 2018 en San Juan, Puerto Rico.

---

Lcdo. Edwin R. Carreras Rivera, MBA  
Director Ejecutivo