



Resolución Ministerial

Lima, 22 DIC. 2016

N° 301-2016-MIDIS

VISTOS:

El Informe N° 211-2016-MIDIS/GA del Gabinete de Asesores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su documentación adjunta; y el Proveído N° 0076-2016-MIDIS/OGCE de la Oficina General de Comunicación Estratégica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura básica; asimismo, se creó el sector Desarrollo e Inclusión Social, que comprende a todas las entidades del Estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 005-2016-MIDIS, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuyo artículo 52 señala que la Oficina General de Comunicación Estratégica es el órgano de apoyo responsable de la política sectorial de comunicación, la gestión de las estrategias de comunicación interna y externa del Ministerio, imagen institucional, protocolo y relaciones públicas, así como dirigir y gestionar las acciones de comunicación pública y comunicación social de la entidad, articulando y asesorando a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio en dichas materias;

Que, en el marco de las competencias y funciones previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, resulta necesario aprobar una nueva Directiva que establezca el protocolo de actuación en materia comunicacional, ante potenciales escenarios de riesgo, a fin de implementar estrategias de respuesta para afrontar situaciones de crisis interna y externa; mediante el trabajo articulado de los órganos, unidades orgánicas, la Alta Dirección y los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, en ese sentido, corresponde aprobar la "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis";

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2016-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 008-2016-MIDIS, "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis", cuyo texto, en anexo, forma parte de la presente resolución.



Artículo 2.- Derogar la Directiva N° 010-2015-MIDIS "Directiva para la Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis", aprobada por Resolución Ministerial N° 203-2015-MIDIS.

Artículo 3.- Los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social deben adecuar sus protocolos o lineamientos de actuación internos vigentes, a las disposiciones previstas en la Directiva que se aprueba en el artículo 1 de la presente resolución, en lo que resulte aplicable.

Artículo 4.- Notificar la presente resolución a los Despachos Viceministeriales de Políticas y Evaluación Social y de Prestaciones Sociales, a la Secretaría General, al Gabinete de Asesores, a las Direcciones Ejecutivas de los Programas Sociales, a los órganos y las unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Regístrese y comuníquese.

.....
Cayetana Aljovín Gazzani
MINISTRA DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

OFICINA GENERAL DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Fecha de vigencia: 21 12 2016

Página 1 de 8

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS

Directiva N° 008-2016-MIDIS



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS**

Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016

Página 2 de 8

DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS

1. OBJETIVO

Establecer el protocolo de actuación en materia comunicacional, para el adecuado manejo de la comunicación ante potenciales escenarios de riesgo, a fin de implementar estrategias de respuesta para afrontar situaciones de crisis interna y externa; mediante el trabajo articulado de los órganos, unidades orgánicas, la Alta Dirección y los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

2. ALCANCE

La presente Directiva es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los órganos, unidades orgánicas, la Alta Dirección y los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- 3.2. Ley N° 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.3. Decreto Supremo N° 005-2016-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.4. Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento General de la Ley N° 30057.

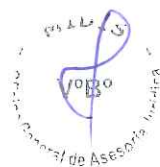
4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, se formulan las siguientes definiciones:

- 4.1. **Crisis:** Es aquella situación que provoca un escenario de riesgo, real o potencial, en la estructura organizacional, la actividad institucional y/o los procedimientos operativos del Sector.
- 4.2. **Vocero(a):** Es el (la) funcionario(a), directivo(a), servidor(a) público(a) del Ministerio, autorizado para brindar declaraciones a los medios de comunicación.
- 4.3. **Personal del MIDIS:** comprende al personal del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales.

DE LOS RESPONSABLES

- 5.1. El cumplimiento de lo estipulado en la presente Directiva es de responsabilidad de todo el personal del MIDIS, cualquiera sea su régimen laboral o de contratación.



5.2. La Oficina General de Comunicación Estratégica es el órgano responsable del seguimiento al cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

6. DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN SITUACIONES DE CRISIS

6.1 El **MIDIS** cuenta con un Comité de Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis (en adelante, el Comité de Crisis), que se encarga de adoptar las acciones para afrontar las situaciones de crisis que se presenten en el Ministerio, incluyendo sus Programas Sociales.

6.2 El Comité de Crisis está conformado por los siguientes funcionarios y directivos públicos:

- El(La) Ministra(o) de Desarrollo e Inclusión Social
- El(La) Viceministro(a) de Políticas y Evaluación Social
- El(La) Viceministro(a) de Prestaciones Sociales
- El(La) Secretario(a) General
- El(La) Jefe(a) de Gabinete de Asesores
- El(La) Jefe(a) de la Oficina General de Administración
- El(La) Jefe(a) de la Oficina General de Comunicación Estratégica.

6.3 El(La) Ministro(a) de Desarrollo e Inclusión Social preside el Comité de Crisis y lo convoca ante situaciones de crisis.

6.4 Todos los órganos, unidades orgánicas, la Alta Dirección y los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social deben dar su apoyo y cumplir de inmediato con las disposiciones del Comité de Crisis, debiendo brindarle información completa, veraz y oportuna.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Los(as) Directores(as) Ejecutivos(as) de los Programas Sociales, los(as) Directores(as) Generales de los órganos de línea y los(as) Jefes(as) de los demás órganos del Ministerio (titular, encargado o suplente) están obligados a informar, bajo responsabilidad, al Comité de Crisis, de cualquier hecho grave o denuncia que pueda afectar la imagen del sector – Reporte 1-. Algunos supuestos de hechos graves o denuncias están señalados en el Anexo 1, que forma parte integrante de la presente Directiva, siendo de carácter meramente enunciativo.

Esta comunicación debe realizarse inmediatamente por correo electrónico (a la dirección de correo electrónico: comitedecrisis@midis.gob.pe) y vía *whatsapp*, a cada uno de los integrantes del Comité de Crisis, tan pronto se tenga conocimiento del hecho, con la información obtenida hasta el momento.

7.2. Dentro de las dos (2) horas de haber tomado conocimiento del hecho grave o denuncia, el(la) Director(a) Ejecutivo(a) del Programa Social, el(la) Director(a) General del órgano de línea involucrado o el(la) Jefe(a) del órgano respectivo (titular, encargado o suplente), alcanzará un segundo





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS

Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016

Página 4 de 8

reporte -Reporte 2- al Comité de Crisis, con información completa de lo sucedido.

A efectos de dar cumplimiento a dicho plazo, instruirá a su personal, sobre la necesidad de priorizar la atención y recopilar la información sobre la emergencia.

Esta información debe dar respuesta cómo mínimo a las siguientes preguntas sobre el hecho, utilizando el formato de reporte (Anexo 2 que forma parte integrante de la presente Directiva):

- a) ¿Cuándo ocurrió?
- b) ¿Dónde ocurrió?
- c) ¿Cómo ocurrió?
- d) ¿Por qué ocurrió?
- e) ¿Quiénes participaron?
- f) ¿Qué medidas se han adoptado?

- 7.3. Atendiendo a la magnitud del evento y según la información disponible después del Reporte 1, el(la) Jefe(a) de la Oficina General de Comunicación Estratégica del Ministerio diseña una estrategia comunicacional y convoca a reunión de emergencia al Comité de Crisis, la cual se realizará en el Despacho Ministerial. Si ello no fuera posible, la reunión se realizará en un lugar a ser definido por el(la) Ministro(a).

Según la estrategia comunicacional acordada por el Comité de Crisis, corresponderá al Jefe(a) de la Oficina General de Comunicación Estratégica del Ministerio:

- a) Preparar las notas de prensa.
- b) Elaborar los comunicados oficiales que se requieran.
- c) Elaborar un cuestionario de preguntas-respuestas sobre la emergencia.
- d) Coordinar las entrevistas u otras actividades posteriores que pudieran coadyuvar en el esclarecimiento de los hechos y la recuperación de la imagen del sector.
- e) Otras acciones que se requieran.

- 7.4. Los voceros institucionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en cualquier situación de crisis son:

- a) Ministro(a) de Desarrollo e Inclusión Social.
- b) Viceministro(a) de Políticas y Evaluación Social.
- c) Viceministro(a) de Prestaciones Sociales.

Estos funcionarios son las únicas personas autorizadas a dar declaraciones a cualquier medio de prensa (escrito, televisión, radio o redes sociales) sobre la denuncia o hechos ocurridos referidos a situaciones de crisis, por las implicancias que el manejo inadecuado de la información puede tener en la población.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS

Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016

Página 5 de 8

Los(as) Directores(as) Ejecutivos(as) de los Programas Sociales, los(as) Directores(as) Generales de los órganos de línea, los(as) Jefes(as) de órganos respectivos o el(la) Secretario(a) General, pueden ser voceros si así lo acuerda el Comité de Crisis.

8. De las responsabilidades disciplinarias

El incumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, dará lugar al inicio de los procedimientos administrativos disciplinarios que correspondan, según lo previsto en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, y la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS**Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016
Página 6 de 8**ANEXO 1****Situaciones de crisis**

Constituyen supuestos de situaciones de crisis por hechos graves o denuncias, de manera enunciativa, los siguientes:

I. Programa Nacional Cuna Más:

Situaciones graves:

- a) Convulsión.
- b) Diarrea con sangre.
- c) Vómito en menor de 1 año.
- d) Restos de sangre en el pañal.
- e) Golpe con herida.
- f) Golpe con desmayo.
- g) Caída con posible fisura o fractura.
- h) Inconciencia. No responde.
- i) No respira, asfixia, atragantamiento.
- j) Quemadura.
- k) Enrronchamiento.
- l) Intoxicación.
- m) Huellas de maltrato físico.
- n) Desastre que afecte el local.
- o) Niños y niñas que han requerido atención hospitalaria.

II. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma:

Situaciones graves:

- a) Enfermedad transmitida por alimentos, originada por la ingesta de alimentos suministrados por el Programa que se encuentran infectados con agentes contaminantes en cantidades suficientes como para afectar la salud de los usuarios.
- b) Situaciones que resulten susceptibles de poner en riesgo la salud de los usuarios, que se produzcan en la planta de producción de raciones y/o almacén de productos que no cumplen con las condiciones higiénico sanitarias establecidas por las normas sanitarias y el Programa o condiciones que pongan en riesgo la inocuidad de la ración elaborada o del producto a distribuir.
- c) Situaciones que constituyen una amenaza o riesgo potencial para la salud de los usuarios del Programa, por un producto o productos que no cumplen con las condiciones de inocuidad establecidas por las normas sanitarias y el Programa.
- d) Denuncias de corrupción en compras de alimentos.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS

Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016
Página 7 de 8

- e) Procesos judiciales, arbitrajes y otros que puedan afectar la imagen del Programa.

III. Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65:

- a) Denuncias de filtraciones y subcobertura.
- b) Pagos indebidos a usuarios fallecidos u otros.
- c) Incumplimiento en el cronograma y lugar de pagos.
- d) Denuncias por mala atención.
- e) Problemas en el Banco de la Nación que repercuten en la imagen del programa.

IV. Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos:

- a) Denuncias de filtraciones y subcobertura.
- b) Pagos indebidos a usuarios fallecidos u otros.
- c) Incumplimiento en el cronograma y lugar de pagos.
- d) Denuncias por mala atención.
- e) Problemas en el Banco de la Nación que repercuten en la imagen del programa.

V. Programa Nacional Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social - FONCODES:

- a) Denuncias por presuntas irregularidades en la implementación de los proyectos o intervenciones a cargo de FONCODES.
- b) Conflictos sociales en el ámbito de intervención de FONCODES, externos o internos a la intervención o proyecto.
- c) Accidentes graves que afecten a los profesionales, agentes y/o usuarios del proyecto o intervención debido al riesgo en que se encuentran por estar en ámbitos con características geográficas adversas.

VI. Otras situaciones graves que se presenten en el ámbito de los Programas Sociales, órganos de línea y otros órganos y unidades orgánicas del MIDIS.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social**Título: DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES EN
SITUACIONES DE CRISIS**

Fecha de vigencia: 22 / 12 / 2016

Página 8 de 8

ANEXO 2**FORMATO DE REPORTE**

FORMATO DE REPORTE DE HECHOS GRAVES		
Nombre del Programa Social, Dirección General u Órgano del MIDIS:		
Persona que elabora el reporte:	Cargo:	Nombre:
Descripción del hecho:		
¿Cuándo ocurrió?		
El .../.../2016 Del .../.../2016 al .../.../2016		
¿Dónde ocurrió?		
Departamento:	Provincia:	Distrito:
Centro Poblado:	Local (del MIDIS, Cuna Más, CIAI, colegio, almacén, planta de producción, etc.):	
¿Cómo ocurrió?		
(Describir el hecho grave teniendo en cuenta los supuestos señalados en el Anexo 1)		
¿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:		



