

LINEAMIENTOS N° 002-2024-GEG/INDECOPI

LINEAMIENTOS QUE REGULAN LA COMUNICACIÓN EXTERNA, LAS RELACIONES PÚBLICAS Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de la comunicación externa, las relaciones públicas, y la imagen institucional del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), con la finalidad de uniformizar la gestión de difusión de la información, de las comunicaciones y del manejo de la imagen institucional.

II. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en estos lineamientos son de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las unidades de organización del INDECOPI.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- 3.2 Ley N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal.
- 3.3 Resolución de Secretaría de Comunicación Social N° 03-2022-PCM/SCS, que aprueba la Directiva N° 002-2022-PCM/SCS “Lineamientos aplicables al proceso de coordinación para el desarrollo y difusión de las campañas comunicacionales del Poder Ejecutivo”.
- 3.4 Resolución N° 000063-2021-PRE/INDECOPI que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI.
- 3.5 Resolución N° 000003-2023-PRE/INDECOPI que aprueba el Manual de Identidad Corporativa del INDECOPI.

IV. DEFINICIONES

- 4.1 **Campañas:** Conjunto de actividades estratégicas específicas que tienen un objetivo comunicacional y se desarrollan con un marco de tiempo determinado. Deben ser susceptibles de medición.
- 4.2 **Carpeta informativa:** Conjunto de documentos cuyo contenido comprende la ficha técnica del evento/actividad, programa, ayuda memoria, reseña de los participantes, entre otros aspectos.
- 4.3 **Comunicación externa:** Dar a conocer, a través de los medios de comunicación, los contenidos de interés de la ciudadanía, mediante estrategias comunicacionales dirigidas a los distintos públicos objetivos, a fin de fortalecer el posicionamiento positivo de la institución.
- 4.4 **Imagen institucional:** Conjunto de elementos que identifican y distinguen a una institución por su forma coherente, homogénea y diferenciadora de darse a conocer.
- 4.5 **Producto de comunicación:** Producto elaborado por la Oficina de Promoción y Difusión (OPD), a través del cual se dan a conocer mensajes,

servicios o acciones emprendidas por la institución en el marco de sus competencias.

- 4.6 Redes sociales:** Sitios o aplicaciones de internet que hacen posible elaborar comunidades virtuales integradas por personas, organizaciones o entidades conectadas entre sí, que brindan la oportunidad de intercambiar mensajes y archivos con los miembros de la red. Ejemplo: Facebook, X, YouTube, Instagram, Tik Tok, entre otras.
- 4.7 Relaciones públicas:** Procesos de gestión entre el INDECOPI y las organizaciones, públicas o privadas, con el objeto de construir y mantener una imagen positiva y confiable de la institución.
- 4.8 Vocero:** Es el servidor propuesto por la OPD) y autorizado por la Presidencia Ejecutiva o por quien esta delegue. Tiene la responsabilidad de dar a conocer, ante uno o más medios de comunicación u otras audiencias, información, opinión o la posición institucional acerca de un tema específico de competencia del INDECOPI y de interés de la ciudadanía o de grupos de interés institucionales.
- 4.9 Evento:** Es un acto o acontecimiento programado que reúne a organizadores e invitados con un objetivo definido, ya sea en formato presencial o virtual. Un evento está planificado en cuanto a espacio y tiempo, estableciendo lugar, fechas y horas específicas.
- 4.10 Actividad:** Es una acción o conjunto de acciones de comunicación externa orientadas a promover y difundir un tema específico, dirigidas a la ciudadanía en general o a un público que no necesariamente comparte el mismo interés u objetivo.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1** La OPD es la unidad de organización responsable de velar por el cumplimiento del presente lineamiento.
- 5.2** Todas las unidades de organización del INDECOPI son responsables de dar cumplimiento al presente lineamiento.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1** La OPD es la unidad encargada de coordinar y ejecutar actividades de prensa, imagen y comunicación institucional del INDECOPI.
- 6.2** La OPD brinda soporte técnico a las unidades de organización del INDECOPI para:
 - 6.2.1 Elaborar estrategias de comunicación.
 - 6.2.2 Gestionar con los medios de comunicación.
 - 6.2.3 Aplicación del protocolo de imagen institucional.
 - 6.2.4 Difusión en las redes sociales.
- 6.3** Toda actividad de comunicación dirigida a la prensa, actividades de relaciones públicas, la aplicación del protocolo de imagen, así como la difusión a través de las redes sociales, página web, la organización de eventos institucionales, marketing y publicidad y el uso de los canales propios de comunicación institucional son realizados y coordinados con la OPD.
- 6.4** La OPD fomenta una política de apertura y de relación permanente con los medios de comunicación, brindando y coordinando la atención oportuna a las

solicitudes de información y realizando la difusión estratégica de la información institucional.

- 6.5** La OPD administra las plataformas de comunicación digital del INDECOPI, generando contenidos diversos para promover el posicionamiento institucional.
- 6.6** Para actividades de difusión externa que se desarrollen en las regiones, la OPD coordinará con las Oficinas Regionales (ORI) y con la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales (DCR).
- 6.7** Ningún funcionario o servidor debe difundir o remitir información vinculada al INDECOPI a nombre de la institución, en los medios de comunicación o en las redes sociales.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

La OPD mantiene permanente coordinación con las unidades de organización del INDECOPI para identificar información, mensajes y actividades a realizar, con la finalidad de determinar cuáles requieren del soporte comunicacional, diseño gráfico, gestión de medios, registro audiovisual, entre otros.

7.1 De las relaciones con los medios de comunicación

- 7.1.1 Las entrevistas concedidas a los medios de comunicación se realizan con el objetivo de orientar y brindar declaraciones especializadas sobre algún tema vinculado al INDECOPI y orientar el mejor posicionamiento de la entidad, en ese sentido, las entrevistas se deben coordinar previamente con la OPD.
- 7.1.2 Las conferencias de prensa son realizadas cuando la OPD considere necesario comunicar e informar a la ciudadanía sobre un tema determinado, responder a la coyuntura, entre otros aspectos, con la aprobación de la alta dirección. La Gerencia General, Presidencia Ejecutiva, o cualquier unidad de organización pueden proponer la realización de conferencias de prensa, las mismas que serán evaluadas por la OPD.
- 7.1.3 Todas las unidades de organización del INDECOPI que reciban solicitudes de entrevistas a servidores, información periodística o similar, deben informar de manera inmediata a la OPD, **según el Anexo 3: Modelo de solicitud de entrevista**, para la atención correspondiente, de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- 7.1.4 La OPD es la responsable de la coordinación y convocatoria de conferencias de prensa, entrevistas al presidente ejecutivo de la institución, al gerente general, directores, secretarios técnicos, jefes, u otros servidores, sobre las competencias de la institución.
- 7.1.5 El material informativo que se difunde a los medios de comunicación es elaborado por las áreas técnicas (unidades de organización) del INDECOPI en coordinación y previa validación de la OPD y con la aprobación de la alta dirección.

7.1.6 Las unidades de organización del INDECOPI que necesiten comunicar algún tema a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación, deben coordinarlo con la OPD, para la validación respectiva, a fin de que los mensajes que se difundan estén acordes con la posición institucional.

7.2 De la vocería institucional

7.2.1 Por la especialización de sus funciones, el INDECOPI cuenta con dos tipos de voceros:

- a) **Vocero de la gestión:** Es el presidente ejecutivo del INDECOPI, como cabeza de la institución. Esta función puede ser realizada por el gerente general u otro servidor de alto nivel de especialización que se encuentre dentro de la relación de voceros previamente identificados por la OPD. El vocero institucional tiene la responsabilidad de informar a la opinión pública la posición de la entidad sobre un tema específico.
- b) **Vocero técnico:** Es el servidor del INDECOPI, especializado en el tema de su competencia. Por naturaleza el vocero técnico es un secretario técnico de comisión o sala, un director o un jefe.
- c) **Vocero alterno:** Excepcionalmente la OPD, en coordinación con las unidades de organización del INDECOPI, identificarán a servidores para que actúen como voceros alternos en espacios fijos de medios de comunicación de Lima y regiones, así como en los canales de comunicación propios de la institución (Redes sociales, podcast y otros espacios que surjan).

7.2.2 Los voceros deben transmitir la posición institucional en sus intervenciones, bajo responsabilidad.

7.2.3 En situaciones fortuitas o de fuerza mayor que impidan al vocero autorizado informar o declarar ante los medios de comunicación, la OPD podrá designar a un vocero con conocimiento de la alta dirección del INDECOPI.

7.3 Del manejo de las redes sociales y página web

7.3.1 La OPD es el único órgano responsable de crear y administrar las cuentas institucionales en redes sociales del INDECOPI (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, TikTok, LinkedIn, entre otros) así como de elaborar y/o aprobar los contenidos que se publiquen en las referidas plataformas digitales.

7.3.2 El contenido de las campañas, piezas gráficas, audiovisuales, entre otras, a través de las redes sociales y el portal institucional del INDECOPI, que realice la OPD, debe contar con la revisión del área técnica respectiva (unidades de organización).

7.3.3 La OPD canaliza hacia las unidades de organización competentes las consultas que se reciben de los usuarios a través de las redes sociales y coordina con ellas las respuestas apropiadas.

7.3.4 Está prohibida la creación de páginas web, aplicativos y redes sociales de los servicios e información del INDECOPÍ fuera del dominio oficial.

7.4 Sobre las relaciones públicas

7.4.1 El INDECOPÍ, a través de la OPD, es la unidad orgánica encargada de establecer las relaciones con grupos de interés, mediante diferentes actividades o eventos institucionales dirigidos al público externo, con la finalidad de fortalecer el posicionamiento de la institución.

7.4.2 En este sentido, las unidades de organización deben tener en cuenta lo siguiente:

- El INDECOPÍ no auspicia, organiza ni colabora en eventos o actividades en las que participan organizaciones políticas.
- El INDECOPÍ no participa en eventos o actividades realizadas por empresas privadas que promuevan algún producto o servicio en el mercado y/o estén comprometidas en procedimientos tramitados ante cualquier órgano resolutorio o unidad de organización, salvo que estos hayan finalizado con una antigüedad de 24 meses.
- Excepcionalmente, la institución podría participar en actividades de empresas privadas que brindan servicios educativos o de apoyo social, previa evaluación y coordinación con la OPD y la alta dirección.
- El INDECOPÍ, a través de la OPD, se reserva el derecho a autorizar la publicación o uso de su logotipo o marca en las piezas promocionales o publicitarias de actividades en las que participen otras entidades o servidores del INDECOPÍ.

7.4.3 Las unidades de organización que requieran realizar eventos deben comunicarlo a la OPD y realizarán las coordinaciones que sean necesarias de manera conjunta. Para ello, las unidades de organización deben enviar una carpeta informativa, **según el Anexo 1: Modelo de carpeta informativa**, en un plazo mínimo de 10 días hábiles previos al evento.

7.5 Organización de eventos

7.5.1 La OPD es la unidad especializada en diseñar, desarrollar y ejecutar los eventos institucionales, en línea con los objetivos de posicionamiento del INDECOPÍ. La alta dirección aprueba la ejecución de los eventos o actividades. Asimismo, la OPD se encarga de evaluar los resultados de las actividades con la finalidad de implementar acciones de mejora.

7.5.2 Las unidades de organización que requieran realizar eventos o actividades deberán comunicarlo a la OPD, **según Anexo 2: Modelo de reporte de actividades**, para evaluar y autorizar su ejecución. Asimismo, la OPD asesora y acompaña a las unidades de organización en el desarrollo de los eventos autorizados.

7.5.3 Las unidades de organización que reciban directamente una invitación para participar, colaborar o coorganizar un evento deberá comunicarlo a la OPD y solicitar la validación correspondiente.

7.5.4 En eventos o actividades donde participa la alta dirección, la OPD efectúa visitas previas o viajes de avanzada para planificar la ejecución más apropiada.

7.5.5 El INDECOPI podrá coorganizar eventos con entidades u organismos públicos, nacionales o extranjeros, entidades multilaterales, gremios u otros similares. En el caso de entidades privadas con fines educativos, podrán coorganizar eventos con el INDECOPI, previa evaluación de la OPD y aprobación de la alta dirección.

7.5.6 La OPD evalúa la pertinencia de difundir la participación del INDECOPI en una actividad en la que intervenga como coorganizador.

7.6 Campañas de comunicación orgánicas

7.6.1 El INDECOPI promueve campañas comunicacionales orgánicas orientadas a empoderar con información a los ciudadanos para que puedan ejercer sus derechos como consumidores, promover el registro de la propiedad intelectual y fomentar la libre competencia en el mercado.

7.6.2 Para la ejecución de campañas orgánicas se debe tener en cuenta lo dispuesto en los Lineamientos aplicables al proceso de coordinación para el desarrollo y difusión de las campañas comunicacionales del Poder Ejecutivo”, dispuesto por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

7.6.3 La OPD elabora productos de comunicación, orientados a posicionar los temas de competencia del INDECOPI entre ellos, piezas gráficas, productos audiovisuales, folletería, merchandising, entre otros.

7.6.4 La OPD se encarga de coordinar y autorizar la difusión de productos comunicacionales (imágenes, videos institucionales, entre otros) en los canales informativos del INDECOPI, previo visto bueno del área técnica competente, así como también se encarga de coordinar con instituciones públicas o privadas la difusión de productos comunicacionales de interés institucional.

7.7 Campañas publicitarias

7.7.1 Las campañas publicitarias deberán formularse y ejecutarse conforme a la Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal, su reglamento y modificatorias.

7.7.2 Las campañas publicitarias deben contar con un “Plan de Estrategia Publicitaria”, el cual es aprobado por el titular de la institución, y debe guardar coherencia con los objetivos institucionales.

7.7.3 En caso de que las campañas se ejecuten en período electoral se deberá tener en cuenta las disposiciones emitidas por el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) que resulten aplicables.

7.7.4 La ejecución de campañas publicitarias debe contemplar lo dispuesto en los Lineamientos aplicables al proceso de coordinación para el

desarrollo y difusión de las campañas comunicacionales del Poder Ejecutivo, dispuestos por la Presidencia del Consejo de Ministros.

7.7.5 Las campañas publicitarias que requieran emprender las unidades de organización deben ser comunicadas a la OPD para su análisis, revisión y aprobación. Una vez aprobadas por la alta dirección, la OPD brinda acompañamiento en todo el proceso creativo.

7.7.6 La OPD emite opinión y da visto bueno a los términos de referencia para la contratación de servicios y/o productos vinculados a las campañas de publicidad que realice el INDECOPI.

7.8 Protocolo de imagen institucional

7.8.1 El INDECOPI aplica su protocolo de imagen institucional, a través de la OPD, en todos los eventos que organice, con el fin de guardar coherencia y unidad con la imagen que desea proyectar.

7.8.2 La OPD es el órgano encargado de brindar el soporte de protocolo en los eventos y actividades físicas y virtuales en las cuales participan los miembros de la alta dirección del INDECOPI.

7.8.3 Las unidades de organización que programen eventos o actividades deberán coordinar con la OPD el protocolo a aplicar.

7.8.4 El soporte de protocolo de imagen se realiza de manera conjunta, de manera coordinada con la OPD y las unidades de organización que solicitan y organizan el evento o actividad, ya sea presencial o virtual.

7.9 La identidad gráfica institucional

7.9.1 La OPD es la responsable del uso correcto de la identidad visual o gráfica y del logotipo institucional en todas las publicaciones, campañas y actividades que realicen las unidades de organización del INDECOPI, en cumplimiento de lo dispuesto en el Manual de identidad Corporativa del INDECOPI.

7.9.2 La identidad institucional se rige por lo establecido en el Manual de identidad Corporativa del INDECOPI, el mismo que contiene las normas para la aplicación de las características, tamaños, colores y tipografías de los elementos de comunicación externa del INDECOPI, y es aplicable a todas las unidades de organización de la entidad.

7.9.3 La OPD es la encargada de evaluar y otorgar la autorización para el uso del logotipo institucional a instituciones u organismos externos, previa coordinación con el área técnica vinculada a la solicitud y según lo dispuesto en el Manual de identidad Corporativa del INDECOPI.

7.9.4 La OPD es la única responsable de autorizar la creación y el uso de marca o identidad gráfica de las campañas institucionales, en cualquier elemento de comunicación del INDECOPI para el público interno y/o externo. En ese sentido, es responsable de atender y evaluar las solicitudes de las instituciones, públicas y privadas, que requieran el uso del logotipo del INDECOPI para actividades y eventos.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Los aspectos no establecidos en los presentes Lineamientos serán absueltos por la OPD.

IX. ANEXOS

- 9.1** Anexo 1: Modelo de carpeta informativa
- 9.2** Anexo 2: Modelo de reporte de actividades.
- 9.3** Anexo 3: Modelo de solicitudes de entrevista.

=====

Anexo 1: Modelo de carpeta informativa

Nombre del evento/ actividad:

Organiza:

Lugar y fecha:

Datos generales del evento/actividad:

NOMBRE DEL EVENTO/ACTIVIDAD:	
TIPO DE EVENTO/ACTIVIDAD:	
FECHA Y HORA:	
DURACIÓN:	
RESPONSABLE:	
IDEAS FUERZA	
LUGAR:	
IDIOMA:	

Programa

Asistentes

Palabras

Ayuda memoria

Anexo 2: Modelo de reporte de eventos o actividades

N°	Área	Nombre del evento o actividad	Motivo del evento o de la actividad	Fecha	Modalidad (virtual/presencial/mixta)	La actividad es interna o externa	Entidades participantes	Autoridades participantes	Requiere participación de Alta Dirección	Persona responsable de la coordinación

Anexo 3: Modelo de solicitud de entrevista

Medio / Programa	Vocería	Periodista	Tema	Fecha	Hora