



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año del buen servicio al ciudadano"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 177-2017-MIDIS/PNADP-DE

Lima, 23 OCT. 2017

VISTOS:

El Informe N° 000006-2017-MIDIS/PNADP-UCI del 10 de febrero de 2017, emitido por la Unidad de Comunicación e Imagen, el Informe N° 000128-2017-MIDIS/PNADP-UPP de fecha 17 de mayo de 2017 y el Memorando N° 001109-2017-MIDIS/PNADP-UPP del 16 de octubre de 2017 emitidos por la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y los Informes N° 000160-2017-MIDIS/PNADP-UAJ del 11 de julio de 2017, N° 000230-2017-MIDIS/PNADP-UAJ del 27 de setiembre de 2017 y N° 000264-2017-MIDIS/PNADP-UAJ del 20 de octubre de 2017, emitidos por la Unidad de Asesoría Jurídica; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se creó el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno - infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, con la Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina su estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, sus necesidades de personal, así como la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, "JUNTOS", y entre sus funciones conforme al citado Manual de Operaciones se encuentra la de aprobar, modificar y derogar las directivas, reglamento y otras normas técnico - operativas o administrativas internas que requiera el Programa JUNTOS para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 301-2016-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 008-2016-MIDIS "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis";

Que, mediante el Artículo 2° de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 102-2016-MIDIS-PNADP-DE del 01 de Agosto de 2016, se dispuso que todas las Unidades del Programa JUNTOS, realicen la revisión de sus documentos normativos y de ser el caso formulen los proyectos respectivos para la adecuación de los instrumentos que resulten necesarios de acuerdo al nuevo Manual de Operaciones de JUNTOS, aprobado por la Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS/PNADP-DE;



Que, en el contexto expresado en el considerando precedente, así como en el de la mejora de la normativa interna, y el de gestión por procesos de este Programa; la Unidad de Comunicación e Imagen mediante el Informe N° 000006-2017-MIDIS/PNADP-UCI del 10 de febrero de 2017, recomendó la elaboración de un procedimiento de gestión de crisis comunicacional del Programa JUNTOS, que pudiera afectar la imagen de la institución, enmarcado en la Resolución Ministerial N° 301-2016-MIDIS, adjuntando para ello la propuesta respectiva; documento que fue evaluado por la Coordinadora en Gestión de Calidad y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, quienes se han pronunciado favorablemente a través del proveído N° 000029-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC y el Informe N° 000128-2017-MIDIS/PNADP-UPP y Memorando N° 001109-2017-MIDIS/PNADP-UPP, respectivamente;

Que, en mérito a lo señalado, a través de los Informes N° 000160-2017-MIDIS/PNADP-UAJ, N° 000230-2017-MIDIS/PNADP-UAJ y N° 000264-2017-MIDIS/PNADP-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica, estimó viable la aprobación del referido procedimiento;

Con la visación del Jefe (s) de la Unidad de Comunicación e Imagen, la Jefa de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y el Jefe (s) de la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS"; y,

De conformidad con el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS que aprueba el Manual de Operaciones de este Programa; y la Resolución Ministerial N° 020-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional" del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS", que forma parte de la presente resolución, así como los siguientes Formatos:

- Formato de Reporte de Alerta Comunicacional (PNADP-UCI-COM-F-001)
- Formato de Hechos Graves – Casos de Crisis (PNADP-UCI-COM-F-002)
- Formato de informe mensual de Alertas Comunicacionales (PNADP-UCI-COM-F-003)
- Formato de Informe Final de Crisis (PNADP-UCI-COM-F-004)

Artículo 2°.- Disponer que todas las Unidades del Programa involucradas realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.

Ing. Yuri B. Muñoz Martínez
Director Ejecutivo
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 1 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para la gestión de las crisis comunicacionales desde la identificación de las alertas comunicacionales, a fin de controlar y minimizar su posible impacto en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para todas las unidades de la sede central y unidades territoriales del Programa Juntos.

3. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, norma de creación del Programa JUNTOS, modificada por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS.
- Resolución Ministerial N°157-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Juntos.
- Resolución Ministerial N° 301-2016-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 008-2016-MIDIS, "Directiva para la gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis".

4. RESPONSABILIDAD

Director (a) Ejecutivo del Programa Juntos : Liderar el Comité Central de Crisis (CCC) del Programa Juntos.
Comunicar al Comité de crisis del MIDIS el hecho grave o denuncia que pudiera afectar la imagen del Programa.

Coordinador (a) Técnico : Integrar el CCC.
Comunicar de manera preventiva a la UCI, las alertas recibidas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) que pudieran derivar en crisis.

Jefe (a) de la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) : Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
Remitir el informe final respecto al desarrollo y manejo de la crisis, e Informe Mensual de Alertas Comunicacionales
Integrar el CCC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Mauricio Ottiniano Flores – Especialista en Prensa e Imagen Institucional	Mauricio Ottiniano Flores – Jefa (s) de la Unidad de Comunicación e Imagen	Yuri Muñoz Martínez – Director Ejecutivo del Programa Juntos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 2 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

Jefe (a) de las unidades territoriales : Liderar y convocar el Comité Regional de Crisis (CRC) del programa Juntos.
Monitorear y atender las alertas comunicacionales en su respectiva UT registradas por el/la Comunicador (a).
Integrar el CCC en caso el tema corresponda a su UT.

Jefes (a) de unidades técnicas : Integrar el CCC dependiendo de la naturaleza de la alerta de crisis, proporcionando información técnica para hacer frente a las alertas comunicacionales, así como en los escenarios de crisis.

Coordinador (a) de Orientación y Atención al Usuario : Monitorear las alertas comunicacionales del Programa Juntos.

Especialista en Prensa e Imagen Institucional : Registrar y canalizar al Jefe (a) de la UCI y al JUT las alertas comunicacionales.
Coordinar con los comunicadores de las UT el registro y envío oportuno de las alertas comunicacionales.
Elaborar el Formato de hechos graves-casos de crisis
Elaborar el Informe de crisis e Informe mensual de alertas comunicacionales.

Comunicador (a) de las UT : Registrar la alerta comunicacional.

Técnico (a) de Orientación y Atención al usuario de la UT : Identificar e informar de manera inmediata a el/la comunicador (a) sobre las denuncias que pudieran generar una alerta comunicacional que contenga los elementos constitutivos de una crisis.

Servidores del Programa Juntos : Reportar hechos o denuncias que configuran una alerta comunicacional.

5. DEFINICIONES

- **Alerta comunicacional:** Es el aviso que realiza un colaborador interno o agente externo, sobre el presunto mal funcionamiento del Programa, pudiendo ser tanto en sus procesos administrativos, como operativos.
Las alertas comunicacionales que pueden derivar en una crisis presentan dos características: i) Pueden afectar a un grupo importante de personas y cuentan con elementos de corrupción y ii) Están referidas a los casos descritos en el Cuadro N° 1, del presente procedimiento.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 3 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

Las alertas comunicacionales son identificadas y comunicadas por los técnicos (a) de las Plataformas de Orientación y Atención al Usuario.

- **Crisis:** Se presenta cuando una alerta provoca un escenario de riesgo real o potencial, que podría generar un impacto negativo en la imagen de la institución o en los medios de comunicación.
- **Registro de alerta comunicacional:** Documento que detalla información acerca de la alerta comunicacional reportada, su fuente informativa y características. La elaboración del registro es responsabilidad del comunicador (a) de las UT o Especialista en Prensa e Imagen Institucional.
- **Comité Central de Crisis (CCC):** Coordina inmediatamente las acciones necesarias para enfrentar la crisis. Está integrado de manera permanente por el/la Director (a) Ejecutivo, el/la Coordinador (a) Técnico, el/la Jefe (a) de la Unidad de Comunicación e Imagen, y el Jefe (a) de la Unidad de Asesoría Jurídica. Eventualmente y dependiendo de la naturaleza y/o características de la crisis, cualquiera de los miembros del CCC podría proponer que los Jefes de las unidades técnicas integren el CCC. Los miembros del CCC deben mantener una comunicación permanentemente entre sí.
- **Comité Regional de Crisis (CRC):** Analiza las acciones a tomar ante un escenario de riesgo de crisis y encargado de recoger información y trasladarla al Director. Está integrado por el (la) jefe (a) de la UT, el (la) Coordinador (a) Técnico Territorial, el (la) Comunicador (a) y el (la) Técnico (a) de Orientación y Atención al Usuario.
- **Vocero:** Funcionario (a) autorizado para brindar declaraciones a los medios de comunicación.

6. PROCEDIMIENTO

La aplicación del presente procedimiento se realizará en paralelo a las acciones establecidas por el Comité de Crisis del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

6.1 Identificación de Alertas Comunicacionales

- 6.1.1 La Plataforma de Atención al Usuario realiza cinco tipos de atenciones: Consultas, pedidos, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a los procedimientos vigentes. Solo las denuncias revisten riesgo de degenerar en una crisis. Ver en el cuadro N° 1 la tipología de las denuncias que pueden generar una

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 4 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

crisis. Lo que magnifica la posibilidad de que una alerta derive en una crisis es la magnitud del hecho (número de personas afectadas) y la presencia de elementos de corrupción en el mismo.

- 6.1.2 El/la técnico (a) de Orientación y Atención al Usuario debe identificar y comunicar de manera inmediata y urgente ante el comunicador (a) las denuncias que puedan generar una alerta comunicacional que contenga los elementos que puedan derivar en una crisis (según el cuadro N° 1).
- 6.1.3 Asimismo, los servidores del Programa están llamados a reportar el hecho o denuncia que podría generar una alerta comunicacional de la que tengan conocimiento ante el comunicador (a) o técnico (a) de Orientación y Atención al Usuario en las UT o ante cualquier miembro de la UCI en la sede central (según el cuadro N° 1).
- 6.1.4 Los servidores del Programa también pueden canalizarla a través del correo: alertas@juntos.gob.pe, el mismo que estará a cargo de la UCI.

Cuadro N° 1: Tipología de alertas

Tipo de alerta	Característica
Denuncia	- Casos de filtración - Cobros indebidos - Casos de corrupción - Incumplimiento funcional del personal de Juntos - Malversación de fondos

Cuadro N° 2: Fuentes de información

Fuente de información de alertas comunicacionales		
	Fuente interna	Fuente externa
Actores	Colaboradores del Programa Juntos	- Usuaris - Ciudadanos - Actores políticos - Funcionarios públicos
Instrumento de comunicación	alertas@juntos.gob.pe	Plataformas de Orientación y Atención al Usuario

6.2 Registro de las alertas comunicacionales

- 6.2.1 En el caso de la alerta reportada en la UT, el/la Comunicador/a registra de manera inmediata y comunica al JUT. Asimismo en el caso de la alerta reportada en la Sede Central el Especialista en Prensa e Imagen Institucional registra y comunica a la UCI y al Coordinador de Orientación y Atención al Usuario, quien es el encargado de monitorear la alerta comunicacional.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 5 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

- 6.2.2. En ambos casos, el registro de la alerta se realiza en el Formato de Reporte de Alerta Comunicacional (PNADP-UCI-COM-F-001).

6.3 Análisis de la alerta

- 6.3.1 Luego de recibir la alerta comunicacional, el Jefe (a) de la UT analiza con carácter de urgente el caso y evalúa si este representa un riesgo de crisis.
- 6.3.2 En caso la alerta comunicacional represente un riesgo de crisis, se procede de acuerdo al numeral 6.5 y 6.6.
- 6.3.3 En caso no represente un riesgo de crisis, el JUT continua con el trámite de acuerdo a la normativa vigente (casos de denuncias).

6.4 Activación del Comité Regional de Crisis (CRC)

- 6.4.1 El/la Jefe/a de la UT convoca al CRC para analizar las acciones a tomar.
- 6.4.2 Se recaba información oportuna y plantea una propuesta de acción que la deriva a la Dirección Ejecutiva y a la UCI, a fin de evitar que el caso desencadene en una crisis. Este proceso tiene una duración de una hora.
- 6.4.3 El/la Jefe/a de la Unidad de Comunicación e Imagen evalúa la información recibida y en caso exista un riesgo de crisis potencial o real (según la tipología precisada en el cuadro No 1 y la definición de crisis), propone al/a la directora/a Ejecutivo/a convocar al CCC.

6.5 Activación del Comité Central de Crisis (CCC)

- 6.5.1 Los miembros del CCC deberán reunirse de manera física, virtual, o a través de alguna plataforma de mensajería instantánea, para coordinar inmediatamente las acciones necesarias para enfrentar la crisis.
- 6.5.2 El CCC deberá comunicar a los jefes de todas las unidades sobre la crisis, e integrar a los directamente involucrados al CCC.
- 6.5.3 El CCC deberá informar de inmediato al Comité de Crisis del MIDIS sobre la situación y entregarle la información oportuna a través del correo electrónico comitedecrisis@midis.gob.pe, y vía whatsapp a cada uno de los miembros del citado comité.
- 6.5.4 El CCC deberá recopilar información pertinente con la celeridad que la crisis amerita, para plantear acciones destinadas a enfrentarla.
- 6.5.5 Terminada la reunión y deliberaciones del CCC, el Especialista de prensa e imagen institucional emite el Formato de hechos graves -Casos de crisis (PNADP-UCI-COM-F-002), en el cual se incluye:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 6 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

la posición de la institución ante la crisis, los mensajes claves y preguntas y respuestas tipo (respuestas coordinadas ante potenciales preguntas relacionadas a la crisis) que ayudarán a los voceros al momento de dar una declaración ante la prensa o autoridades o servirán de base para los comunicados institucionales debiendo trasladar a través del Director Ejecutivo todo lo actuado al Comité de Crisis del MIDIS.

6.6 Post Crisis

- 6.6.1 El/la Jefe (a) de la UCI remite el informe final respecto al desarrollo y manejo de la crisis, elaborado por el Especialista de Prensa e Imagen Institucional, el mismo que se elevará al CCC. Para ello hará uso del Formato de Informe Final de Crisis (PNADP-UCI-COM-F-004).
- 6.6.2 Asimismo, remite el Informe Mensual de Alertas Comunicacionales (PNADP-UCI-COM-F-003) a la Dirección Ejecutiva, a fin de tener mapeadas las alertas que puedan desencadenar una crisis.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		UCI

8. REGISTROS

Para el desarrollo del Procedimiento se utilizan los siguientes formatos:

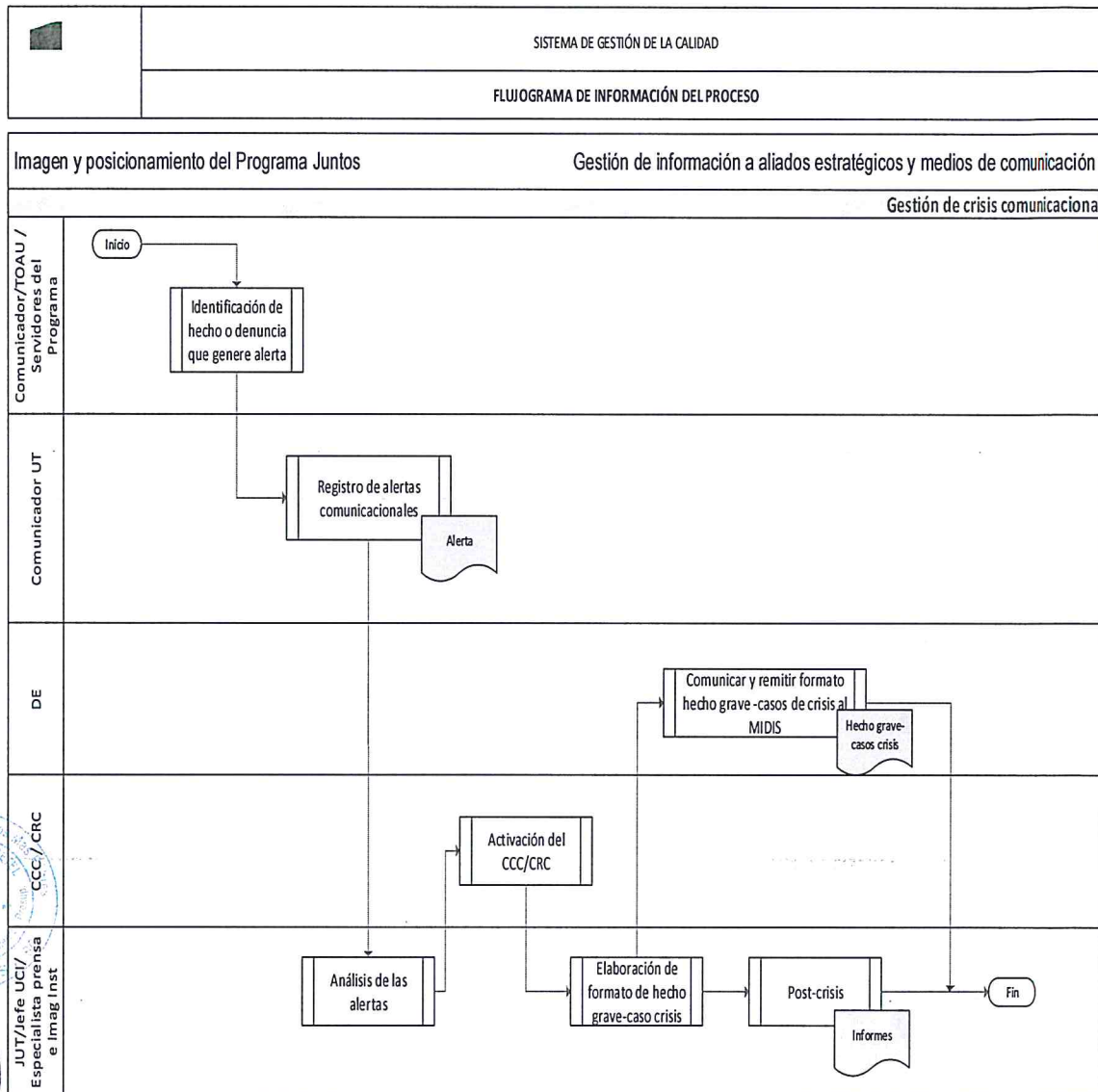
- Formato de Reporte de Alerta Comunicacional (PNADP-UCI-COM-F-001)
- Formato de Hechos Graves-Casos de crisis (PNADP-UCI-COM-F-002)
- Formato de Informe Mensual de Alertas Comunicacionales (PNADP-UCI-COM-F-003)
- Formato de Informe Final de Crisis (PNADP-UCI-COM-F-004)

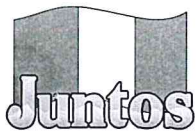
9. ANEXOS

- Flujograma de información.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-UCI-COM-P-001	Versión: 01	Fecha : 16/10/2017	Página 7 de 7
Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional			

Flujograma de Información



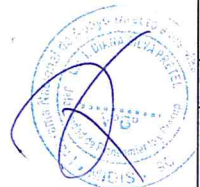


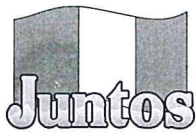
Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres

REPORTE DE ALERTA COMUNICACIONAL

PNADP-UCI-COM-F-001/Rev. 1

Persona que elabora el reporte	Cargo:	Nombre:
Descripción del hecho:		
¿Cuándo ocurrió?		
¿Dónde ocurrió?		
Departamento:	Provincia:	
Distrito:	Centro Poblado:	
¿Qué ocurrió?		
(Describir el hecho grave)		
¿Por qué ocurrió?		
(Indicar las causas o posibles causas)		
¿Quiénes participaron?		
(Señalar el nombre y el cargo o función de las personas que participaron en el hecho grave o atendieron sus consecuencias o a los afectados o los que participaron como testigos, el nombre de los usuarios o perjudicados, el nombre de los particulares comprometidos, entre otras personas).		
¿Qué medidas se han adoptado?		
(Describir las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas, las medidas de emergencia adoptadas, entre otras medidas).		
Lugar y fecha de elaboración del reporte:		





Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres

HECHOS GRAVES-CASOS DE CRISIS

PNADP-UCI-COM-F-002/Rev. 1

Persona que elabora el reporte	Cargo:	Nombre:
Descripción del hecho:		
¿Cuándo ocurrió?		
¿Dónde ocurrió?		
Departamento:	Provincia:	Distrito:
Centro Poblado:	Lugar:	
¿Cómo ocurrió?		
(Describir el hecho grave)		
¿Por qué ocurrió?		
(Indicar las causas o posibles causas)		
¿Quiénes participaron?		
(Señalar el nombre y el cargo o función de las personas que participaron en el hecho grave o atendieron sus consecuencias o a los afectados o los que participaron como testigos, el nombre de los usuarios o perjudicados, el nombre de los particulares comprometidos, entre otras personas).		
¿Qué medidas se han adoptado?		
(Describir las medidas correctivas y/o preventivas adoptadas, las medidas de emergencia adoptadas, entre otras medidas).		
Posición del Programa		
(El Programa debe tomar una posición respecto al hecho, condenando –de ser el caso- el hecho, anunciando sanciones (de ser el caso) y adelantando las acciones adoptadas).		



Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres

Mensajes claves:

(Batería de mensajes claros y directos destinados a posicionar en la opinión pública la postura de la institución)

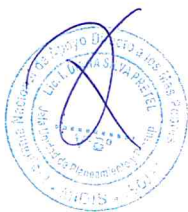
Potenciales preguntas:

- ¿Por qué ocurrió el hecho?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Cómo se va a solucionar?
- ¿Cuándo se va a solucionar?

Potenciales respuestas:

Deben ser formuladas con total precisión y veracidad.

Lugar y fecha de elaboración del reporte:





Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres

INFORME MENSUAL DE ALERTAS COMUNICACIONALES

PNADP-UCI-COM-F-003/Rev. 1

INFORME N° XXX-20XX/ MIDIS /PNADP /UCI

A : XXXXXXXX
JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

DE : XXXXXXXX
ESPECIALISTA EN PRENSA E IMAGEN INSTITUCIONAL

ASUNTO : Informe mensual de registro de alertas comunicacionales

FECHA : Lima, XX de XXX de 20XX

Es grato dirigirme a usted, a fin de informar sobre las alertas comunicacionales registradas durante el pasado mes y que pudieron derivar en una crisis.

ANTECEDENTES:

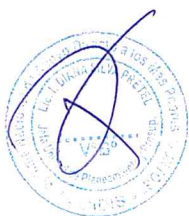
ANÁLISIS:

CONCLUSIONES:

LECCIONES APRENDIDAS:

RECOMENDACIONES:

Informo a Ud. para los fines convenientes.
Sin otro particular, me despido muy cordialmente.
Atte,





Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres

INFORME FINAL DE CRISIS

PNADP-UCI-COM-F-004/Rev. 1

INFORME N° XXX-20XX/ MIDIS /PNADP /UCI

A : XXXXXXXX
JEFE DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

DE : XXXXXXXX
ESPECIALISTA EN PRENSA E IMAGEN INSTITUCIONAL

ASUNTO : Informe Final Post Crisis

FECHA : Lima, XX de XXX de 20XX

Es grato dirigirme a usted, a fin de informar sobre la crisis comunicacional registrada como consecuencia de XXX el pasado XXX.

ANTECEDENTES:

ANÁLISIS:

CONCLUSIONES:

LECCIONES APRENDIDAS:

RECOMENDACIONES:

Informo a Ud. para los fines convenientes.
Sin otro particular, me despido muy cordialmente.
Atte,

