



Resolución Directoral N° 026 -2017-MIDIS/P65-DE

Lima, 16 de Febrero de 2017.

VISTO:

El Memorándum N° 013-2017-MIDIS/P65-CT de la Coordinación Técnica y el Informe N° 00037-2017-MIDIS/P65-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 081-2011-PCM se crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" con la finalidad de otorgar subvenciones económicas a las personas adultas en condición de extrema pobreza a partir de los sesenta y cinco (65) años de edad que cumplan con los requisitos establecidos por la indicada norma;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 065-2012-MIDIS se formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 006: Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" en el Pliego 040 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, por Resolución Ministerial N° 123-2016-MIDIS se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", como documento técnico normativo de gestión institucional que formaliza su estructura orgánica, orientando el esfuerzo institucional al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, describiendo entre otros aspectos, las funciones específicas de las unidades que lo integran y la descripción detallada y secuencial de los principales procesos técnicos y/o administrativos;

Que, de acuerdo con el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", son funciones de la Dirección Ejecutiva, aprobar, ejecutar, modificar y derogar las directivas, reglamentos y otras normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el programa para su funcionamiento, de acuerdos con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS;

Que, mediante Memorándum N° 013-2017-MIDIS/P65-CT de la Coordinación Técnica, se solicita la aprobación del procedimiento PR-GCOM-01/02: Gestión de Crisis, el cual tiene como objetivo establecer el protocolo para el manejo oportuno de potenciales situaciones de crisis a nivel nacional que se puedan presentar en relación a los procedimientos del programa y de los que se reporte o sospeche inadecuado cumplimiento de los mismos con respecto a las normativas, especificaciones técnicas, y todo documento legal aplicable vigente, adecuándolo a la Directiva N° 008-2016-MIDIS: "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis", procedimiento que ha sido previamente evaluado y aprobado por el Comité de Calidad, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento PR-GCAL-01-02: "Control de Documentos y Registros del Sistema de Gestión de Calidad del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65";



Que, mediante Resolución Directora N° 024-2015-MIDIS/P65-DE de fecha 13 de Marzo de 2015, se aprobó el procedimiento denominado "Gestión de Crisis", el cual será remplazado por la actualización planteada;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario emitir la respectiva Resolución Directoral de aprobación del procedimiento mencionado, con la visaciones de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, Coordinador Técnico y Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 081-2011-PCM que crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" y la Resolución Ministerial N° 123-2016-MIDIS que aprueba su Manual de Operaciones;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Procedimiento denominado "GESTIÓN DE CRISIS" que en ocho (08) paginas forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Déjese sin efecto toda disposición en lo que se oponga al contenido del procedimiento aprobado mediante la presente resolución.

Artículo 3°.- Disponer la publicación de la presente Resolución Directoral en la página web institucional: www.pension65.gob.pe.

Regístrese y comuníquese.


.....
JOSÉ FERNANDO REYES LLANOS
DIRECTOR EJECUTIVO (e)
Programa Nacional de Asistencia Solidaria
"Pensión 65"



GESTIÓN DE CRISIS

(Vs. 02)

Copia Controlada		N°
NO	SI	



Jefe de la Unidad de Comunicaciones e imagen	Comité de Calidad	Director Ejecutivo	30/01/2017
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

Matriz de Control de Cambios de Documentos

Versión	Item	Modificación respecto a la versión anterior	Sustento	Unidad que solicitó el cambio	Observaciones	
2	1	Se amplió el objetivo del Procedimiento	Directiva N° 008-2016-MIDIS - Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis	Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	4	Se detalló la definición de las situaciones graves para el programa		Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	5	Se incluyó como la Directiva para el manejo de situaciones de crisis del MIDIS		Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	6	Se incluyeron disposiciones establecidas por el MIDIS		Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	7	Se modificó el procedimiento según Directiva del MIDIS		Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	8	Se incluyó el registro Reporte del Ayza		Unidad de Comunicaciones e Imagen		
2	9	Inclusión de los anexos N° 2 y 3		Unidad de Comunicaciones e Imagen		



PR-GCAL-01-F05 Vs.01

1.	OBJETIVO
	<p>Establecer el protocolo para el manejo oportuno de potenciales situaciones de crisis a nivel nacional que se puedan presentar en relación a los procedimientos del programa y de los que se reporte o sospeche inadecuado cumplimiento de los mismos con respecto a las normativas, especificaciones técnicas, y todo documento legal aplicable vigente.</p> <p>Los objetivos específicos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir las alertas que pueden generar situaciones de crisis, de primera fuente y de manera inmediata. - Asegurar que la información sensible sea fluida, temprana y con evidencias para una adecuada y oportuna toma de decisiones - Posicionar a los actores para desarrollar pautas de comunicación y estrategias de acción tendientes a disminuir las crisis. - Empoderar a los actores para el logro de metas y resultados proactivos. - Desarrollar las habilidades de gestión de los actores para la identificación y gestión de la crisis, destacando la comunicación de crisis y el análisis de riesgo.
2.	ALCANCE
	El presente procedimiento tiene alcance a nivel de nacional, tanto en las unidades territoriales como en la sede central del programa.
3.	RESPONSABLES
3.1	Director Ejecutivo
3.2	Coordinador Técnico
3.3	Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen
3.4	Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
3.5	Jefe de la Unidad Territorial
3.6	Jefe de la Unidad de Operaciones
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
4.1	Crisis: Aquella situación que provoca un escenario de riesgo real o potencial en la estructura organizacional, la actividad institucional, procedimientos y/o el resultado final de las intervenciones del Programa Pensión 65.
4.2	Queja: Inconformidad expresada del usuario u otra persona, que no implica algo a cambio.
4.3	Reclamo: Inconformidad expresada del usuario u otra persona, que no implica algo a cambio
4.4	MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
4.5	JUT: Jefe de Unidad Territorial
4.6	Alerta temprana Potencial suceso que es manejado de manera anticipada luego de haberse detectado para evitar algún impacto negativo de la imagen del Programa Pensión 65 y del MIDIS.
4.7	Denuncia mediática Es una alerta externa originada y comunicada por actores externos a la opinión pública, y que produce la activación del Comité de Crisis del Programa Pensión 65 y del MIDIS.
4.8	Situaciones graves para Pensión 65 son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a) Denuncias de filtraciones y sub cobertura. 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. f) Denuncias por presuntos cobros indebidos de personal de campo a usuarios del Programa.



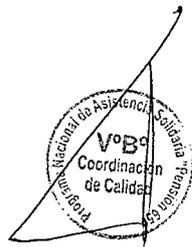
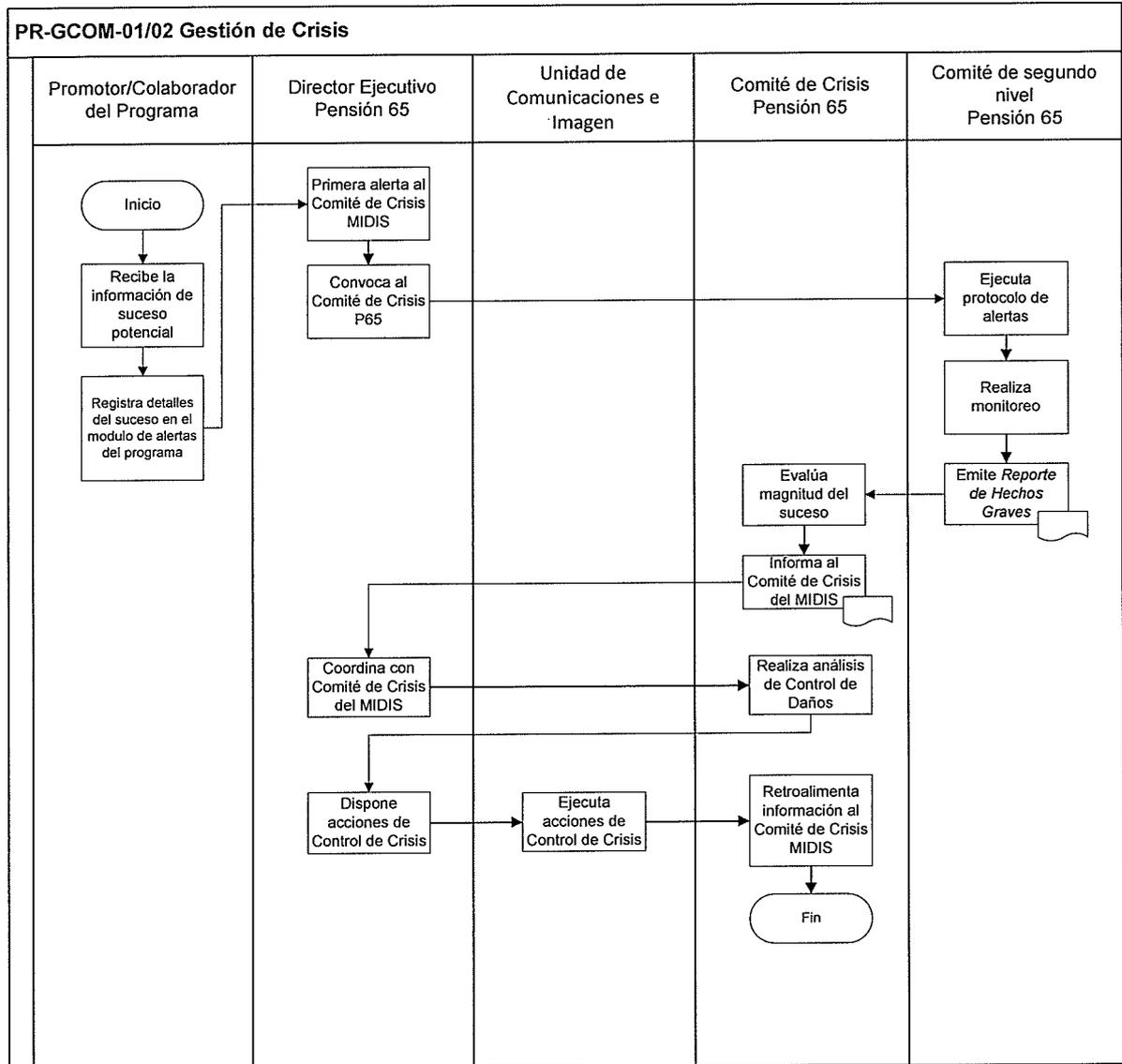
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
5.1	Directiva N° 008-2016-MIDIS - Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis	
6.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	
6.1	El MIDIS cuenta con un Comité de Crisis conformado por los siguientes funcionarios: <ul style="list-style-type: none"> - El(La) Ministro(a) de Desarrollo e Inclusión Social (Presidente) - 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 	
6.2	El Comité de Crisis del Programa Pensión 65 está conformado por: <ul style="list-style-type: none"> - El(La) Director(a) Ejecutivo(a) (Presidente) - El(La) Coordinador(a) Técnico(a) - El(La) Jefe(a) de la Unidad de Operaciones - El(La) Jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen - El(La) Jefe(a) de Asesoría Jurídica 	
6.3	El Comité de Segundo Nivel del Programa Pensión 65 está conformado por: <ul style="list-style-type: none"> - Asistente Administrativo de Dirección Ejecutiva - Analista de Dirección Ejecutiva - Comunicador de la Oficina de Comunicación e Imagen - Coordinador de Actores Locales. 	
6.4	El Director Ejecutivo preside el Comité de Crisis del Programa Pensión 65 y lo convoca ante situaciones de crisis. Tiene como obligación informar, bajo responsabilidad, vía WhatsApp y correo electrónico (comitedecrisis@midis.gob.pe) al Comité de Crisis del MIDIS, de cualquier hecho grave o denuncia que pueda afectar la imagen del sector	
6.5	La Unidad de Comunicaciones e imagen y las Unidades territoriales son responsables de mantener actualizado el directorio de los medios de comunicación de Lima y regiones.	
6.6	La Unidad de Comunicaciones e imagen y las Unidades territoriales son responsables de mantener actualizado el directorio de todos los alcaldes, personal de enlace, medios de comunicación y otros actores locales.	
6.7	La Unidad de Comunicaciones e imagen está encargada de programar de manera oportuna el entrenamiento de los voceros institucionales (Director Ejecutivo, Coordinador Técnico y Jefes de Unidad Territorial).	
6.8	La Unidad de Tecnologías de la Información es la encargada de proveer el soporte informático que permita el registro, trazabilidad, comunicación y seguimiento a los potenciales sucesos detallados en el presente procedimiento.	
7.	DESARROLLO	
	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
7.1	Promotor o colaborador de la Sede Central del Programa	Recibe la información correspondiente a la alerta mediática por medios de comunicación, a través de llamadas telefónicas o denuncia personal de ciudadano o funcionario de alguna institución.
7.2	Promotor, o JUT o Unidad de Comunicaciones e imagen.	Registra la información en el módulo de alertas correspondiente, derivando la información al Comité de Crisis de Pensión 65.
7.3	Director Ejecutivo de Pensión 65	Realiza una primera alerta al Comité de Crisis del MIDIS (vía Whatsapp / email).

7.4	Director Ejecutivo de Pensión 65	Convoca al Comité de Crisis de Pensión 65
7.5	Comité de Segundo Nivel del programa	Ejecuta protocolo de alertas de manera reiterativa con el Jefe de Unidad Territorial.
7.6	Comité de Segundo Nivel del programa	Realiza monitoreo seguimiento a la confirmación de los hechos para el llenado del formato Reporte de Hechos Graves (Anexo N° 3)
7.7	Comité de Segundo Nivel del programa	Antes de cumplirse las dos horas de haber recibido la información inicial del potencial suceso remite un reporte detallado (Formato: Reporte de Hechos Graves) al Comité de Crisis de Pensión 65.
7.8	Comité de Gestión de Crisis P65	Evalúa la magnitud del potencial suceso.
7.9	Comité de Gestión de Crisis P65	Informa al Comité de Crisis del MIDIS.
7.10	Director Ejecutivo de Pensión 65	Evalúa y coordina con Comité de Crisis del MIDIS manejo de la crisis.
7.11	Comité de Gestión de Crisis P65	Realiza análisis de Control de Daños. Coordina ejecución del manejo de la crisis.
7.12	Director Ejecutivo de Pensión 65	Dispone acciones de manejo de crisis
7.13	Jefe de la Unidad de Comunicaciones e Imagen	Ejecuta acciones de control de crisis: - Elabora Estrategia Comunicacional. - Produce material informativo. - Coordina con medios de comunicación. Informa resultados a Comité de Gestión de Crisis.
7.14	Comité de Gestión de Crisis MIDIS	Informa al MIDIS y finaliza procedimiento.
8.	REGISTROS	
8.1	Reportes SMS (Ayza)	
9.	ANEXOS	
9.1	Anexo N° 1 Diagrama de Flujo	
9.2	Anexo N° 2: Protocolo de Alertas	
9.3	Anexo N° 3: Formato: Reporte de Hechos Graves	



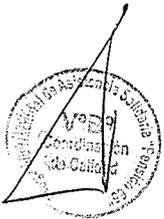
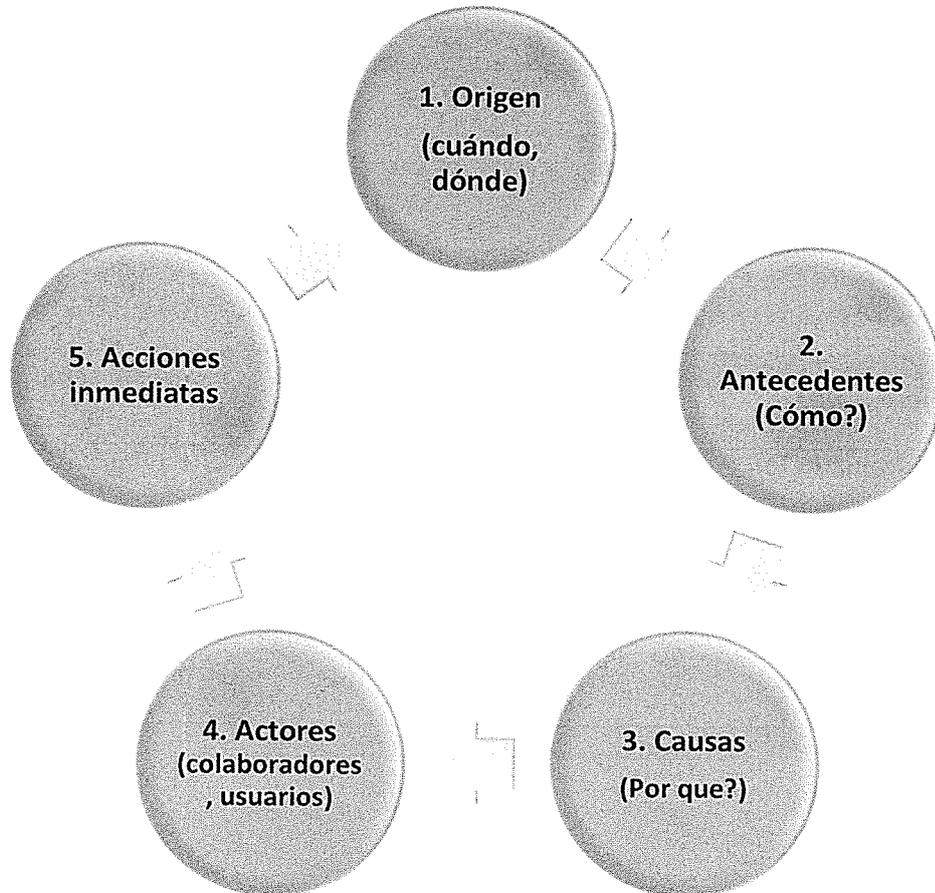
Anexo N° 1

Diagrama de Flujo



Anexo N° 2

Protocolo de Alertas



Anexo N° 3

Formato: Reporte de Hechos Graves

FORMATO DE REPORTE DE HECHOS GRAVES		
Nombre del Programa Social	PENSIÓN 65	
Persona que elabora el reporte	Cargo	Nombre
DESCRIPCIÓN DEL HECHO		
¿Cuándo ocurrió?		
El:		
Del al		
¿Dónde ocurrió?		
Departamento:	Provincia:	Distrito:
Centro Poblado	Local	
¿Cómo ocurrió?		
¿Por que ocurrió?		
¿Quiénes participaron?		
¿Que medidas se han adoptado?		
Lugar y fecha de elaboración del reporte:		

