

Contenido

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	GENERALIDADES.....	3
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	5
5.1	RUTA DEL CONSUMIDOR.....	5
5.1.1.	Planear y elaborar material promocional.....	5
5.1.2.	Efectuar difusión en medios RNPC.....	6
5.1.3.	Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE.....	6
5.1.4.	Gestionar contacto Oficina de prensa alcaldías anfitrionas.....	7
5.1.5.	Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional.....	7
5.1.6.	Realizar Monitoreo de medios.....	8
5.2	CASAS DEL CONSUMIDOR.....	8
5.2.1.	Planear y elaborar material promocional.....	8
5.2.2.	Efectuar difusión medios RNPC.....	9
5.2.3.	Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE.....	9
5.2.4.	Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional.....	10
5.2.5.	Realizar monitoreo de medios.....	11
5.3	EPPA.....	11
5.3.1.	Planear y elaborar material promocional.....	11
5.3.2.	Efectuar difusión medios RNPC.....	12
5.3.3.	Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE.....	12
5.3.4.	Adelantar convocatoria medios de comunicación local.....	13
5.3.5.	Realizar Monitoreo de medios.....	14
5.4	PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	14
5.4.1.	Planear y elaborar material promocional.....	14
5.4.2.	Efectuar difusión en medios RNPC.....	15

<p>Elaborado por: Nelly del Socorro Matallana Carvajal Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Natalia Alvis Rodríguez Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Luis Fernando Moscoso Gaviria Cargo: Contratista GTARNPC Firma: (Original firmado)</p> <p>Nelly Quintana Jerez Cargo: Contratista OAP Firma: (Original firmado)</p>	<p>Revisado y Aprobado por: Dora del Carmen Caro Navarro Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC) Firma: (Original firmado)</p>	<p>Aprobación Metodológica por: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2016-12-21 Firma: (Original firmado)</p>
--	---	--

5.4.3	Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE.....	15
5.4.4.	Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional.....	15
5.4.5.	Realizar monitoreo de medios	16
6	MONITOREO DE PRENSA Y PAGINA WEB.....	17
7.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	17
8.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	17

COPIA CONTROLADA

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 3 de 17

1 OBJETIVO

Describir el conjunto de actividades que lleva a cabo el equipo de comunicaciones del Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC) en su propósito de difusión de los proyectos, programas y acciones adelantados por la RNPC; a través de la descripción de las actividades de planeación y elaboración de material promocional, difusión en medios de comunicación de la RNPC, solicitud de apoyo al grupo de Comunicaciones de la SIC, convocatoria medios de comunicación local y regional y contacto oficina de prensa autoridades locales, que el personal designado del equipo de Comunicaciones de la RNPC desarrolla.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directamente en las actividades de difusión del equipo de comunicaciones del GTARNPC.

3 GLOSARIO

GERENTE: Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior de un proyecto, programa o equipo de trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor. Es el enlace entre el coordinador del GTRANPC y el equipo de trabajo a cargo y por lo tanto es responsable del adecuado funcionamiento de este último.

GTARNPC: Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor

OSCAE: Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial de la SIC.

4 GENERALIDADES

El gerente del equipo comunicaciones del GTARNPC de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC) tiene como principal objetivo la difusión de las distintas actividades y programas adelantados por el Grupo de Trabajo de la Red de Protección al Consumidor (*Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, Estrategia de Promoción Prevención y Articulación para el Consumidor -EPPA-*,

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 4 de 17

Participación Ciudadana y Consufondo), permitiendo la visibilidad de los mismos y coadyuvando en alcanzar el impacto esperado.

Partiendo de una estrategia de medios diseñada conjuntamente con la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE) y articulada en todas las acciones de los diferentes Proyectos, el equipo de Comunicaciones del GTARNPC realiza difusión a través de los diferentes medios de comunicación impresos, periodísticos y alternativos a nivel nacional, regional y local.

➤ *Medios Impresos*

En conjunto con el grupo de Comunicaciones de OSCAE (SIC) se diseña, elabora y distribuye material pedagógico (cartillas para la ciudadanía y alcaldías en temas de protección al consumidor) y divulgativo (cuadernos, calendarios, esferos, carpetas, morrales, cartucheras, chalecos, pendones) de la RNPC.

➤ *Medios periodísticos*

En primer lugar, se elaboran comunicados de prensa de las actividades y eventos de los proyectos del GTARNPC, los cuales se divulgan a través de los medios masivos de comunicación nacional, regional y local (radio, televisión y prensa). En segundo lugar, se gestiona y efectúa con el coordinador y director del GTARNPC, las giras de medios que acompañan cada una de las actividades y eventos adelantados por los distintos proyectos que así lo requieran.

Finalmente, para cada una de las principales actividades y eventos de los proyectos de la Red se contactan los periodistas y medios de comunicación regionales y locales (radio, prensa y tv) con el fin de solicitarles el apoyo en la difusión de los mismos.

➤ *Medios alternativos*

Se construye y divulga información de las actividades y eventos de la RNPC a través de las redes sociales de la SIC y RNPC. Por su parte, en el marco del proyecto Ruta del Consumidor se llevan a cabo actividades promocionales de perifoneo y volanteo en el municipio anfitrión de las actividades adelantadas en las Unidades Móviles.

➤ *Medios virtuales*

El gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC se encarga de coordinar las actividades desarrolladas por el equipo de medios virtuales de la RNPC, éste equipo se encargada de fortalecer la “articulación” de todas las autoridades del

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 5 de 17

orden nacional que tiene funciones de protección al consumidor; brindar a los consumidores y usuarios del país herramientas virtuales para informarse sobre la protección al consumidor, así como para interponer denuncias y demandas. Por lo anterior, se dispone de las siguientes alternativas:

- Portal web interactivo (www.redconsumidor.gov.co): Es una herramienta para que los consumidores y usuarios, además de conocer sus derechos y deberes, se informen sobre el funcionamiento de la protección al consumidor en Colombia y radiquen sus reclamos en línea ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, les permite conocer acerca de las novedades, actividades y noticias, y puedan acceder a los cursos virtuales que se ofrecen.

- Aplicativo Móvil (Consumovil): Es una aplicación para teléfonos inteligentes y tabletas, con la que, además de informarse en temas de protección al consumidor, los consumidores y usuarios podrán radicar denuncias y demandas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando sientan que se han vulnerado sus derechos como consumidores.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A continuación se describen el conjunto de actividades que debe adelantar el equipo de Comunicaciones del GTARNPC para difundir las acciones que se adelantan en los proyectos: *Ruta del Consumidor, Casas del Consumidor, -EPPA- y Participación Ciudadana.*

5.1 RUTA DEL CONSUMIDOR

El apoyo que realiza el equipo de comunicaciones del GTARNPC se orienta a la divulgación de las actividades que se realizan con la presencia de la Unidad Móvil en los municipios anfitriones, en la difusión de las jornadas de formación y en la convocatoria de los medios de comunicación local y regional. Este apoyo se materializa en las siguientes actividades.

5.1.1. Planear y elaborar material promocional

- Con base en el cronograma mensual de los recorridos de las Unidades Móviles y el *informe recibido de las actividades semanales* a desarrollar de la Ruta del Consumidor, el profesional designado (servidor o contratista) del equipo de

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</p>	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 6 de 17

comunicaciones del GTARNPC *identifica los municipios* que se van a visitar la siguiente semana, así como, las principales actividades que requerirán divulgación.

- ii. El profesional designado *obtiene el contacto de los jefes de prensa* de las alcaldías anfitrionas de las unidades Mviles (UMs) de la semana siguiente. Información conseguida en la *base de datos de los medios de comunicación* de la gerencia, o suministrada por los profesionales de la Ruta encargados de las avanzadas de los municipios a visitar o por la búsqueda en la web.
- iii. El profesional responsable elabora *los comunicados de prensa* para cada uno de los municipios anfitriones que se visitarán en la semana siguiente, los cuales son aprobados por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC.
- iv. El diseñador del equipo de comunicaciones (servidor o contratista del GTARNPC), teniendo en cuenta las plantillas aprobadas por el gerente de comunicaciones del GTARNPC y los lineamientos en diseño y estilo institucional, elabora el *material promocional* (piezas gráficas, banner) requerido para la divulgación de las actividades de las UMS (presencia de la Unidad Móvil y jornadas de formación dirigidas a los usuarios en general). Este material es aprobado por la gerencia del equipo de comunicaciones.

5.1.2. Efectuar difusión en medios RNPC

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC, previa solicitud y envío de información de su gerente, carga en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) el contenido informativo del lugar, fecha y hora de la presencia de las UMs de la siguiente semana (pieza gráfica divulgación UMs_Página web RNPC).
- ii. El profesional envía por correo electrónico el material promocional de las actividades de las UMs al profesional de enlace de la Ruta del Consumidor con el equipo de comunicación con el propósito de que éste sirva de puente con cualquier medio difusor de información.

5.1.3. Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE

- i. Semanalmente, la información de las principales actividades a desarrollar (Cronograma de las actividades de la RNPC) son compartidos con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE, con el objetivo de que éstos se divulguen en los

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 7 de 17

medios oficiales de la SIC. Igualmente, un profesional del equipo de comunicaciones del GTARNPC suministra el material promocional diseñado (Pieza grafica divulgación UMs: con medidas específicas para Twitter, pantallas digitales e Intrasic) con el fin de que se haga la difusión de contenidos en los medios digitales de la SIC.

Nota 1: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, requieren la solicitud a OSCAE de apoyo logístico y de convocatoria de medios para la realización del mismo. Además, demandan el envío de un comunicado de prensa a OSCAE.*

5.1.4. Gestionar contacto Oficina de prensa alcaldías anfitrionas

- i. La semana previa a la llegada de la Ruta del Consumidor, el profesional designado del equipo de comunicaciones GTARNPC se *contacta con cada uno de los jefes de prensa* de las Alcaldías anfitrionas. Los objetivos de esta comunicación se enfocan en:
- Reiterar la información de la RNPC y del proyecto Ruta del Consumidor.
 - Solicitar apoyo en la difusión de la presencia de la Unidad Móvil en el municipio. Por ende, se solicita el correo electrónico a través del cual se envía el comunicado de prensa y el material promocional digital (Pieza grafica UM_Alcaldías)
 - Obtener datos de contacto de los periodistas de los medios masivos de comunicación de la región (radio, prensa y tv). Información almacenada en la base de datos de los medios de comunicación de la gerencia.
 - En algunos casos, coordinar de manera conjunta algún evento o actividad especial que se realice ante medios de comunicación.

5.1.5. Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es el responsable de obtener los datos de contacto de los periodistas de los principales medios de comunicación de la región (radio, prensa y tv). Información conseguida y almacenada en la base de datos de los medios de comunicación de la gerencia, en la oficina de prensa de la alcaldía anfitriona o a través de la búsqueda en la web.
- ii. Telefónicamente, el profesional se contacta con los periodistas de los distintos medios de comunicación con los siguientes propósitos:
- Dar a conocer la RNPC y el proyecto Ruta del Consumidor

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 8 de 17

- Solicitar apoyo en la divulgación de las actividades adelantadas por la Ruta del Consumidor en su región de influencia. Por lo tanto, vía correo electrónico se envía el material promocional y el comunicado de prensa respectivo.
 - Gestionar la consecución de entrevistas (gira de medios) con los principales medios de comunicación de la región, mediante las cuales los voceros de la Red dan a conocer la RNPC, los proyectos y programas desarrollados y los resultados alcanzados.
- iii.* Luego de obtenidas las entrevistas con los medios de comunicación regional, el profesional designado del equipo de comunicaciones GTARNPC se encarga de construir el *informe de prensa* (DA01-F07: medio, tipo de medio, periodista, fecha, hora y dirección; “guion”). Información que posteriormente es enviada a los voceros de cada Unidad Móvil, junto con el *comunicado de prensa*.
- iv.* El profesional de comunicaciones es responsable de estar al tanto de la realización de las entrevistas programadas.

5.1.6. Realizar Monitoreo de medios

Finalmente, un profesional del equipo de comunicaciones del GTARNPC efectúa un monitoreo de prensa, en el cual verifica el registro de publicaciones en los medios convocados, y junto con el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC deciden cuales de estas publicaciones ameritan ser compartida en la sección de noticias de la página web de la Red.

5.2 CASAS DEL CONSUMIDOR

El equipo de comunicaciones del GTARNPC apoya a las Casas del Consumidor en la divulgación de los principales eventos y actividades de formación (socializaciones a usuarios), que así lo requieran, y en la convocatoria de los medios de comunicación local y regional para los eventos de gran relevancia.

5.2.1. Planear y elaborar material promocional

- i.* Con base en el informe recibido de las *actividades semanales a desarrollar de las Casas del Consumidor* o por previa solicitud, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC identifica semanalmente las principales actividades que requerirán divulgación (eventos o actividades de formación). De esta manera se definen los eventos que dada su relevancia

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 9 de 17

necesitan la convocatoria de medios de comunicación (inauguración, cumpleaños Casas, firmas de Pactos de Protección al Consumidor, entre otros) y/o actividades que demandan el diseño de material promocional (actividades de formación: socialización comunidad en general).

- ii. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC elabora el *comunicado de prensa* para los eventos que se promocionarán y se llevarán a cabo en la semana siguiente. Estos comunicados son aprobados por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC.

Nota 2: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, la Dirección y/o la Coordinación de la RNPC, requiere la elaboración del comunicado de prensa por parte del gerente del equipo comunicaciones del GTARNPC con la aprobación del director del GTARNPC.*

- iii. El diseñador del equipo de comunicaciones del GTARNPC, teniendo en cuenta las plantillas aprobadas por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC y los lineamientos en diseño y estilo institucional, elabora el *material promocional* (piezas gráficas, banner) requerido para la divulgación de las actividades y eventos de las Casas del Consumidor. Este material es aprobado por el gerente en mención.

5.2.2. Efectuar difusión medios RNPC

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC, previa solicitud y envío de información de su gerente, carga en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) el contenido informativo del evento o de la actividad de formación (pieza gráfica) de las Casas del Consumidor que se desarrollará y requiere difusión.
- ii. El profesional envía por correo electrónico el comunicado de prensa y el material promocional de las actividades y/o evento a divulgar al profesional (servidor público o contratista) responsable de cada Casa con el propósito de que este sirva de puente con cualquier medio difusor de información.

5.2.3. Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE

- i. Semanalmente, la información de las principales actividades (*Cronograma de las actividades de la RNPC*) a desarrollar de las Casas del Consumidor son *compartidos con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE*, con el objetivo de que éstos se divulguen en los medios oficiales de la SIC. Igualmente, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC suministra el material promocional diseñado con el fin de que se haga la

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 10 de 17

difusión de contenidos en los medios digitales de la SIC (pantallas, redes sociales e Intrasic).

Nota 3: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, requieren la solicitud a OSCAE de apoyo logístico y de convocatoria de medios para la realización del mismo. Además, demandan el envío de un comunicado de prensa a OSCAE.*

5.2.4. Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional

Los eventos de gran relevancia: inauguración Casas del Consumidor, cumpleaños de Casas del Consumidor, firmas de Pacto de Protección al Consumidor con Alcaldía capitales de departamento, entre otros, requieren la convocatoria de medios de comunicación (convocatoria que se realiza máximo 4 días antes del evento). Por lo tanto, se adelantan las siguientes actividades:

- i.* Un profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es el responsable de obtener los datos de contacto de los periodistas de los principales medios de comunicación de la región (radio, prensa y tv). Información conseguida y almacenada en la base de datos de los medios de comunicación del equipo de comunicaciones del GTARNPC o a través de la búsqueda en la web.
- ii.* Telefónicamente, el profesional se contacta con los periodistas de los distintos medios de comunicación con los siguientes propósitos:
 - Dar a conocer la RNPC y el proyecto Casa del Consumidor.
 - Solicitar apoyo en la divulgación del evento a realizarse en su región de influencia. Por lo tanto, vía correo electrónico se envía el material promocional y el comunicado de prensa respectivo.
 - Gestionar la consecución de entrevistas (gira de medios) con los principales medios de comunicación de la región, mediante las cuales el Director o los voceros de la Red dan a conocer la entidad, los proyectos y programas desarrollados y los resultados alcanzados.
- iii.* Luego de obtenidas las entrevistas con los medios de comunicación local, el profesional se encarga de construir el informe de prensa (DA01-F07: medio, tipo de medio, periodista, fecha, hora y dirección; y el guion) con el cual se atenderán la gira de medios.
- iv.* El gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC envía por correo electrónico al Director o al vocero de la RNPC el comunicado de prensa y el informe de prensa.

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 11 de 17

- v. El profesional designado es responsable de coordinar con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE los aspectos logísticos y técnicos que permitan la realización de las entrevistas, cuando lo amerite.
- vi. Se efectúa la gira de medios.

5.2.5. Realizar monitoreo de medios

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC publica en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) fotos del evento, banner, cifras o comunicado de prensa para informar a la ciudadanía.
- ii. Finalmente, este profesional efectúa un monitoreo de prensa, en el cual verifica el registro de publicaciones en los medios convocados, y junto con el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC deciden cuales de estas publicaciones amerita ser compartida en la sección de noticias de la página web de la Red.

5.3 EPPA

El equipo de comunicaciones del GTARNPC apoya al proyecto EPPA en la divulgación de sus eventos de mayor relevancia y actividades (socializaciones a usuarios), que así lo requieran. Asimismo se difunde información que da a conocer las funciones, servicios o resultados notables de EPPA.

5.3.1. Planear y elaborar material promocional

- i. Con base en el informe recibido de las *actividades semanales a desarrollar del proyecto EPPA* o por previa solicitud, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC *identifica semanalmente* las principales actividades que requerirán divulgación (eventos, actividades de formación, entre otras). De esta manera se definen los eventos que dada su relevancia necesitan la convocatoria de medios de comunicación (ej: tendero conmemorativo) y/o actividades que demandan el diseño de material promocional (formación: sensibilización a comerciantes).
- ii. El profesional designado elabora el *comunicado de prensa* para los eventos que se promocionarán y se llevarán a cabo en la semana siguiente. Estos

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 12 de 17

comunicados son aprobados por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC.

Nota 4: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, la Dirección y/o la Coordinación de la RNPC, requiere la elaboración del comunicado de prensa por parte del gerente del equipo comunicaciones del GTARNPC con la aprobación del director del GTARNPC.*

- iii. El diseñador del equipo de comunicaciones del GTARNPC, teniendo en cuenta las plantillas aprobadas por su gerente y los lineamientos en diseño y estilo institucional, elabora el *material promocional* (piezas gráficas, banner, volantes) requerido para la divulgación de las actividades y eventos del proyecto EPPA. Este material es aprobado por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC.

5.3.2. Efectuar difusión medios RNPC

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC, previa solicitud y envío de información de su gerente, carga en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) el contenido informativo del evento o de la actividad de formación (pieza gráfica) del proyecto EPPA que se desarrollará y requiere difusión.
- ii. Este profesional envía por correo electrónico el comunicado de prensa y el material promocional de las actividades y/ o eventos a divulgar a un servidor público o contratista del proyecto EPPA con el propósito de que este sirva de puente con cualquier medio difusor de información.

5.3.3. Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE

- i. Semanalmente, la información de las principales actividades (Cronograma de las actividades de la RNPC) a desarrollar del proyecto EPPA son *compartidos con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE*, con el objetivo de que éstos se divulguen en los medios oficiales de la SIC. Igualmente, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC suministra el material promocional diseñado con el fin de que se haga la difusión de contenidos en los medios digitales de la SIC (pantallas, redes sociales e Intrasic).

Nota 5: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, requieren la solicitud a OSCAE de apoyo logístico y de convocatoria de medios para la realización del mismo. Además, demandan el envío de un comunicado de prensa a OSCAE.*

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 13 de 17

5.3.4. Adelantar convocatoria medios de comunicación local

Los eventos de gran relevancia: conmemoración meta tenderos visitados, entre otros, requieren la convocatoria de medios de comunicación (convocatoria que se realiza máximo 4 días antes del evento). Por lo tanto, se adelantan las siguientes actividades:

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es el responsable de obtener los datos de contacto de los periodistas de los principales medios de comunicación de Bogotá (radio, prensa y tv). Información conseguida y almacenada en la base de datos de los medios de comunicación del equipo de comunicaciones del GTARNPC o a través de la búsqueda en la web.
- ii. Telefónicamente, el profesional se contacta con los periodistas de los distintos medios de comunicación con los siguientes propósitos:
 - Dar a conocer la RNPC y el proyecto EPPA.
 - Solicitar apoyo en la divulgación del evento a realizarse en su zona de influencia. Por lo tanto, vía correo electrónico se envía el material promocional y el comunicado de prensa respectivo.
 - Gestionar la consecución de entrevistas (gira de medios) con los principales medios de comunicación local, mediante las cuales el Director o los voceros de la RNPC dan a conocer la entidad, los proyectos y programas desarrollados y los resultados alcanzados.
- iii. Luego de obtenidas las entrevistas con los medios de comunicación local, el profesional del equipo se encarga de construir el *informe de prensa* (DA01-F07: medio, tipo de medio, periodista, fecha, hora y dirección; y el guion) con el cual se atenderá la gira de medios.
- iv. El gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC envía por correo electrónico al Director o al vocero de la Red el *comunicado de prensa* y el *informe de prensa*.
- v. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es responsable de coordinar con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE los aspectos logísticos y técnicos que permitan la realización de las entrevistas, cuando lo amerite.
- vi. Se efectúa la gira de medios.

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 14 de 17

5.3.5. Realizar Monitoreo de medios

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC publica en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) fotos del evento, banner o comunicado de prensa para informar a la ciudadanía.
- ii. Finalmente, este profesional efectúa un monitoreo de prensa, en el cual verifica el registro de publicaciones en los medios convocados, y junto con el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC deciden cuales de estas publicaciones ameritan ser compartida en la sección de noticias de la página web de la Red.

5.4 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El equipo de comunicaciones del GTARNPC apoya al proyecto Participación Ciudadana en la divulgación de los eventos de mayor relevancia y actividades de formación (socializaciones a usuarios), que así lo requieran. Asimismo se difunde información que da a conocer las funciones, servicios o resultados notables de Participación Ciudadana o Consufondo.

5.4.1. Planear y elaborar material promocional

- i. Con base en el informe recibido de las *actividades semanales a desarrollar del proyecto Participación Ciudadana* o por previa solicitud, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC identifica semanalmente las principales actividades que requerirán divulgación (eventos o actividades de formación). De esta manera se definen los eventos que dada su relevancia necesitan la convocatoria de medios de comunicación y/o actividades que demandan el diseño de material promocional (actividades de formación).
- ii. El profesional designado elabora el *comunicado de prensa* para los eventos que se promocionarán y se llevarán a cabo en la semana siguiente. Estos comunicados son aprobados por el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC.
- iii. El diseñador del equipo de comunicaciones del GTARNPC, teniendo en cuenta las plantillas aprobadas por su gerente y los lineamientos en diseño y estilo institucional, elabora el *material promocional* (piezas gráficas, banner) requerido para la divulgación de las actividades, eventos y resultados del

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 15 de 17

proyecto de Participación Ciudadana. Este material es aprobado por la gerencia del equipo de comunicaciones del GTARNPC.

5.4.2. Efectuar difusión en medios RNPC

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC, previa solicitud y envío de información de su gerente, carga en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) el contenido informativo del evento o de la actividad de formación del proyecto de Participación Ciudadana que se desarrollará y requiere difusión.
- ii. Este profesional envía por correo electrónico el comunicado de prensa y el material promocional de las actividades y/o eventos a divulgar a un servidor público o contratista responsable del proyecto de Participación Ciudadana con el propósito de que este sirva de puente con cualquier medio difusor de información.

5.4.3 Solicitar apoyo Grupo de Comunicaciones de OSCAE

- i. Semanalmente, la información de las principales actividades (Cronograma de las actividades de la RNPC) a desarrollar del proyecto de Participación Ciudadana son *compartidos con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE*, con el objetivo de que éstos se divulguen en los medios oficiales de la SIC. Igualmente, un profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC suministra el material promocional diseñado con el fin de que se haga la difusión de contenidos en los medios digitales de la SIC (pantallas, redes sociales e Intrasic).

Nota 6: *Los eventos que cuentan con la participación del Superintendente, requieren la solicitud a OSCAE de apoyo logístico y de convocatoria de medios para la realización del mismo. Además, demandan el envío de un comunicado de prensa a OSCAE.*

5.4.4. Adelantar convocatoria medios de comunicación local y regional

Los eventos de gran relevancia requieren la convocatoria de medios de comunicación (convocatoria que se realiza máximo 4 días antes del evento). Por lo tanto, se adelantan las siguientes actividades:

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es el responsable de obtener los datos de contacto de los periodistas de los principales medios de comunicación de la región (radio, prensa y tv).

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 16 de 17

Información conseguida y almacenada en la base de datos de los medios de comunicación de la gerencia o a través de la búsqueda en la web.

- ii. Telefónicamente, el profesional se contacta con los periodistas de los distintos medios de comunicación con los siguientes propósitos:
 - Dar a conocer la RNPC y el proyecto Participación Ciudadana.
 - Solicitar apoyo en la divulgación del evento a realizarse en su zona de influencia. Por lo tanto, vía correo electrónico se envía el material promocional y el comunicado de prensa respectivo.
 - Gestionar la consecución de entrevistas (gira de medios) con los principales medios de comunicación local, mediante las cuales el Director o los voceros de la RNPC dan a conocer la entidad, los proyectos y programas desarrollados y los resultados alcanzados.
- iii. Luego de obtenidas las entrevistas con los medios de comunicación local, el profesional del equipo de comunicaciones del GTARNPC se encarga de construir el informe de prensa (DA01-F07: medio, tipo de medio, periodista, fecha, hora y dirección; y el guion) con el cual se atenderá la gira de medios.
- iv. El gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC envía por correo electrónico al Director o al vocero de la Red el comunicado de prensa y el informe de prensa.
- v. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es responsable de coordinar con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE los aspectos logísticos y técnicos que permitan la realización de las entrevistas, cuando lo amerite.
- vi. Se efectúa la gira de medios.

5.4.5. Realizar monitoreo de medios

- i. El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC publica en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co) fotos del evento, banner o comunicado de prensa para informar a la ciudadanía.
- iii. Finalmente, este profesional efectúa un monitoreo de prensa, en el cual verifica el registro de publicaciones en los medios convocados, y junto con el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC deciden cuales de estas publicaciones ameritan ser compartida en la sección de noticias de la página web de la Red.

	INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC	Código: DA01- I02
		Versión: 0
		Página 17 de 17

6 MONITOREO DE PRENSA Y PAGINA WEB

Semanalmente, un profesional del equipo de comunicaciones del GTARNPC recopila y construye un *reporte de las noticias* relacionadas con la SIC y eventos de la RNPC publicadas en los principales medios de comunicación masivos (radio, prensa y tv) a nivel nacional, regional y local. El enlace de cada una de estas noticias es cargada por el diseñador del equipo de comunicaciones del GTARNPC en la página web de la RNPC (www.redconsumidor.gov.co). Generalmente, las noticias se relacionan con los recorridos de las UMs, las firmas de Pactos de Protección al Consumidor y los eventos de gran relevancia de cada uno de los proyectos.

Asimismo, cada semana, el gerente del equipo de comunicaciones del GTARNPC envía al coordinador y director del GTARNPC: Cronograma de las actividades de la RNPC* y el monitorio de prensa consolidado de la semana actual y anterior.

Nota 7: * El Cronograma de las actividades de la RNPC se construye teniendo en cuenta el envió por correo electrónico (jueves) del informe de actividades semanales de cada proyecto: Casas del Consumidor, Ruta del Consumidor, EPPA, Participación Ciudadana y programa Consufondo; los cuales son consolidados por un miembro del equipo de Comunicaciones del GTARNPC en un documento. Este cronograma es revisado por el gerente del equipo de Comunicaciones y el coordinador del GTARNPC, para luego ser enviado al director del GTARNPC y a OSCAE (los viernes).

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

DA01-F07 Formato Informe de prensa

8. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Versión inicial

Fin documento