



**ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA**

**MANUAL DE  
VOCEROS**

1. Introducción
  - 1.1 Objetivo del manual de voceros
  - 1.2 Alcance y aplicación
2. Roles y responsabilidades
  - 2.1 Definición de voceros oficiales
  - 2.2 Jerarquía y criterios de selección
  - 2.3 Funciones y obligaciones de los voceros
3. Mensajes clave y narrativas institucionales
  - 3.1 Valores y atributos de la Alcaldía
  - 3.2 Temas prioritarios y posicionamiento
  - 3.3 Lineamientos de estilo y tono comunicacional
4. Canales y medios de comunicación
  - 4.1 Canales y formatos de comunicación
  - 4.2 Protocolo para entrevistas y declaraciones
  - 4.3 Gestión de la relación con periodistas y líderes de opinión
5. Gestión de crisis y controversias
  - 5.1 Identificación de riesgos y escenarios potenciales
  - 5.2 Protocolos de respuesta y escalamiento
  - 5.3 Roles y responsabilidades del equipo de crisis
6. Imagen y presentación personal
  - 6.1 Lineamientos de vestimenta y apariencia
  - 6.2 Lenguaje corporal y comunicación no verbal
  - 6.3 Uso de elementos visuales de la identidad institucional
7. Entrenamiento y capacitación
  - 7.1 Plan de formación continua para voceros
  - 7.2 Simulacros y ejercicios prácticos
  - 7.3 Evaluación y retroalimentación del desempeño
8. Coordinación y logística
  - 8.1 Manejo de agenda y calendario de actividades
  - 8.2 Procesos de aprobación y revisión de contenidos
  - 8.3 Interacción con otras áreas y dependencias de la Alcaldía
9. Medición y evaluación
  - 9.1 Indicadores clave de desempeño (KPIs)
  - 9.2 Monitoreo de medios y análisis de impacto
  - 9.3 Informes periódicos y planes de mejora
10. Anexos
  - 10.1 Directorio de contactos clave
  - 10.3 Glosario de términos y conceptos relevantes



### 1.1 Objetivo del manual manual

El objetivo principal de este manual es establecer los lineamientos, protocolos y mejores prácticas para la gestión efectiva de la vocería institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Busca asegurar que todas las comunicaciones públicas realizadas por los voceros oficiales sean consistentes, precisas y alineadas con los valores, objetivos y narrativas estratégicas de la administración municipal.

Este documento servirá como guía fundamental para que los voceros designados puedan:

- a) Comprender claramente sus roles, responsabilidades y obligaciones.
- b) Comunicar de manera efectiva y persuasiva los mensajes clave de la Alcaldía.
- c) Manejar adecuadamente la relación con los medios de comunicación y otros públicos de interés.
- d) Gestionar situaciones de crisis o controversia con un enfoque estratégico y coordinado.
- e) Proyectar una imagen positiva, confiable y coherente de la institución en todo momento.

### 1.2 Alcance y aplicación

Este manual de voceros es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de San José de Cúcuta que sean designados como voceros oficiales, incluyendo al Alcalde, Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Gerentes de Entidades Descentralizadas y cualquier otro servidor público que sea autorizado expresamente para realizar declaraciones o interactuar con medios de comunicación en nombre de la administración municipal.

Las directrices aquí contenidas aplican para todas las comunicaciones públicas realizadas por los voceros, ya sea a través de entrevistas, ruedas de prensa, declaraciones oficiales, intervenciones en eventos públicos, publicaciones en redes sociales institucionales o cualquier otra actividad que implique la representación oficial de la Alcaldía de San José de Cúcuta ante sus diferentes grupos de interés.

Este manual debe ser socializado y explicado en detalle a todos los voceros designados, quienes deberán firmar un acta de compromiso para confirmar su entendimiento y aceptación de las políticas y procedimientos aquí descritos. Asimismo, será responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones mantener actualizado este documento y asegurar su adecuada implementación y cumplimiento en todas las instancias pertinentes.



### 2.1 Definición de voceros oficiales

Los voceros oficiales de la Alcaldía de San José de Cúcuta son aquellos funcionarios públicos que han sido designados y autorizados formalmente para realizar declaraciones, brindar entrevistas y representar a la institución ante los medios de comunicación y la opinión pública. Estos voceros son responsables de transmitir los mensajes clave, políticas y decisiones de la administración municipal de manera clara, precisa y coherente. Los voceros oficiales de la Alcaldía de San José de Cúcuta incluyen: a) Alcalde Municipal b) Secretarios de Despacho c) Directores de Departamentos Administrativos d) Gerentes de Entidades Descentralizadas e) Jefe de Oficina de Comunicaciones f) Otros funcionarios autorizados expresamente por el Alcalde o el Jefe de Oficina de Comunicaciones

### 2.2 Jerarquía y criterios de selección

La selección de los voceros oficiales se basa en una jerarquía institucional y en criterios específicos que garanticen su idoneidad para ejercer esta función. El Alcalde Municipal, como máxima autoridad y representante legal de la Alcaldía, es el principal vocero y portavoz de la administración. Los Secretarios de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos podrán actuar como voceros en temas relacionados con sus respectivas áreas de competencia, siempre y cuando cuenten con la autorización del Alcalde o del Jefe de Oficina de Comunicaciones.

Los criterios para la selección de voceros incluyen: a) Cargo y nivel de responsabilidad dentro de la estructura organizacional b) Conocimiento técnico y dominio de los temas a comunicar c) Habilidades de comunicación y relacionamiento con medios d) Capacidad para transmitir mensajes de manera efectiva y persuasiva e) Alineación con los valores y objetivos estratégicos de la Alcaldía

### 2.3 Funciones y obligaciones de los voceros

Los voceros oficiales de la Alcaldía de San José de Cúcuta tienen las siguientes funciones y obligaciones:

- a) Ser la voz oficial de la Alcaldía ante los medios de comunicación y la opinión pública, transmitiendo información veraz, oportuna y relevante sobre las políticas, programas y acciones de la administración municipal.
- b) Prepararse adecuadamente antes de cualquier interacción con medios, estudiando los temas a tratar, anticipando posibles preguntas y definiendo los mensajes clave a comunicar.
- c) Seguir los lineamientos de mensajes y narrativas institucionales definidos en este manual y por la Oficina de Comunicaciones.
- d) Mantener una relación profesional, cordial y transparente con los periodistas y líderes de opinión, buscando generar confianza y credibilidad en la información transmitida.
- e) Manejar con prudencia y responsabilidad la información confidencial o sensible, absteniéndose de hacer declaraciones no autorizadas o que puedan comprometer los intereses de la Alcaldía.
- f) Coordinar con la Oficina de Comunicaciones cualquier interacción con medios, solicitud de entrevista o participación en eventos públicos, siguiendo los protocolos establecidos.
- g) Informar oportunamente a la Oficina de Comunicaciones sobre cualquier situación o evento que pueda generar un impacto mediático o reputacional para la Alcaldía.
- h) Participar en los entrenamientos, capacitaciones y simulacros organizados por la Oficina de Comunicaciones para fortalecer sus habilidades como voceros y estar preparados para diferentes escenarios.



### 3.1 Valores y atributos de la Alcaldía

La Alcaldía de San José de Cúcuta basa su accionar en un conjunto de valores y atributos que definen su identidad institucional y guían todas sus comunicaciones. Estos valores y atributos incluyen:

- a) **Transparencia:** La Alcaldía se compromete a actuar con honestidad, integridad y apertura en todas sus actuaciones, rindiendo cuentas a la ciudadanía y facilitando el acceso a la información pública.
- b) **Eficiencia:** La administración municipal busca optimizar el uso de los recursos públicos, simplificar procesos y lograr resultados concretos que mejoren la calidad de vida de los cucuteños.
- c) **Participación:** La Alcaldía promueve la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, la construcción de políticas públicas y el control social de la gestión municipal.
- d) **Inclusión:** La Alcaldía trabaja por una ciudad equitativa, donde se respete la diversidad y se garanticen los derechos de todos los ciudadanos, sin discriminación alguna.
- e) **Innovación:** La administración municipal fomenta la creatividad, el uso de nuevas tecnologías y la búsqueda constante de soluciones innovadoras para los desafíos de la ciudad.

Los voceros oficiales deben incorporar estos valores y atributos en sus mensajes y narrativas, destacando cómo las acciones y decisiones de la Alcaldía están alineadas con estos principios rectores.

### 3.2 Temas prioritarios y posicionamiento

La Alcaldía de San José de Cúcuta ha definido una serie de temas prioritarios que reflejan las necesidades y aspiraciones de la ciudadanía, y que orientan la agenda de gobierno y comunicaciones. Estos temas incluyen:

- a) Seguridad y convivencia ciudadana
- b) Movilidad y transporte sostenible
- c) Educación de calidad y acceso equitativo
- d) Desarrollo económico y generación de empleo
- e) Lucha contra la pobreza y la desigualdad
- f) Gestión ambiental y adaptación al cambio climático
- g) Fortalecimiento de la infraestructura y el espacio público
- h) Transparencia y lucha contra la corrupción

Los voceros deben posicionar a la Alcaldía como una entidad comprometida con el abordaje efectivo de estos temas, comunicando de manera proactiva los avances, logros y desafíos en cada uno de estos frentes.



### 3.3 Lineamientos de estilo y tono comunicacional

Para asegurar una comunicación coherente y efectiva, los voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta deben seguir los siguientes lineamientos de estilo y tono en sus intervenciones:

- a) Usar un lenguaje claro, directo y comprensible para todos los ciudadanos, evitando tecnicismos innecesarios o jergas institucionales.
- b) Adoptar un tono cercano, empático y respetuoso, que demuestre el compromiso de la Alcaldía con el bienestar de la ciudadanía.
- c) Comunicar con objetividad y precisión, basándose en datos, hechos y ejemplos concretos que respalden los mensajes transmitidos.
- d) Evitar confrontaciones o descalificaciones hacia otros actores políticos o sociales, manteniendo una actitud propositiva y enfocada en las soluciones.
- e) Proyectar entusiasmo, convicción y pasión por el trabajo realizado, transmitiendo una imagen de liderazgo y compromiso con la ciudad.
- f) Ser consistente en los mensajes y narrativas, evitando contradicciones o cambios de postura injustificados.

Estos lineamientos deben aplicarse en todos los escenarios de comunicación, desde entrevistas y ruedas de prensa hasta intervenciones en eventos públicos y publicaciones en redes sociales institucionales.

## 4

## Canales y Medios de Comunicación

### 4.1 Canales y formatos de comunicación

La Alcaldía de San José de Cúcuta utiliza su cuenta oficial “Alcaldía de Cúcuta” en las diferentes redes sociales

**cucuta.gov.co**      

[www.cucuta.gov.co/](http://www.cucuta.gov.co/)

<https://www.facebook.com/AlcaldiaCucuta/>

<https://www.youtube.com/channel/UCF6K7KJees9LNllhXgl7tzA/featured>

<https://www.tiktok.com/@alcaldiacucuta>

<https://www.instagram.com/AlcaldiaCucuta/>

<https://x.com/AlcaldiaCucuta>

además de los formatos para interactuar con los medios de comunicación y transmitir sus mensajes a la ciudadanía. Estos incluyen:

- a) Comunicados de prensa: Documentos oficiales que contienen información relevante sobre decisiones, eventos o posturas de la Alcaldía, enviados a los medios de comunicación y publicados en la página web institucional.
- b) Ruedas de prensa: Encuentros convocados por la Alcaldía para brindar información de interés público, responder preguntas de los periodistas y fijar posiciones sobre temas coyunturales.
- c) Entrevistas: Interacciones directas entre los voceros y los periodistas, ya sea en formato audiovisual, radial o escrito, para profundizar en temas específicos o responder a cuestionamientos.



ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

MANUAL DE  
VOCEROS

- a) Declaraciones: Intervenciones breves y puntuales de los voceros frente a cámaras o micrófonos, para fijar posturas o brindar información de último minuto.
- b) Artículos de opinión: Textos escritos por los voceros y publicados en medios impresos o digitales, para expresar la visión de la Alcaldía sobre temas de interés ciudadano.
- c) Redes sociales institucionales: Plataformas como Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, utilizadas para difundir mensajes, noticias y contenidos multimedia de la Alcaldía, así como para interactuar con la ciudadanía.
- d) 4.2 Protocolo para entrevistas y declaraciones

Con el fin de garantizar una comunicación efectiva y coherente, los voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta deben seguir el siguiente protocolo al participar en entrevistas o brindar declaraciones:

- a) Coordinar previamente con la Oficina de Comunicaciones los detalles logísticos, el enfoque y los mensajes clave de la intervención.
- b) Prepararse adecuadamente, revisando la información relevante y anticipando posibles preguntas o cuestionamientos.
- c) Llegar puntualmente al lugar acordado para la entrevista o declaración, con una presentación personal acorde a la imagen institucional.
- d) Saludar cordialmente a los periodistas y agradecer el espacio brindado para la intervención.
- e) Responder las preguntas de manera clara, concisa y directa, evitando evasivas o especulaciones.
- f) Retomar los mensajes clave y narrativas institucionales en las respuestas, buscando posicionar la visión y logros de la Alcaldía.
- g) Manejar con prudencia y tacto los temas sensibles o controversiales, evitando confrontaciones innecesarias.
- h) Cerrar la intervención agradeciendo nuevamente a los periodistas y reiterando la disposición de la Alcaldía para brindar información oportuna y transparente.

#### 4.3 Gestión de la relación con periodistas y líderes de opinión

La Alcaldía de San José de Cúcuta promueve una relación profesional, cordial y mutuamente beneficiosa con los periodistas y líderes de opinión. Para ello, se establecen las siguientes pautas:

- a) Mantener una base de datos actualizada de periodistas y medios de comunicación locales y nacionales, con información de contacto y perfiles editoriales.
- b) Brindar a los periodistas información veraz, oportuna y relevante sobre las acciones y decisiones de la Alcaldía, en condiciones de equidad y sin favoritismos.
- c) Atender las solicitudes de información y entrevistas de manera diligente y profesional, respetando los plazos y acuerdos establecidos.
- d) Organizar encuentros periódicos y espacios de diálogo entre los voceros y los periodistas, para fomentar el conocimiento mutuo y la confianza.
- e) Monitorear permanentemente la cobertura mediática sobre la Alcaldía, para identificar oportunidades, riesgos y necesidades de respuesta o aclaración.
- f) Construir relaciones estratégicas con líderes de opinión y referentes sectoriales, para amplificar los mensajes y narrativas de la Alcaldía en espacios de alta visibilidad e impacto.

Estos lineamientos buscan asegurar un manejo efectivo y estratégico de las relaciones con los medios de comunicación, que contribuya a posicionar positivamente la imagen y la gestión de la Alcaldía de San José de Cúcuta en la opinión pública.



### 5.1 Identificación de riesgos y escenarios potenciales

La Alcaldía de San José de Cúcuta debe estar preparada para enfrentar situaciones de crisis o controversia que puedan afectar su reputación o la percepción ciudadana sobre su gestión. Para ello, es necesario identificar proactivamente los riesgos y escenarios potenciales, tales como:

- a) Emergencias o desastres naturales
- b) Escándalos de corrupción o malversación de recursos públicos
- c) Fallas graves en la prestación de servicios públicos
- d) Conflictos sociales o políticos de alta visibilidad
- e) Declaraciones o actuaciones polémicas de funcionarios de la Alcaldía
- f) Ataques o cuestionamientos de actores opositores o grupos de interés
- g) Crisis sanitarias o de salud pública

La Oficina de Comunicaciones, en coordinación con las dependencias pertinentes, debe mantener un mapeo actualizado de estos riesgos y desarrollar planes de contingencia para cada escenario.

### 5.2 Protocolos de respuesta y escalamiento

Ante una situación de crisis o controversia, la Alcaldía de San José de Cúcuta activará de manera inmediata los siguientes protocolos de respuesta y escalamiento:

- a) Conformación del comité de crisis: Integrado por el Alcalde, el Jefe de Oficina de Comunicaciones, los Secretarios de Despacho involucrados y otros funcionarios clave, para analizar la situación y tomar decisiones estratégicas.
- b) Designación de voceros: Se nombrarán los voceros autorizados para hacer declaraciones públicas sobre la situación, evitando la multiplicidad de mensajes o la especulación.
- c) Recopilación de información: Se realizará una rápida investigación para recabar todos los datos y antecedentes necesarios para comprender y abordar la crisis.
- d) Elaboración de mensajes clave: Se definirán los mensajes centrales que la Alcaldía transmitirá a la ciudadanía y los medios de comunicación, enfatizando la transparencia, la responsabilidad y el compromiso con la solución.
- e) Activación de canales de comunicación: Se utilizarán todos los canales disponibles (comunicados, ruedas de prensa, redes sociales, etc.) para informar oportunamente a la opinión pública y controlar los rumores o especulaciones.
- f) Coordinación interinstitucional: Se establecerán mecanismos de coordinación con otras entidades públicas o privadas que puedan tener un rol relevante en la gestión de la crisis.
- g) Seguimiento y evaluación: Se monitoreará permanentemente la evolución de la situación y el impacto de las acciones de comunicación, para hacer los ajustes necesarios y evaluar la efectividad de la respuesta.

### 5.3 Roles y responsabilidades del equipo de crisis

Durante una situación de crisis o controversia, cada miembro del equipo de la Alcaldía de San José de Cúcuta tendrá roles y responsabilidades específicas:

t

- a) Alcalde: Como máxima autoridad y vocero principal, liderará la toma de decisiones estratégicas y brindará las declaraciones públicas más importantes.
  - a) Jefe de Oficina de Comunicaciones: Coordinará todas las acciones de comunicación, asegurando la coherencia de los mensajes y la efectividad de los canales utilizados.
  - b) Secretarios de Despacho: Brindarán la información técnica y operativa necesaria para comprender y abordar la situación, y actuarán como voceros en sus áreas de competencia.
  - c) Equipo de monitoreo: Realizará un seguimiento permanente de la cobertura mediática y las reacciones en redes sociales, para identificar riesgos, oportunidades y necesidades de ajuste en la estrategia.
  - d) Equipo de respuesta rápida: Estará encargado de elaborar y difundir de manera ágil los materiales de comunicación necesarios (comunicados, piezas gráficas, videos, etc.).
- Todos los miembros del equipo de crisis deberán mantener la confidencialidad de la información sensible y trabajar de manera coordinada y proactiva para proteger la reputación y la credibilidad de la Alcaldía de San José de Cúcuta ante la opinión pública.

## 6

## Imagen y Presentación Personal

### 6.1 Lineamientos de vestimenta y apariencia

Los voceros oficiales de la Alcaldía de San José de Cúcuta deben proyectar una imagen profesional, sobria y acorde con la importancia de su función. Para ello, se establecen los siguientes lineamientos de vestimenta y apariencia:

- a) Uso de traje formal: En eventos protocolarios, ruedas de prensa y entrevistas en estudio, los voceros deben vestir traje formal (saco y pantalón o falda para las mujeres) en colores oscuros (negro, azul marino o gris).
- b) Vestimenta casual-formal: En actividades de campo o eventos menos formales, se permite el uso de vestimenta casual-formal, como camisas o blusas con cuello, pantalones de vestir y zapatos cerrados.
- c) Higiene y cuidado personal: Los voceros deben mantener una apariencia pulcra y cuidada, con especial atención a la higiene personal, el cabello peinado y el uso moderado de accesorios y maquillaje.
- d) Identificación institucional: En todos los eventos públicos, los voceros deben portar de manera visible su carné o distintivo oficial que los acredite como representantes de la Alcaldía.
- e) Adaptación a la actividad: La vestimenta debe adaptarse a las características de cada actividad o evento, buscando un equilibrio entre la formalidad y la comodidad necesaria para el desempeño de las funciones.



## 6.2 Lenguaje corporal y comunicación no verbal

Además de la apariencia física, los voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta deben ser conscientes de la importancia del lenguaje corporal y la comunicación no verbal en la efectividad de sus mensajes. Para ello, se recomiendan las siguientes pautas:

- a) Postura erguida y abierta: Mantener una postura recta, con los hombros relajados y los brazos abiertos, transmite confianza, seguridad y disposición al diálogo.
- b) Contacto visual: Establecer contacto visual directo con los periodistas o el público demuestra transparencia, honestidad y compromiso con el mensaje transmitido.
- c) Gesticulación moderada: Utilizar gestos y movimientos de las manos para enfatizar los puntos clave, sin caer en la exageración o el nerviosismo.
- d) Expresión facial amable: Mantener una expresión facial amable, con una sonrisa genuina y natural, ayuda a generar empatía y cercanía con la audiencia.
- e) Tono de voz firme y claro: Hablar con un tono de voz firme, claro y bien modulado, sin titubeos ni muletillas, refuerza la credibilidad y el impacto del mensaje.
- f) Escucha activa: Mostrar interés y atención genuina cuando otros estén hablando, evitando interrupciones o distracciones, demuestra respeto y fomenta un diálogo constructivo.

## 6.3 Uso de elementos visuales de la identidad institucional

En todos los eventos y actividades públicas, los voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta deben hacer uso adecuado y coherente de los elementos visuales de la identidad institucional, tales como:

- a) Logo y escudo institucional: Utilizar siempre versiones actualizadas y autorizadas del logo y escudo de la Alcaldía, respetando sus proporciones, colores y espacios de seguridad.
- b) Plantillas de presentación: En ruedas de prensa o eventos con soportes visuales, utilizar las plantillas oficiales de presentación que incluyan el logo, colores y tipografías institucionales.
- c) Pendones y backing: En eventos con presencia de pendones o backing, asegurar que estos cumplan con los lineamientos de identidad visual y que estén ubicados de manera estratégica para su adecuada visibilidad.
- d) Papelería y material promocional: Todos los elementos de papelería (tarjetas de presentación, carpetas, folletos) y material promocional (llaveros, lapiceros, etc.) entregados por los voceros deben cumplir con los estándares de identidad visual de la Alcaldía.

El uso consistente y adecuado de estos elementos visuales contribuye a fortalecer el posicionamiento y la recordación de la marca institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta en la mente de los ciudadanos y los medios de comunicación.



### 7.1 Plan de formación continua para voceros

La Alcaldía de San José de Cúcuta reconoce la importancia de contar con voceros altamente capacitados y actualizados para enfrentar los desafíos de la comunicación pública. Por ello, se establece un plan de formación continua que incluye:

- a) Talleres de media training: Sesiones prácticas para fortalecer las habilidades de los voceros en el manejo de entrevistas, declaraciones y presentaciones ante medios de comunicación.
- b) Cursos de oratoria y comunicación efectiva: Formación en técnicas para estructurar discursos, manejar la voz y la postura, y conectar con diferentes tipos de audiencias.
- c) Capacitaciones en manejo de crisis: Entrenamiento específico sobre cómo enfrentar situaciones de crisis, manejo de rumores y comunicación en escenarios de alto riesgo reputacional.
- d) Actualizaciones sobre temas clave: Sesiones informativas periódicas sobre los avances y logros de la Alcaldía en sus principales ejes de gestión, para mantener a los voceros al día con la información relevante.
- e) Intercambio de buenas prácticas: Espacios de diálogo y retroalimentación entre los voceros, para compartir experiencias exitosas y aprender de los desafíos enfrentados.

### 7.2 Simulacros y ejercicios prácticos

Además de la formación teórica, los voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta participarán en simulacros y ejercicios prácticos para poner a prueba sus habilidades y reflejos en situaciones reales. Estos ejercicios incluyen:

- a) Simulacros de entrevistas: Realización de entrevistas simuladas con periodistas o expertos en comunicación, con retroalimentación inmediata para identificar fortalezas y oportunidades de mejora.
- b) Juego de roles en ruedas de prensa: Ejercicios en los que los voceros asumen diferentes roles (vocero, periodista, ciudadano) para practicar el manejo de preguntas incómodas y situaciones inesperadas.
- c) Simulación de crisis: Desarrollo de escenarios hipotéticos de crisis, donde los voceros deben poner en práctica los protocolos de respuesta y las habilidades de comunicación bajo presión.
- d) Grabación y análisis de mensajes: Ejercicios de grabación de mensajes clave, con posterior análisis y retroalimentación para mejorar la claridad, contundencia y empatía de la comunicación.

### 7.3 Evaluación y retroalimentación del desempeño

Para asegurar la mejora continua en el desempeño de los voceros, se establece un sistema de evaluación y retroalimentación que contempla:

- a) Indicadores clave de desempeño: Definición de métricas cuantitativas y cualitativas para evaluar la efectividad de las intervenciones públicas de los voceros, como el impacto en la opinión pública, la claridad de los mensajes y la consistencia con los valores institucionales.
- b) Retroalimentación de pares y superiores: Espacios de diálogo constructivo donde los voceros reciben comentarios y sugerencias de sus compañeros y superiores, para identificar fortalezas y aspectos a mejorar.
- c) Autoevaluación y reflexión personal: Ejercicios individuales donde los voceros analizan su propio desempeño, identifican lecciones aprendidas y establecen compromisos de mejora.
- d) Reconocimiento a la excelencia: Implementación de un sistema de incentivos y reconocimientos para los voceros que demuestren un desempeño sobresaliente y un compromiso ejemplar con la comunicación efectiva y transparente.

Este proceso de evaluación y retroalimentación se realizará de manera periódica, idealmente después de intervenciones públicas significativas o al finalizar ciclos de capacitación específicos.

La Oficina de Comunicaciones será responsable de diseñar, implementar y monitorear el plan de entrenamiento y capacitación para los voceros, asegurando que responda a las necesidades y desafíos específicos de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Asimismo, promoverá la participación activa y el compromiso de todos los voceros en su proceso de formación y mejoramiento continuo.

## 8

## Coordinación y logística

### 8.1 Manejo de agenda y calendario de actividades

Para asegurar una adecuada coordinación y aprovechamiento de las oportunidades de comunicación, la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de San José de Cúcuta será responsable de manejar la agenda y el calendario de actividades de los voceros. Esto implica:

- a) Planificación mensual: Elaboración de un calendario tentativo de eventos, entrevistas y actividades públicas relevantes para la Alcaldía, que permita anticipar necesidades y preparar a los voceros.
- b) Coordinación con otras dependencias: Articulación con las diferentes secretarías y oficinas de la Alcaldía para identificar temas prioritarios, hitos comunicacionales y posibles vocerías especializadas.
- c) Priorización estratégica: Definición de criterios para priorizar y seleccionar las oportunidades de comunicación más relevantes y alineadas con los objetivos institucionales.
- d) Asignación de voceros: Distribución de las actividades y responsabilidades entre los diferentes voceros, según su experiencia, conocimiento y disponibilidad.
- e) Confirmación y recordatorios: Gestión de las invitaciones y confirmaciones con los organizadores de eventos o medios de comunicación, y envío de recordatorios oportunos a los voceros asignados.





## 8.2 Procesos de aprobación y revisión de contenidos

Para garantizar la calidad y coherencia de los mensajes emitidos por los voceros, se establecen los siguientes procesos de aprobación y revisión de contenidos:

- a) Elaboración de talking points: La Oficina de Comunicaciones, en coordinación con las áreas técnicas, elaborará los talking points o mensajes clave para cada intervención pública de los voceros.
- b) Revisión por parte de las áreas técnicas: Los talking points serán revisados y validados por las áreas técnicas responsables de los temas a tratar, para asegurar la precisión y actualización de la información.
- c) Aprobación final: Los mensajes y contenidos finales deberán ser aprobados por el Jefe de la Oficina de Comunicaciones y, en casos de alta sensibilidad o impacto, por el Alcalde o los Secretarios de Despacho correspondientes.
- d) Preparación de los voceros: Una vez aprobados los contenidos, se realizarán reuniones de preparación con los voceros para revisar los mensajes, anticipar posibles preguntas y realizar simulacros de entrevistas si es necesario.
- e) Monitoreo y ajustes: Durante las intervenciones públicas, el equipo de comunicaciones monitoreará el desempeño de los voceros y, si es necesario, brindará apoyo o sugerirá ajustes en tiempo real.

## 8.3 Interacción con otras áreas y dependencias de la Alcaldía

La efectividad de la comunicación pública requiere un trabajo articulado y colaborativo entre la Oficina de Comunicaciones y las demás áreas y dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta.

Para ello, se establecen los siguientes lineamientos:

- a) Mesas de trabajo periódicas: Realización de reuniones periódicas con las diferentes secretarías y oficinas para identificar temas prioritarios, coordinar mensajes y planificar actividades de comunicación conjuntas.
- b) Flujo de información: Establecimiento de canales y protocolos claros para el intercambio oportuno de información entre las áreas técnicas y la Oficina de Comunicaciones, incluyendo datos, cifras, avances y posibles alertas.
- c) Vocerías especializadas: Identificación y preparación de voceros especializados en cada área o tema estratégico, que puedan complementar o reemplazar a los voceros principales en situaciones específicas.
- d) Apoyo logístico: Coordinación con las áreas administrativas y logísticas de la Alcaldía para asegurar la disponibilidad de espacios, equipos y recursos necesarios para las actividades de comunicación.
- e) Evaluación y retroalimentación: Realización de evaluaciones periódicas sobre la efectividad de la coordinación y la colaboración entre las áreas, y generación de espacios de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora.

La Oficina de Comunicaciones liderará estos procesos de coordinación y articulación, buscando siempre el aprovechamiento máximo de los recursos y talentos disponibles en la Alcaldía para potenciar el impacto y la coherencia de la comunicación pública.



### 9.1 Indicadores clave de desempeño (KPIs)

Para medir la efectividad y el impacto de la estrategia de vocería de la Alcaldía de San José de Cúcuta, se establecen los siguientes indicadores clave de desempeño (KPIs):

- a) Número de menciones positivas en medios: Contabilizar las menciones positivas de la Alcaldía y sus voceros en medios de comunicación tradicionales y digitales.
- b) Alcance y engagement en redes sociales: Medir el alcance, las interacciones y el engagement generado por las publicaciones y intervenciones de los voceros en las redes sociales institucionales.
- c) Tono y sentimiento de la cobertura mediática: Analizar el tono (positivo, neutral o negativo) y el sentimiento predominante en la cobertura mediática sobre la Alcaldía y sus voceros.
- d) Índice de percepción y confianza ciudadana: Realizar encuestas periódicas para medir la percepción y confianza de los ciudadanos frente a la gestión de la Alcaldía y el desempeño de sus voceros.
- e) Cumplimiento de objetivos comunicacionales: Evaluar el cumplimiento de los objetivos específicos de comunicación establecidos para cada intervención o actividad de los voceros.

### 9.2 Monitoreo de medios y análisis de impacto

La Oficina de Comunicaciones realizará un monitoreo constante de medios y un análisis de impacto para evaluar la efectividad de la estrategia de vocería. Esto incluye:

- a) Monitoreo diario de medios: Seguimiento permanente de las noticias, menciones y opiniones sobre la Alcaldía y sus voceros en medios de comunicación tradicionales, digitales y redes sociales.
- b) Análisis de contenido: Evaluación cualitativa del contenido de las noticias y menciones, identificando temas recurrentes, enfoques predominantes y posibles riesgos o crisis potenciales.
- c) Informes de impacto: Elaboración de informes periódicos (semanales, mensuales, trimestrales) que resuman los principales hallazgos del monitoreo de medios y el análisis de impacto, incluyendo recomendaciones y oportunidades de mejora.
- d) Benchmarking y comparativos: Comparación del desempeño y la presencia mediática de la Alcaldía y sus voceros frente a otras entidades públicas o referentes relevantes, para identificar buenas prácticas y áreas de oportunidad.

### 9.3 Informes periódicos y planes de mejora

Con base en los resultados de la medición y el monitoreo, la Oficina de Comunicaciones elaborará informes periódicos y planes de mejora para optimizar la estrategia de vocería. Estos incluyen:

- a) Informes de desempeño: Presentación de los principales indicadores, logros y desafíos de la estrategia de vocería en un periodo determinado (mensual, trimestral, semestral), incluyendo un análisis de las causas y posibles soluciones.
- b) Planes de mejora: Definición de acciones concretas y medibles para fortalecer las habilidades de los voceros, optimizar los procesos de coordinación y logística, y responder a las oportunidades o riesgos identificados.
- c) Socialización y retroalimentación: Presentación de los informes y planes de mejora a los voceros y demás áreas involucradas, generando espacios de diálogo y retroalimentación para asegurar su compromiso y participación activa.
- d) Seguimiento y ajustes: Monitoreo constante de la implementación de los planes de mejora, revisando su efectividad y realizando los ajustes necesarios sobre la marcha.

En esta sección se incluirán los documentos, herramientas y recursos complementarios que sirvan de apoyo para la implementación efectiva del manual de voceros de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Estos anexos estarán disponibles en formato digital y se actualizarán periódicamente para garantizar su vigencia y utilidad.

### 10.1 Directorio de contactos clave

El primer anexo del manual será un directorio de contactos clave, que incluirá la información de las personas y entidades más relevantes para la gestión de la comunicación pública y la vocería de la Alcaldía. Este directorio estará organizado por categorías y se mantendrá actualizado por parte de la Oficina de Comunicaciones.

- a) Contactos internos:
- b) Alcalde y equipo directivo: Nombres, cargos, correos electrónicos y números de teléfono del Alcalde y los principales directivos de la Alcaldía.
- c) Voceros autorizados: Listado completo de los voceros autorizados, incluyendo sus cargos, áreas de especialidad, correos electrónicos y números de teléfono.
- d) Equipo de comunicaciones: Nombres, cargos, correos electrónicos y números de teléfono de los integrantes de la Oficina de Comunicaciones, incluyendo responsables de prensa, redes sociales, producción audiovisual, etc.
- e) Enlaces en otras dependencias: Nombres, cargos, correos electrónicos y números de teléfono de los enlaces o personas clave en cada secretaría o dependencia de la Alcaldía, que puedan brindar información o apoyo para la gestión de la comunicación.
- f) Contactos externos:
- g) Medios de comunicación locales: Listado de los principales medios de comunicación locales (prensa, radio, televisión, portales web), incluyendo nombres de directores, editores, periodistas, correos electrónicos, números de teléfono y dirección.
- h) Medios de comunicación nacionales: Listado de los principales medios de comunicación nacionales que cubren temas regionales o tienen corresponsales en la ciudad, incluyendo nombres de contactos clave, correos electrónicos y números de teléfono.
- i) Líderes de opinión y columnistas: Listado de líderes de opinión, columnistas y expertos locales en temas de interés para la Alcaldía, incluyendo sus perfiles, correos electrónicos y números de teléfono.
- j) Asociaciones y gremios: Listado de las principales asociaciones, gremios y organizaciones de la sociedad civil que sean relevantes para la gestión de la Alcaldía, incluyendo nombres de contactos clave, correos electrónicos y números de teléfono.
- k) Entidades públicas y de control: Listado de las entidades públicas y de control (concejo municipal, gobernación, ministerios, órganos de control) con las que la Alcaldía tenga relación frecuente, incluyendo nombres de contactos clave, correos electrónicos y números de teléfono.

Este directorio de contactos clave será de uso interno y confidencial, y se utilizará únicamente para fines de la gestión de la comunicación pública y la vocería de la Alcaldía de San José de Cúcuta. Su acceso estará restringido al equipo de la Oficina de Comunicaciones y a los voceros autorizados, quienes serán responsables de mantener la privacidad y el uso adecuado de la información allí contenida.



## 10.2 Glosario

En este apartado se incluirá un glosario con los términos y conceptos más relevantes para la gestión de la comunicación pública y la vocería institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta. El objetivo es brindar a los voceros y al equipo de comunicaciones un lenguaje común y una comprensión clara de los elementos clave del manual.

### A

- Alcance: Número de personas que han visto una publicación o mensaje en redes sociales o medios de comunicación.
- Agenda setting: Capacidad de los medios de comunicación para establecer los temas prioritarios de la agenda pública.

### B

- Briefing: Documento informativo que resume los aspectos clave de una entrevista, evento o tema a tratar por parte de un vocero.
- Benchmark: Proceso de comparación y evaluación de las prácticas y resultados de la Alcaldía frente a otras entidades o referentes del sector.

### C

- Comunicado de prensa: Documento oficial enviado a los medios de comunicación para informar sobre un hecho, evento o posición institucional.
- Crisis comunicacional: Situación que amenaza la reputación o la estabilidad de la Alcaldía y requiere una respuesta estratégica y coordinada desde la comunicación.

### D

- Derecho de réplica: Facultad de una persona o entidad para responder a informaciones que considere inexactas o perjudiciales, publicadas por un medio de comunicación.
- Discurso: Mensaje oral o escrito que un vocero transmite en un evento o intervención pública.

### E

- Engagement: Nivel de interacción, participación y compromiso de los usuarios con los contenidos publicados en redes sociales o medios digitales.
- Estrategia de comunicación: Plan integral que define los objetivos, mensajes, públicos, canales y acciones para la gestión efectiva de la comunicación institucional.

### F

- Fuente: Persona, documento o entidad que proporciona información a un periodista o medio de comunicación para la elaboración de una noticia o reportaje.
- Free press: Exposición mediática obtenida de forma gratuita, generalmente a través de entrevistas, notas de prensa u opiniones editoriales.

### H

- Hito comunicacional: Evento o momento clave en la gestión de la Alcaldía que genera una oportunidad destacada para la comunicación y la visibilidad mediática.

### I

- Imagen institucional: Conjunto de percepciones, asociaciones y valoraciones que los públicos tienen sobre la Alcaldía, a partir de su identidad, comunicación y comportamiento.

### K

- KPI (Key Performance Indicator): Indicador clave de desempeño, utilizado para medir y evaluar la efectividad de las acciones y estrategias de comunicación.



## M

- Media training: Entrenamiento especializado para que los voceros desarrollen habilidades y técnicas para comunicarse de manera efectiva con los medios de comunicación.

- Mensajes clave: Ideas centrales y estratégicas que la Alcaldía busca posicionar en la mente de sus públicos a través de sus voceros y acciones de comunicación.

## N

- Narrativa: Relato o historia que la Alcaldía construye para dar sentido y coherencia a sus mensajes y acciones, conectando con los valores y expectativas de sus públicos.

## P

- Posicionamiento: Lugar que ocupa la Alcaldía en la mente de sus públicos en relación con otros referentes o entidades del sector.

- Publicity: Información sobre la Alcaldía difundida por los medios de comunicación, generalmente a partir de las acciones de relaciones públicas y gestión de prensa.

## R

- Rueda de prensa: Evento organizado por la Alcaldía para brindar declaraciones y responder preguntas de los medios de comunicación sobre un tema específico.

- Riesgo reputacional: Posibilidad de que la Alcaldía sufra un daño en su imagen o reputación debido a una situación o evento negativo.

## S

- Stakeholders: Públicos de interés o grupos que se ven afectados o pueden influir en las decisiones y acciones de la Alcaldía, como ciudadanos, medios de comunicación, entidades públicas, gremios, entre otros.

- Storytelling: Técnica narrativa que utiliza historias y relatos para conectar emocionalmente con los públicos y transmitir mensajes de manera más efectiva.

## T

- Tono comunicacional: Estilo y enfoque que caracteriza la comunicación de la Alcaldía, transmitiendo atributos como cercanía, transparencia, firmeza, entre otros.

- Trending topic: Tema o hashtag que se vuelve popular y genera un alto volumen de conversación y engagement en redes sociales durante un período de tiempo determinado.

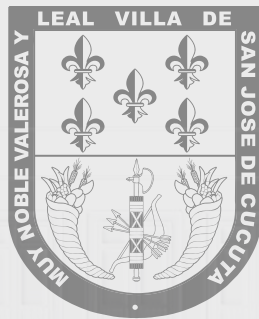
## V

- Vocero: Persona designada oficialmente por la Alcaldía para representar a la institución ante los medios de comunicación y otros públicos de interés.



ALCALDÍA  
DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

MANUAL DE  
VOCEROS



# ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

[cucuta.gov.co](http://cucuta.gov.co)



Secretaría de Comunicaciones