

**CONTENIDO**

1	OBJETIVO .....	2
2	DESTINATARIOS .....	2
3	GLOSARIO .....	2
4	GENERALIDADES .....	3
4.1	Gestión Documental.....	4
4.2	Comunicación Externa .....	4
4.2.1	Definición .....	4
4.2.2	Objetivo general.....	5
4.2.3	Estrategias y canales de comunicación .....	5
4.3	Comunicación Interna .....	10
4.3.1	Definición .....	10
4.3.2	Objetivo específico de CI para la RNPC .....	10
4.3.3	Estrategias y canales.....	10
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES .....	11
5.1	PLANEAR Y ELABORAR MATERIAL PROMOCIONAL.....	12
5.2	SOLICITAR APOYO GRUPO DE COMUNICACIONES DE OSCAE .....	13
5.3	ADELANTAR CONVOCATORIA MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL Y REGIONAL .....	13
6	ELABORAR INFORMES .....	14
6.1	Realizar Monitoreo de Prensa.....	14
6.2	Hacer Seguimiento a la Gestión .....	14
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	15
7.1	DOCUMENTOS externos .....	16
8	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	16

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Ana María Mora	Diana Paola Briceño Ramírez Contratista (GTARNPC)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Contratista (GTARNPC)	Nombre: Camilo Enrique Ayala	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
	Cargo: Coordinador del Grupo de Trabajo de la Red Nacional de Protección al Consumidor.	Fecha: 2024-10-08

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

## 1 OBJETIVO

Describir el conjunto de actividades, procedimientos y responsables 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 programas y acciones adelantados por la RNPC, tales como planeación y elaboración de material promocional, difusión en medios de comunicación, solicitud de apoyo a la Oficina de servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial-OSCAE y convocatoria de medios de comunicación local y regional, entre otras.

## 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

**GTARNPC:** Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

**RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - RNPC:** Fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, como instancia encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, en desarrollo de esa función coordina y articula a actores del proceso de intercambio de bienes y servicios en la sociedad de consumo, es decir a proveedores y/o productores (empresa o comercio), el ciudadano o consumidor y el Estado, a través de las entidades encargadas de proteger sus derechos. La RNPC además tiene como objetivos fundamentales: a) defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos; b) trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios; y c) estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor bienes y servicios.

Es un instrumento legal establecido en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011 que tiene tres objetivos fundamentales: defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos, trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 3 de 16

proveedores de bienes y servicios, y estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor.

**OSCAE:** Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial

**APOYO A LA COORDINACIÓN:** Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional De protección al Consumidor (GTARNPC) quien es el encargado por parte del Coordinador de la RNPC para el desarrollo de las actividades designadas.

Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior de un 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.

#### **4 GENERALIDADES**

La Política de Comunicaciones de la RNPC se encuentra orientada principalmente por las directrices institucionales de la Superintendencia de Industria y Comercio consignadas en el Instructivo de Comunicaciones CS03-102-, bajo el liderazgo de la Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial (OSCAE). En ese sentido, el responsable de las actividades de comunicaciones del GTARNPC debe desarrollar un plan de trabajo en conjunto con esta dependencia. Sin la revisión y aprobación de OSCAE no se podrá realizar ninguna acción de comunicación relacionada con la gestión de la RNPC.

De esta manera, el responsable de las actividades de comunicaciones del GTARNPC tiene como principales objetivos comunicar a OSCAE sobre las necesidades de comunicación que tienen cada uno de los programas de la RNPC -Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regional, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Bogotá, Ruta Nacional de Protección al Consumidor, La Estrategia de Diálogo con Economías Populares Promoción, prevención y Articulación (EPPA) y CONSUFONDO- así como proponer mensajes, contenidos, formatos y canales de comunicación para su revisión y aprobación o ajustes.

A continuación, se presenta el esquema general de las actividades y secuencia para la divulgación RNPC y su interacción con OSCAE:

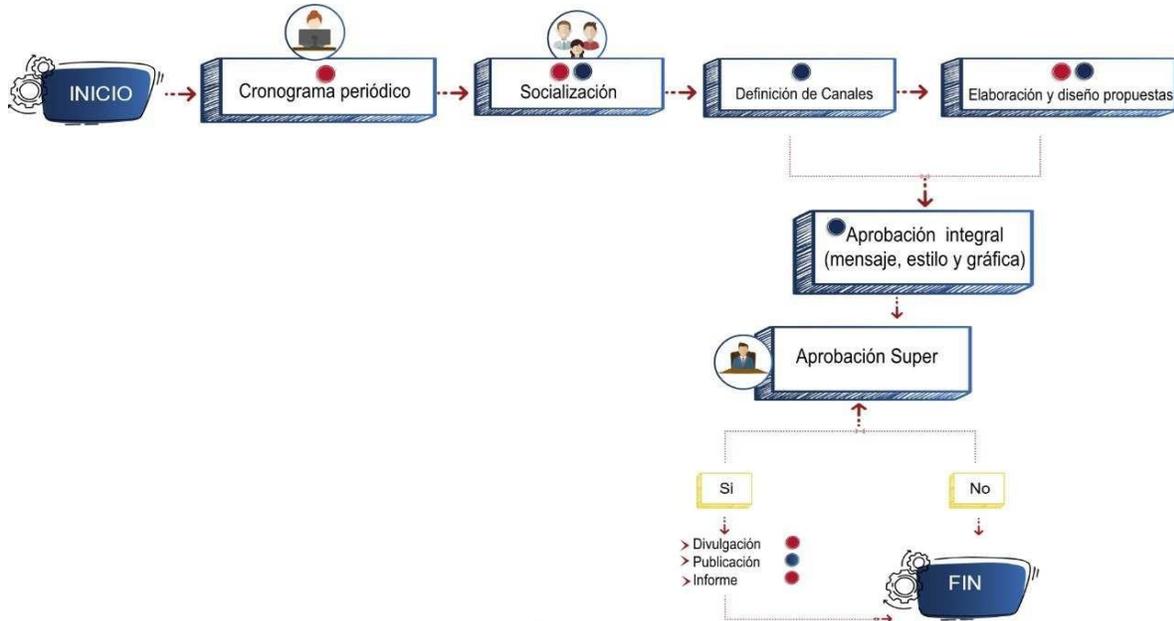


Ilustración 1. Actividades de divulgación RNPC y su interacción con OSCAE

## 4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del presente Instructivo se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01). Así mismo, el personal de apoyo del Grupo de Comunicaciones de la RNPC y equipo de gestión documental del GTARNPC con el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) deberá estar debidamente diligenciado por el Apoyo a la Coordinación responsable del Grupo de Comunicaciones. Así, el equipo de gestión documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo con el procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

## 4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

### 4.2.1 Definición

La comunicación externa tiene como objetivo orientar a los ciudadanos sobre el adecuado ejercicio de sus derechos en materia de protección al consumidor; informar sobre las políticas, planes y programas que lideran la Superintendencia de Industria y Comercio y la Red Nacional de Protección al Consumidor; informar

sobre el impacto de las decisiones institucionales, el alcance de sus funciones, trámites y servicios que presta y, en general, toda información que pueda ser de utilidad e interés para el consumidor colombiano. Igualmente, se destaca el objetivo de establecer una comunicación de doble vía con la ciudadanía que permita obtener insumos para la definición de estrategias y políticas.

#### **4.2.2 Objetivo general**

Orientar, informar y establecer comunicación de doble vía con la ciudadanía para dar a conocer a los colombianos la información institucional de la RNPC, en general, las estrategias que lidera para la divulgación, promoción y pedagogía de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor-, generando conocimiento y apropiación de derechos y deberes como consumidores de bienes y servicios.

#### **4.2.3 Estrategias y canales de comunicación**

A continuación, se mencionan las principales estrategias y canales de comunicación externa establecidos por el Grupo de Comunicaciones de OSCAE de la Superintendencia de Industria y Comercio:

**Boletines de prensa:** Una vez el Superintendente de Industria y Comercio, el Secretario Técnico, el Coordinador de GTARNPC o la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE determinen la pertinencia de emitir un boletín de prensa, el responsable de comunicaciones del GTARNPC debe:

Redactar el boletín de prensa utilizando la plantilla “Comunicados Superintendencia de Industria y Comercio” la cual forma parte del documento CS03-102 Instructivo de Comunicaciones. El uso de esta plantilla es de obligatorio cumplimiento.

Buscar la revisión y validación del Secretario Técnico y/o del Coordinador del GTARNPC.

Remitir a OSCAE y a la Jefatura de Prensa SIC para su aprobación y posteriormente enviar vía electrónica a los periodistas y/o público interesado de la RNPC, entre ellos, las ligas y asociaciones de consumidores, alcaldías municipales, usuarios de los programas de la RNPC, academia y autoridades nacionales con competencia en Ley 1480 de 2011 o protección al consumidor.

Atender todas las solicitudes de los medios de comunicación generadas por la emisión del boletín y comunicarlas a la Jefatura de Prensa SIC y OSCAE para obtener instrucciones.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 6 de 16

**Nota 1:** La publicación de los boletines de prensa de la RNPC en redes sociales, así como en las páginas web externa e interna de la SIC están a cargo de OSCAE y son discrecionales de dicha oficina.

Conferencias o ruedas de prensa: una vez el Superintendente de Industria y Comercio, el Secretario Técnico, el Coordinador de GTARNPC o la Oficina de Servicio al Consumidor y Apoyo Empresarial OSCAE determinen la pertinencia de realizar una conferencia o rueda de prensa, el responsable de comunicaciones del GTARNPC, bajo la instrucción y aprobación de OSCAE y su jefatura de prensa, debe:

Organizar la información a presentar, teniendo en cuenta las reglas de redacción periodística que definen claramente quién, qué, cuándo, dónde y por qué de la noticia suministrada.

Realizar una relación de posibles preguntas con la elaboración de las correspondientes respuestas según corresponda y someter a consideración del vocero institucional (Superintendente o funcionario designado por él) para que presente observaciones y apruebe su contenido.

Coordinar la fecha y hora de la rueda de prensa programada, así como los aspectos logísticos necesarios: disponibilidad física del recinto, servicios de cafetería, vigilancia, herramientas tecnológicas y disponibilidad de conectividad (software y hardware).

Convocar a los medios de comunicación informando el tema e identificando con total claridad la fecha y hora indicadas por el Superintendente de Industria y Comercio o el funcionario designado por él, según corresponda.

En caso de ser requerido por el Superintendente de Industria y Comercio o el funcionario designado por él, se producirá material de apoyo para entregar a los periodistas al momento de comenzar la sesión de preguntas.

En las ruedas de prensa también existe la posibilidad de hacer transmisiones en directo, que se emitirán a través de las herramientas Facebook Live y/o Streaming, según lo determine el equipo de comunicaciones de OSCAE y el área de prensa.

**Nota 2:** Está expresamente prohibido a los funcionarios y/o contratistas vinculados a la Superintendencia de Industria y Comercio pronunciarse o emitir concepto alguno sobre los asuntos institucionales a través de los medios de comunicación, salvo autorización expresa del Superintendente de Industria y Comercio o

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 7 de 16

Coordinador del GTARNPC, así como la participación en eventos, foros y otros, tal como se ordena en la Circular Interna No. 008 del 9 de marzo de 2020. El incumplimiento de esta directriz será tipificado como falta disciplinaria y se seguirá lo establecido en el Procedimiento Procesos Disciplinarios GT03 – P01.

**Relacionamiento estratégico con medios de comunicación:** con el objetivo de divulgar las actividades diarias de los programas desarrollados por la RNPC, especialmente las visitas de la Ruta del Consumidor a los diferentes territorios de la geografía colombiana, el responsable de comunicaciones del GTARNPC debe:

Producir material de apoyo para el Secretario Técnico, Coordinador del GTARNPC o vocero designado por el Superintendente de Industria y Comercio. Este documento debe contener cifras, mensajes y datos relevantes de la gestión de la RNPC.

Acompañar al vocero designado, velar por la correcta realización de la entrevista y registrar su desarrollo mediante fotos, audios o videos.

**Nota 3:** Está expresamente prohibido a los funcionarios y/o contratistas vinculados a la Superintendencia de Industria y Comercio pronunciarse o emitir concepto alguno sobre los asuntos institucionales a través de los medios de comunicación, salvo autorización expresa del Superintendente de Industria y Comercio o Coordinador del GTARNPC. El incumplimiento de esta directriz será tipificado como falta disciplinaria y se seguirá lo establecido en el Procedimiento Procesos Disciplinarios GT03 – P01.

**Sitio web institucional o página web:** bajo el liderazgo de OSCAE, en diciembre de 2019 se realizó la migración de la página web del GTARNPC <http://www.redconsumidor.gov.co> al sitio web institucional de la Superintendencia de Industria y Comercio (<http://www.sic.gov.co/>), como un micrositio con URL <http://www.sic.gov.co/rnpc>. De esta manera, el responsable de comunicaciones del GTARNPC debe remitir periódicamente a OSCAE las solicitudes de publicación y actualización de contenidos, teniendo en cuenta las políticas editoriales de la página web institucional consignadas en el documento CS03-102 Instructivo de Comunicaciones. Los contenidos deben surgir de las necesidades comunicacionales de cada uno de los programas de la RNPC.

**Redes sociales:** la RNPC no tiene autorizada la creación de redes sociales propias. Es por ello que los contenidos relacionados con su gestión son divulgados en las redes sociales de la SIC: en X con el usuario @SicSuper, en Facebook como Superintendencia de Industria y Comercio, y en Instagram como superintendencia SIC. El responsable de las comunicaciones de la RNPC debe

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 8 de 16

remitir periódicamente a OSCAE una parrilla de contenidos sugeridos mediante documento de Excel con el diligenciamiento de los siguientes campos: Post (mensaje), Fecha, Red Social, Área, Material Sugerido y Enlace.

**Publicaciones y elementos promocionales:** Para la elaboración de publicaciones, tales como libros, manuales, cartillas, guías, folletos, volantes, afiches y demás, así como para la producción de material POP (chaquetas, gorras, pendones, counters, backings, carpas, etc.), el responsable de comunicaciones del GTARNPC debe seguir el siguiente procedimiento:

Identificar la necesidad de producción de publicaciones (tema, formato y contenido), así como la producción de material POP, con el apoyo del equipo misional o interesado.

Comunicar a OSCAE los requerimientos en materia de publicaciones y material POP para su respectiva aprobación, así como solicitar el apoyo en cuanto a la corrección de estilo, diagramación y diseño gráfico (renders), según sea el caso.

Solicitar al operador cotización de publicaciones y/o material POP, según sea el caso y remitirlas al Coordinador del GTARNPC para su respectiva aprobación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

Las entregas de material se realizarán directamente del proveedor al almacén de la SIC, área encargada de realizar el ingreso correspondiente.

**Nota 4:** Para la elaboración de todo tipo de publicaciones y elementos promocionales, debe tenerse en cuenta lo contemplado en el Instructivo de Marca Institucional CS03-I01, el cual se puede consultar en INTRASIC, en relación con el uso del logo SIC, sus variaciones, paleta de colores, etc.

Organización, divulgación y cubrimiento de eventos institucionales: el acompañamiento es realizado por el responsable de comunicaciones de la RNPC, quien coordina los requerimientos logísticos con OSCAE (locaciones, refrigerios, material POP, etc.). La solicitud se realiza por medio de correo electrónico describiendo las necesidades y especificaciones del evento, siguiendo el formato Checklist para eventos OSCE (CS03-F01). El procedimiento para la organización de los eventos debe ser el siguiente:

Planear con el apoyo del Secretario Técnico, Coordinador y áreas misionales el calendario anual de eventos de la RNPC y remitir a OSCAE, de acuerdo con el formato de checklist para eventos OSCAE (CS03-F01). OSCAE se encargará de solicitar la cotización al operador contratado.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 9 de 16

OSCAE remitirá la cotización al responsable de comunicaciones del GTARNPC, quien verificará que todos los elementos solicitados en el checklist estén incluidos y que el costo destinado para la actividad esté dentro del rango presupuestado.

Una vez verificada la cotización, el responsable de comunicaciones del GTARNPC la remitirá al Secretario Técnico o Coordinador para su respectiva aprobación, según disponibilidad presupuestal.

El responsable de comunicaciones del GTARNPC enviará a OSCAE la aprobación de la cotización mediante correo electrónico. En caso de ser necesario, en esta comunicación se debe señalar cualquier ajuste requerido, tal como aumento de personas, etc.

El responsable de comunicaciones del GTARNPC solicitará a OSCAE el diseño de la imagen corporativa del evento, el lema y el diseño de paquete de piezas correspondientes (invitaciones virtuales, pendones, escarapelas, certificados de asistencia, etc.). Así mismo, la construcción de la estrategia de comunicaciones para las tres etapas del evento: antes, durante y después.

Si el evento lo amerita, se solicitará a OSCAE la publicación de la información correspondiente en el micrositio de eventos de la entidad <https://www.sic.gov.co/actualidad/eventos>

La convocatoria será realizada por el equipo de comunicaciones del GTARNPC en coordinación con las áreas misionales según el tema del evento. Por lo tanto, esta actividad debe ser informada constantemente a OSCAE por medio de la persona enlace para la RNPC y la persona encargada de la organización de eventos SIC.

El responsable de comunicaciones del GTARNPC solicitará a las áreas misionales y transversales que participen en el evento un informe de la gestión de la RNPC como apoyo para la intervención del Secretario Técnico o Coordinador, con mensajes para la ciudadanía basados en datos de interés como hitos, controversias, novedades, cifras, fotos, testimonios.

Días antes del evento se debe realizar una reunión para tratar temas logísticos con las personas que estarán a cargo del evento en representación de la RNPC para que estén al tanto de todos los detalles y se les indique quién será la persona intermediaria entre el Operador y la SIC, en especial si el evento se realiza fuera de Bogotá.

El equipo de comunicaciones del GTARNPC velará por el correcto desarrollo del evento mediante la validación del checklist logístico.

El equipo de comunicaciones del GTARNPC debe realizar el registro fotográfico y de video para el cubrimiento de prensa y redes sociales.

Debe asegurarse que la bandera institucional de la SIC esté presente en todos los eventos.

Una vez finalizado el evento, el responsable de comunicaciones del GTARNPC firmará el acta de entrega de conformidad del salón, facturas o autorizaciones de última hora que presente el operador, el cual procederá a presentar un informe a OSCAE sobre el evento para emitir la factura correspondiente. Si el evento lo amerita, se realizará un comunicado de prensa con las respectivas conclusiones.

### **4.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **4.3.1 Definición**

El área que genera las directrices aplicables a las actividades de Comunicaciones Internas es la Secretaría General de la Superintendencia de Industria y Comercio. Confiabilidad, claridad y oportunidad son las características que se valoran en la comunicación que la SIC sostiene con su público interno gracias a las que se generan acciones efectivas de divulgación institucional.

#### **4.3.2 Objetivo específico de CI para la RNPC**

Dar a conocer entre los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio la información institucional de la RNPC y en general, las estrategias que lidera para la divulgación, promoción y pedagogía de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor-, generando conocimiento y apropiación de derechos y deberes como consumidores de bienes y servicios.

#### **4.3.3 Estrategias y canales**

El responsable de comunicaciones del GTARNPC deberá remitir periódicamente a OSCAE contenidos sugeridos para publicación o actualización, de acuerdo con los canales institucionales internos disponibles y bajo el criterio del área de comunicaciones internas, a saber:

IntraSIC: es la Intranet de la Superintendencia de Industria y Comercio. Es la red interna que funciona como plataforma de telecomunicaciones y que brinda un espacio de navegación donde se encuentra reunida la información relevante y de

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 11 de 16

interés para los servidores públicos o contratistas de la Entidad. La información que contiene INTRASIC es de carácter general, contiene información de las áreas, aplicaciones y servicios de información y de comunicación. Esta herramienta impulsa la participación y el conocimiento institucional por medio de mensajes claves e información actualizada constantemente para el recurso humano de la Entidad.

**Carteleras digitales:** Las carteleras digitales prestan servicio integral de desarrollo y suministro de contenidos dinámicos, creativos y oportunos de acuerdo con la imagen institucional, para el público interno. Buscan tener alta probabilidad de visualización, a través de contenidos cortos y creativos, frecuencias adecuadas de divulgación de mensajes, información segmentada enfocada al público objetivo y planeación de contenido.

**Boletines electrónicos:** Es el medio de comunicación interna más directo con los funcionarios y a través de él se informan temas con prioridad alta. El equipo de comunicación interna administra la cuenta comunicacionintera@sic.gov.co desde la cual se emite información de interés para los funcionarios de planta y contratista de la entidad.

**Fondos de escritorio para equipos de cómputo SIC:** El fondo de escritorio se actualiza mensualmente con información de interés, campañas de recordación o mensajes relacionados para fomentar el clima laboral y posicionar la cultura institucional.

**Campañas informativas internas:** dirigidas a generar mayor recordación sobre los temas específicos relacionados con la actividad institucional a nivel interno. Teniendo en cuenta el público objetivo, servidores públicos y contratistas de la SIC, las campañas informativas buscan fomentar la participación e interiorización mediante el diseño de mensajes, escenarios, medios y piezas comunicativas que generen interés y conocimiento en los temas planteados. Debe incluir las siguientes tres fases de desarrollo: (1) Expectativa, (2) Sensibilización y Lanzamiento y (3) Mensajes para sostenimiento.

**Podcast institucional EL GALLO:** Este producto de audio, que se produce y difunde por correo electrónico, a través de OSCAE, recopila información de interés para contratistas y funcionarios de la SIC, sobre temas relacionados con la correcta gestión documental, desarrollo de habilidades blandas, novedades contractuales, entre otros.

## **5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

A continuación, se describe el conjunto de actividades que debe adelantar el equipo de Comunicaciones del GTARNPC a nivel general, para difundir las acciones que se llevan a cabo en los programas Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Regional, Casas del Consumidor de Bienes y Servicios Bogotá, Ruta Nacional de Protección al Consumidor La Estrategia de Diálogo con Economías Populares y CONSUFONDO.



Ilustración 2. Actividades de divulgación RNPC.

## 5.1 PLANEAR Y ELABORAR MATERIAL PROMOCIONAL

Con base en el cronograma recibido de las actividades semanales a desarrollar en cada uno de los programas de la RNPC o por previa solicitud, el profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC identificará las principales actividades que requerirán divulgación (visitas Ruta del Consumidor, 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: difusiones y capacitaciones a la comunidad en general).

El profesional responsable elabora los comunicados de prensa cuando fuere necesario, para el caso de Ruta del Consumidor, se deben realizar comunicados semanales de acuerdo con la programación, los cuales son aprobados por la Jefatura de Prensa de la SIC.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 13 de 16

El responsable de comunicaciones del GTARNPC, elabora el material promocional (piezas gráficas, banner) requerido para la divulgación de actividades, según la necesidad de cada uno de los programas. Previo a la publicación en los canales de comunicación externa, todo el material debe pasar por aprobación de OSCAE.

## **5.2 SOLICITAR APOYO GRUPO DE COMUNICACIONES DE OSCAE**

Semanalmente, los contenidos de las principales actividades a desarrollar (Cronograma de las actividades de la RNPC) son compartidos con el Grupo de Comunicaciones de OSCAE, para sus comentarios, correcciones y aprobación.

El responsable del equipo de comunicaciones del GTARNPC, solicita a OSCAE el cargue en el micrositio de la RNPC ([www.sic.gov.co/rnpc](http://www.sic.gov.co/rnpc)) del contenido informativo relevante.

En este sentido los contenidos remitidos desde la RNPC siempre son aprobados y publicados por el grupo de comunicaciones de OSCAE.

## **5.3 ADELANTAR CONVOCATORIA MEDIOS DE COMUNICACIÓN LOCAL Y REGIONAL**

El profesional designado del equipo de comunicaciones del GTARNPC es el responsable de adelantar las siguientes actividades:

- Obtener los datos de contacto de los principales periodistas y medios de comunicación de la región (radio, prensa y tv, digitales). Información conseguida en las oficinas de prensa de los entes territoriales o a través de la búsqueda en la web y almacenada en la base de datos correspondiente, administrada por el equipo de comunicaciones del GTARNPC.
- Contactar telefónicamente a los periodistas de los distintos medios de comunicación con los siguientes propósitos: Dar a conocer la RNPC y el programa según sea la necesidad de comunicación y solicitar apoyo en la divulgación en su región de influencia de la campaña, evento o actividades adelantadas por el determinado programa. Y enviar vía correo electrónico el material promocional y el comunicado de prensa respectivo.
- Gestionar la consecución de entrevistas telefónicas o presenciales (gira de medios) con los principales medios de comunicación de la región, para ser atendidas por el vocero autorizado de la RNPC.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 14 de 16

- Acompañar al vocero autorizado en las entrevistas programadas, así como estar al frente de los aspectos logísticos y técnicos que permitan la realización de estas, cuando lo amerite.
- En el caso especial del programa Ruta Nacional de Protección al Consumidor, el responsable de comunicaciones del GTARNPC deberá:
- Contactar a cada uno de los jefes de prensa de los Entes Territoriales anfitriones. Los objetivos de esta comunicación se enfocan en solicitar apoyo en la difusión de la presencia de la Unidad Móvil en el municipio.
- Enviar el comunicado de prensa y el material promocional digital respectivo.
- En algunos casos, también se debe coordinar de manera conjunta algún evento o actividad especial que se realice ante medios de comunicación.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales relacionadas con la divulgación y promoción de las Rutas del Consumidor, consignadas en el contrato de operación del programa, articulando estas acciones de manera integral al plan de trabajo que se lleva a cabo con OSCAE, de tal forma que se logren las aprobaciones respectivas por parte de esta dependencia.

## **6 ELABORAR INFORMES**

### **6.1 REALIZAR MONITOREO DE PRENSA**

Periódicamente, un profesional del equipo de comunicaciones del GTARNPC recopila y construye un reporte de las noticias relacionadas con la SIC y la RNPC publicadas en los principales medios de comunicación (radio, prensa, televisión, digitales) a nivel nacional, regional y local.

### **6.2 HACER SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN**

El equipo de comunicaciones del GTARNPC realiza un reporte periódico acerca de las actividades de difusión y a destacar, realizadas en cada uno de los canales internos y externos de comunicación, tales como:

- Micrositio de la RNPC ([www.sic.gov.co/rnpc](http://www.sic.gov.co/rnpc)): Número de actualizaciones con los respectivos soportes (notas de prensa, banners, contenido institucional, etc.)

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 15 de 16

- Redes sociales SIC: Número de parrillas de contenido sugerido a OSCAE y número de post publicados por las redes institucionales de la SIC (Instagram, Twitter, Facebook, Youtube)
- Programa institucional SIC TeVe: Contenido audiovisual emitido.
- Canales internos: IntraSic (banners, notas de prensa, y contenido general publicado por el canal interno), Pantallas (carteleras virtuales): Creación y diseño de plantillas institucionales, contenido visual generado; microprograma de radio, fondos de escritorio, etc.

A continuación, se presenta gráficamente el resumen general de las actividades de este instructivo:

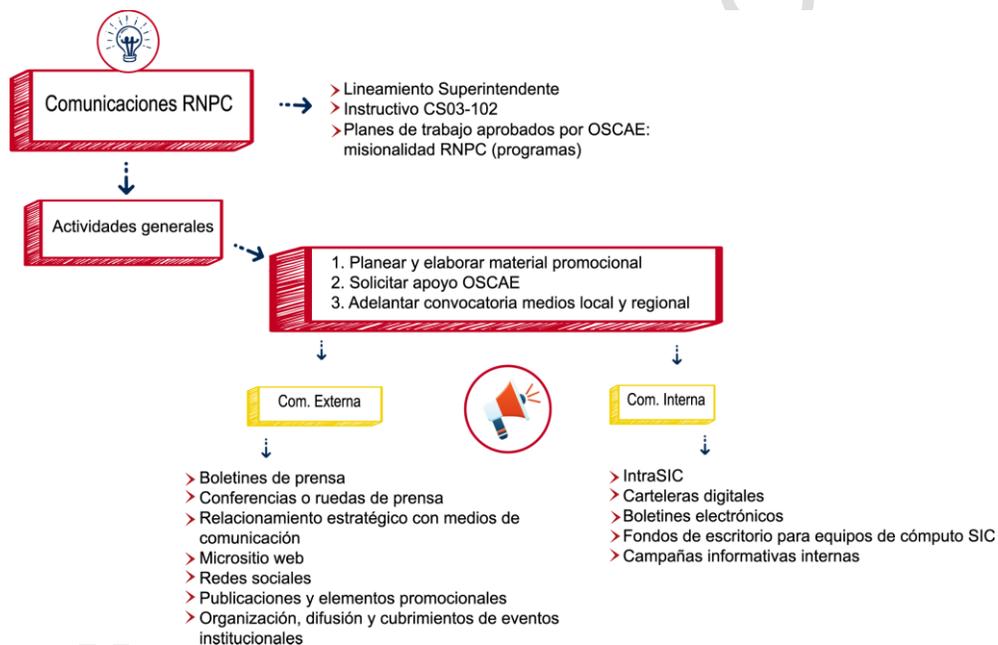


Ilustración 3. Resumen instructivo actividades de divulgación RNPC

## 7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual De Identidad Visual CS03-M03
- Manual De Comunicaciones CS03-M02
- Procedimiento De Comunicaciones CS03-P01
- Procedimiento Procesos Disciplinarios GT03 – P01
- Formato Checklist para eventos CS03-F01

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>INSTRUCTIVO ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN COMUNICACIONES RNPC</b></p>	Código: DA01-I02
		Versión: 3
		Página 16 de 16

- Plantilla “Comunicados Superintendencia De Industria y Comercio”
- Circular Interna No. 008 de 2020.

## 7.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N.A.

## 8 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se actualiza el termino Red Nacional de protección al consumidor y Grupo de apoyo a la Coordinación.
- Se elimina el siguiente segmento del numeral 4.1 ya que no se realiza “se deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades y deberán ser entregados con una periodicidad mensual de manera organizada y completa.”
- Se actualiza la etapa 4.2
- Se actualiza la red social de Twitter a X
- Se hacen ajustes en la información relacionada con los Programas transversales de la RNPC, se elimina el Programa EPPA, porque el programa cambio de nombre a Diálogo con Economías Populares.
- En el numeral 5.3 se pide eliminar el Formato DA01-F07 porque ya no utilizamos ese formato con los medios de prensa.
- Se eliminan los siguientes documentos ya que estos no pertenecen SIGI.
  - Instructivo de Comunicaciones CS03-I02
  - Marca Institucional CS03-I01
- Se incluyen los siguientes documentos:
  - CS03-M03 Manual De Identidad Visual
  - CS03-M02 Manual De Comunicaciones
  - CS03-P01 Procedimiento De Comunicaciones

---

Fin documento