



DIRECTIVA
DI-012-OCP/002

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN
DE CRISIS**

PRIMERA VERSIÓN



OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA





ÍNDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. BASE LEGAL	3
IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
V. RESPONSABILIDADES	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	4
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	4
VIII. VIGENCIA	5
IX. APROBACIÓN	5
ANEXO 01: SITUACIÓN DE CRISIS	6
ANEXO 02: FORMATO PARA COMUNICAR UNA CRISIS	6



I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir relacionados a la gestión de la comunicación institucional que coadyuven a identificar, minimizar, gestionar la crisis y evaluar el impacto de los posibles efectos negativos de una crisis o incidente sobre la reputación de la institución, a fin de contar con la capacidad de reacción y actuación efectiva ante situaciones de crisis que afecten la imagen y reputación del RENIEC con los ciudadanos.

II. ALCANCE

La presente Directiva es administrada por la Oficina de Comunicaciones y Prensa - OCP, a través de la Unidad de Gestión de Prensa – UGPR y es de aplicación obligatoria a todos los funcionarios y servidores que tengan participación en la gestión y/o manejo de la crisis, en función de los lineamientos del presente documento normativo.

III. BASE LEGAL

- 3.1. **Constitución Política del Perú**, del 30 de diciembre de 1993.
- 3.2. **Ley N° 26497**, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, del 12 de julio de 1995 y sus modificatorias.
- 3.3. **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002 y sus modificatorias.
- 3.4. **Decreto Supremo N° 123-2018-PCM**, aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, del 19 de diciembre de 2018.
- 3.5. **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del 25 de enero de 2019 y sus modificatorias.
- 3.6. **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 03 de mayo de 2002.
- 3.7. **Decreto Supremo N° 046-2014-PCM**, aprueba la Política Nacional para la Calidad, del 01 de julio de 2014 y anexo del 02 de julio de 2014.
- 3.8. **Resolución Ministerial N° 028-2015-PCM**, aprueba Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las Entidades Públicas en los tres niveles de Gobierno, del 07 de febrero de 2015.
- 3.9. **Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG**, aprueba las Normas de Control Interno, del 03 de noviembre de 2006.
- 3.10. **Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG**, aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado”, del 17 de mayo de 2019.
- 3.11. **Resolución Jefatural N° 000086-2021/JNAC/RENIEC**, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del RENIEC, del 04 de mayo de 2021.
- 3.12. **Resolución Jefatural N° 000092-2021-JNAC/RENIEC**, aprueba el Cuadro de Equivalencias y Siglas de los órganos y unidades orgánicas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, conforme a la estructura orgánica establecida en el Reglamento de Organización y Funciones, del 12 de mayo del 2021.
- 3.13. **Resolución Jefatural N° 000238-2022-JNAC/RENIEC**, que crea el Comité para la Gestión de Comunicación en Situación de Crisis del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, del 22 de diciembre de 2022.
- 3.14. **Resolución Secretarial N° 000030-2022/SGEN/RENIEC**, aprueba la Directiva DI-001-OPP/001 “Documentos Normativos del RENIEC”, del 17 de abril de 2022.

IV. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 
- 4.1 **Fase Pre Crisis:** se ocupa básicamente de la prevención y preparación ante una posible crisis.
- 4.2 **Fase 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 de la institución.
- 4.3 **Fase Post Crisis:** Evalúa el desempeño que se obtuvo al gestionar la crisis e identifica que está funcionando y qué necesita ser mejorado.
- 4.4 **Comité de Crisis:** Es el grupo de funcionarios encargados de analizar, gestionar y tomar decisiones ante una situación de crisis que comprometa la imagen y reputación del RENIEC.
- 4.5 **Vocero(a):** Es el funcionario o servidor público del RENIEC autorizado para brindar declaraciones a los medios de comunicación.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1. La Oficina de Comunicaciones y Prensa, a través de la Unidad de Gestión de Prensa, es el órgano responsable de la actualización y seguimiento al cumplimiento de la presente Directiva.
- 5.2. Los órganos y unidades orgánicas del RENIEC son responsables de cumplir lo establecido en la presente Directiva.
- 5.3. El Comité de Crisis es responsable de adoptar las acciones para afrontar las situaciones de crisis que se presenten en el RENIEC.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Comité de Crisis:
- 6.1.1 La gestión de comunicación en situación de crisis se aplica cuando se materializan hechos que afectan la reputación institucional del RENIEC, según los criterios y escenarios previstos en el anexo N°01 – Situación de crisis y otros que ameriten su atención.
- 6.1.2 El Comité de Crisis, está conformado por:
- ✓ El/la Jefe/a Nacional.
 - ✓ El/la Secretario/a General.
 - ✓ El/la Gerente General.
 - ✓ El/la Jefe/a de la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
 - ✓ El/la Jefe/a de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.
 - ✓ El/la Oficial de Seguridad Digital.
- 6.1.3 Ante una situación de crisis identificada, el Comité de Crisis es activado por la Jefatura Nacional de RENIEC, siendo el Comité el responsable de establecer las acciones ante esta situación.
- 6.1.4 Todos los órganos y unidades orgánicas brindan todo el apoyo y cumplen de forma inmediata con las disposiciones emitidas por el Comité de Crisis debiendo brindarle información completa, veraz y oportuna.
- 6.2. Todos los órganos y unidades orgánicas se encargan de sensibilizar sobre identificar señales o alertas de crisis según Anexo N° 01 Situaciones de Crisis.
- 

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Fase Pre Crisis

- 7.1 Cualquier servidor de los diferentes órganos y unidades orgánicas del RENIEC están obligados a informar a su jefe superior de forma inmediata sobre cualquier situación potencial de crisis identificada que pueda afectar la imagen y reputación de la institución.
- 7.2 El funcionario del RENIEC al haber tomado conocimiento del hecho que afecte la imagen y reputación de la institución debe informar mediante el formato indicado en el Anexo N° 02 – Formato para comunicar una crisis, a la Secretaría General o Gerencia General según corresponda, a fin de que estas unidades
- 
- 

como integrantes del Comité de Crisis, evalúen junto a la Jefatura Nacional, la actuación del Comité de Crisis.

Fase Crisis

7.3 El Comité de Crisis en reunión con sus integrantes analiza la situación de crisis que ha tomado conocimiento, evalúa la crisis y su impacto, formula y aprueba el plan de gestión de crisis para cada caso y comunica las medidas que deben ser adoptadas por los involucrados, asimismo coordina con la OCP la estrategia comunicacional que debe ser presentada por los voceros institucionales designados de acuerdo con los lineamientos normativos para el “Manejo de Voceros y Voceras Institucionales”.

7.4 Los órganos y unidades orgánicas donde impactó la crisis deberán ejecutar las medidas debiendo comunicar al Comité de Crisis el estado de estas.

Fase Post Crisis

7.5 El Comité de Crisis determina el fin de la crisis y realiza una evaluación del impacto que se generó en la institución y con ello, se convoca a una sesión de lecciones aprendidas con los órganos y unidades involucradas en la crisis, con el fin de revisar el problema y evaluar qué se hizo bien y qué no, así como los tiempos de respuesta, recopilación de la información, capacidad institucional para afrontar la crisis, reacción de los afectados, performance del vocero, etc.

7.6 La OCP realizará una evaluación del impacto en medios de comunicación que tuvo la crisis.

VIII. VIGENCIA

Entra en vigor a partir de su aprobación.

IX. APROBACIÓN

Mediante Resolución Secretarial.

X. ANEXOS

ANEXO 01: SITUACIÓN DE CRISIS

Algunas situaciones de amenaza que se describen a continuación que requieren la aplicación de una efectiva comunicación en situación de crisis:

- Daños o pérdida de información importante.
- Retraso en las actividades programadas para brindar el servicio al ciudadano.
- Interrupción o paralización en el servicio.
- Filtro de información de datos personales de los ciudadanos.
- Daño a la salud o vida de los colaboradores.
- Paralización de servicio (caída de sistema, caída de fluido eléctrico, conexión de red, huelga, paro, pandemia)
- Quejas o reclamos por el servicio brindado a través de los canales de atención, redes sociales, agencias y otros.
- Denuncia referida a cobros indebidos en la prestación de servicios.
- Vulneración de sistemas de las bases de datos de la institución.
- Falta de actualización de datos por parte de los ciudadanos en el DNI en procesos electorales.

Para el reconocimiento de un escenario crítico se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) El volumen de comentarios o reacciones negativas se dispara en un momento específico y aparecen en medios de comunicación masiva, online y offline.
- b) En los casos en los que el incidente se inició en redes sociales, las críticas suben de tono y pasan a otros escenarios de influencia, más allá de las redes.
- c) Una autoridad del Poder Ejecutivo, Poder Legislativo o un periodista se comunica pidiendo explicaciones debido a una información difundida a través de los medios nacionales o la red social de algún influente.
- d) El flujo de actividad relacionada con el tema negativo se extiende durante varios días o incluso semanas.
- e) Incremento de las quejas y reclamos en las agencias, canales de atención y redes sociales.

Consideraciones a tener en cuenta:

No todas las críticas ni comentarios negativos suponen una crisis, a no ser que incidan en la percepción que los ciudadanos tienen sobre la entidad o sus funcionarios.

ANEXO 02: FORMATO PARA COMUNICAR UNA CRISIS

REPORTE INICIAL RENIEC- _____

Para ser llenado inmediatamente conocido el evento por comunicaciones

Tipo de Incidente

Interno - Servicio _____ Interno administrativo _____ Reputacional _____

Descripción breve del incidente y alcance (local, nacional, etc.)

Calificación de situación: (vida, salud, seguridad de la información, suspensión del servicio, otros, etc.)

Calificación:

Leve _____ Moderada _____ Grave _____

Lugar del Incidente: (si es en RRSS, indicar la fuente) _____

Fecha y hora del incidente _____

Fuente: ¿Quién informó del evento/ Cómo se enteró?

Interna _____ Externa _____ Medios de CC _____

¿Quién más podría estar al tanto del incidente? (colaboradores, sindicato, SPR, PCM, Ministerio Público, periodistas, influyentes, etc.) _____

Comentarios de importancia:

Nombre y cargo de la persona que llena este formulario:

Información de contacto (celular y email): _____

Hora: _____

Primeras acciones tomadas inmediatamente conocida la emergencia:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____