

Santiago De Surco, 11 de Febrero del 2020

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D00070-2020-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Informe Técnico N° D000005-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI de la Unidad de Comunicación e Imagen; el Memorando N° D003719-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y el Informe Técnico N° D000128-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° D000719-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las y los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, el literal h) del artículo 27 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, señala como una de las funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen *"Proponer documentos normativos elaborados y/o actualizados, orientados a los procesos a su cargo, en concordancia con los lineamientos del MIDIS;"*



Firmado digitalmente por MORI
ISUISA Wilians FAU 20550154065
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.02.2020 18:09:14 -05:00

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 140-2016-MIDIS-PNAEQW, se aprobó el "Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", versión N° 01, con código de documento normativo PRT-007-PNAEQW-UCII;



Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.02.2020 18:07:22 -05:00

Que, en atención a lo antes señalado, mediante Informe Técnico N° D000005-2019-MIDIS/PNAEQW-UCI, la Unidad de Comunicación e Imagen remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el sustento técnico y la propuesta del documento normativo denominado "Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con código de documento normativo PRT-007-PNAEQW-UCI, versión N° 02;



Firmado digitalmente por
BEJARANO ROMERO Roque
David FAU 20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.02.2020 18:07:11 -05:00

Que, mediante Informe Técnico N° D000128-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM y Memorando N° D003719-2019-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización opina favorablemente para la aprobación del documento propuesto, toda vez que cumple con lo

establecido en la Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000719-2019-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que el proyecto de Protocolo presentado por la Unidad de Comunicación e Imagen y revisado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, cumple con las condiciones señaladas en la Directiva para la Formulación, Revisión y Aprobación de Documentos Normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por lo que considera viable su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Comunicación e Imagen, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1. DEJAR SIN EFECTO a partir de la fecha el “Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-007-PNAEQW-UCII, versión N° 01, aprobado mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 140-2016-MIDIS-PNAEQW, de fecha 18 de marzo de 2016.

Artículo 2. APROBAR el “Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-007-PNAEQW-UCI, versión N° 02, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 3. DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y el “Protocolo de Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, con código de documento normativo PRT-007-PNAEQW-UCI, versión N° 02, en el Portal Web Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe) y su respectiva difusión.

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

PROTOCOLO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRT-007-PNAEQW-UCI	02	14	Resolución de Dirección Ejecutiva N°D000070 11 2020-MIDIS-PNAEQW-DE	FEB. 2020

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe o jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen
Firma

LIC. ROQUE DAVID BEJARANO ROMERO
Jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe o jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Firma

WILLIAMS MORI LUISA
Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefe o jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
Firma

JOSE AURELIO RAMÍREZ GARRO
Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. BASE NORMATIVA.....	3
IV. DOCUMENTO DE REFERENCIA.....	3
V. ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	3
VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	4
VII. RESPONSABILIDADES.....	5
VIII. DISPOSICIONES GENERALES.....	5
IX. DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	5
IX. ANEXOS.....	11



I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de acción comunicacional orientado a reducir el riesgo reputacional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ante potenciales escenarios de crisis.

II. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son de aplicación obligatoria por todos los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

III. BASE NORMATIVA

- 3.1 Ley N° 29792, Ley que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2 Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y sus modificatorias.
- 3.3 Resolución Ministerial N° 181-2019-MIDIS, que aprueba la Directiva que regula los Procedimientos Generales de Compras, de Rendición de Cuentas y otras disposiciones para la operatividad del Modelo de Cogestión del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la prestación del servicio alimentario.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 301-2016-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 008-2016-MIDIS "Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis".
- 3.5 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del PNAEQW.

IV. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- 4.1. PRT-044-PNAEQW-USME, Protocolo para la Atención de Quejas en la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.2. PRT-045-PNAEQW-USME, Protocolo para la Atención de Alertas identificadas durante el Proceso de Compras y la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 4.3. PRT-037-PNAEQW-UCI, Protocolo para la Vocería en las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

V. ABREVIATURAS Y SIGLAS

CAE	: Comité de Alimentación Escolar
IE	: Institución Educativa Pública
IIEE	: Instituciones Educativas Públicas
JUT	: Jefa o jefe de la Unidad Territorial
MIDIS	: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
UAJ	: Unidad de Asesoría Jurídica
UCI	: Unidad de Comunicación e Imagen
UOP	: Unidad de la Organización de las Prestaciones
USME	: Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
UT	: Unidad Territorial



VI. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

6.1 EVENTO

Acción, situación o suceso, previsto o imprevisto, relacionado al PNAEQW.

6.2 RIESGO

Probabilidad que una información mediática sea una amenaza o vulnere la imagen del PNAEQW.

6.3 RIESGO REPUTACIONAL

Evento real o falso que impacta negativa o positivamente en la reputación del PNAEQW.

6.4 ALERTA COMUNICACIONAL

Aviso sobre un evento relacionado al PNAEQW de afectación reputacional. Se clasifica de la siguiente manera:

6.4.1 ALERTA INTERNA

Aviso emitido por los equipos técnicos, tanto de las Unidades Territoriales como de la sede central.

6.4.2 ALERTA EXTERNA

Aviso emitido por el público externo (madres, padres o responsables del cuidado de las usuarias y los usuarios, representantes de las II.EE, veedores o vigilantes sociales, autoridades sanitarias, autoridades locales y regionales, así como judiciales, organismos u otros agentes externos).

6.5 CRISIS

Evento con alto nivel de incertidumbre que al ser difundido en cualquier plataforma de comunicación afecta directamente la imagen del PNAEQW pudiendo generar desconfianza de la población, arriesgando el acceso de niñas y niños al servicio alimentario que brinda el programa.

6.6 PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN

Espacio de difusión mediática administrada por una persona natural o jurídica.

6.7 VOCERA O VOCERO

Servidora o servidor del PNAEQW, autorizada o autorizado para brindar declaraciones a los medios de comunicación.

6.8 COMITÉ DE GESTIÓN DE CRISIS DEL PNAEQW

Responsables del seguimiento, disposición de información y toma de decisiones frente a una situación de crisis.

6.9 ALIADOS ESTRATÉGICOS

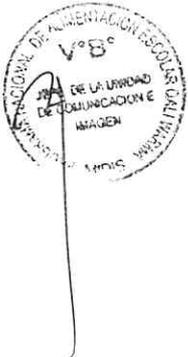
Autoridades gubernamentales, regionales, locales y otras autoridades de los diferentes niveles de gobierno que, de manera oportuna, brindan información, coordinan o dan respuestas requeridas a fin de evitar la generación de situaciones críticas.

6.10 SOCIEDAD CIVIL

Ciudadanas y ciudadanos, fuera de las estructuras gubernamentales, que de modo colectivo y organizado expresan sus demandas y opiniones. Está constituida por las instituciones que definen, defienden y vigilan la aplicación efectiva de una diversidad de derechos.

6.11 AGENCIAS DE COOPERACIÓN

Entidades internacionales que trabajan de manera coordinada con los gobiernos y la sociedad civil para impulsar el desarrollo de la población en diversos temas.



6.12 DATOS OFICIALES

Información específica o general que evidencia la postura del PNAEQW.

VII. RESPONSABILIDADES

Las jefas y los jefes, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente Protocolo.

VIII. DISPOSICIONES GENERALES

- 8.1 El PNAEQW, como Programa Social del MIDIS, a través de su directora ejecutiva o director ejecutivo, informa al Comité de Gestión de Crisis de este ministerio, de acuerdo a la Directiva para la Gestión de Comunicaciones en Situaciones de Crisis.
- 8.2 Las servidoras y los servidores del PNAEQW tienen la obligación de informar de manera inmediata a sus superiores de todos los hechos que tomen conocimiento y que constituyan una presunta alerta interna o alerta externa, que podría estar relacionada a una futura situación de crisis, la misma que puede afectar los objetivos y la imagen del PNAEQW.
- 8.3 Las jefas o los jefes de las Unidades Territoriales deben reportar cualquier hecho exógeno que constituya una alerta comunicacional que podría estar relacionada a una presunta afectación del servicio alimentario (mala manipulación de los productos alimenticios, robo o hurto de los mismos, entre otros hechos). La comunicación inmediata debe ser a la directora ejecutiva o el director ejecutivo, a la jefa o el jefe de la USME y a la jefa o el jefe de la UCI, vía telefónica, por correo electrónico u otro medio de comunicación que sea seguro, bajo responsabilidad.
- 8.4 La jefa o el jefe de la UT informa a la directora ejecutiva o el director ejecutivo y a la jefa o el jefe de la UCI del PNAEQW sobre la difusión en medios de prensa locales, de cualquier noticia sobre hechos que podrían configurarse en una crisis y sigue las indicaciones sobre las acciones a cumplir. Para ello, las y los especialistas en comunicación de las Unidades Territoriales deben permanecer alertas a cualquier información relevante que pueda filtrarse en las plataformas digitales, redes sociales o medios de comunicación, así como a la presencia de la prensa en los lugares donde se pueda desatar una alerta.
- 8.5 Es de obligación inexcusable de las servidoras y los servidores del PNAEQW, mantener la reserva de la información interna a la cual tienen acceso de acuerdo a sus responsabilidades.
- 8.6 Las usuarias y los usuarios del PNAEQW, así como sus madres, padres o responsables de su cuidado son la primera razón de ser del PNAEQW. La entrega de información a este grupo de población durante una crisis debe ser cálida, eficaz y oportuna.



IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

9.1 Integrantes del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW:

- Directora ejecutiva o director ejecutivo del PNAEQW, quien preside.
- Coordinadora técnica o coordinador técnico.
- Jefa o jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen, quien asume la Secretaría Técnica.
- Jefa o jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica.
- Jefa o jefe de la Unidad de Organización de las Prestaciones.
- Jefa o jefe de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos.
- Jefa o jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.
- Jefa o jefe de otro órgano que por su especialidad sea requerida.

9.2 Responsabilidades de los integrantes del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.

9.2.1 Directora ejecutiva o director ejecutivo

- Preside el Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- Es la vocera o el vocero principal del PNAEQW, en coordinación con la jefa o el jefe de la UCI.
- Conoce de primera mano los detalles de la situación de crisis o la alerta comunicacional presentada en las plataformas digitales, redes sociales o medios de comunicación.
- Comunica al Comité de Crisis del MIDIS las situaciones de crisis ocurridas que requieran la intervención de uno o más representantes del ministerio.
- Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.

9.2.2 Jefa o jefe de la Unidad de Comunicación e Imagen

- Guía la respuesta institucional a través de las plataformas digitales, redes sociales y/o medios de comunicación, en coordinación con el Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- Diseña los mensajes en base a información y datos oficiales, determina las estrategias comunicativas y los medios respectivos, reduce y de ser necesario elimina el impacto de la crisis.
- Implementa y monitorea las estrategias comunicativas propuestas por los integrantes del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- Evalúa y analiza el impacto que la crisis o situación de alerta comunicacional va generando en las plataformas digitales, redes sociales y/o medios de comunicación.
- Informa de manera permanente sobre el tratamiento de los medios ante la crisis o alerta.
- Conserva y fortalece las relaciones con los medios de comunicación durante la crisis o alerta.
- Evalúa la gestión de convocatoria a conferencias de prensa que informen sobre el avance y control de la crisis o alerta.
- Gestiona entrevistas y coloca voceras y voceros en los medios de comunicación en la medida que la crisis o alerta comunicacional así lo demande.
- Redacta posturas oficiales, notas de prensa, comunicados, entre otros, que permitan informar sobre las acciones adoptadas y las acciones que seguirán luego de la crisis o alerta.

9.2.3 Jefa o jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica

- Orienta las decisiones del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, en el marco legal del PNAEQW.
- Identifica dentro del marco legal, las normas, directivas y otros para apoyar las medidas correctivas adoptadas en torno a la solución de la crisis o alerta.
- Alerta de una posible crisis.
- Otras vinculadas al cumplimiento del objetivo del presente Protocolo y el ejercicio de sus funciones.

9.2.4 Jefa o jefe de la Unidad de Organización de las Prestaciones

- Emite, de ser el caso, los informes correspondientes en el marco de sus competencias.
- Orienta las decisiones del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, en el marco de sus competencias.
- Alerta de una posible crisis.
- Otras vinculadas al cumplimiento del objetivo del presente Protocolo y del ejercicio de sus funciones.



- 9.2.5 Jefa o jefe de la Unidad de Gestión de Contrataciones y Transferencia de Recursos
- Emite los informes correspondientes, en el marco de sus competencias.
 - Orienta las decisiones del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, en el marco de sus competencias.
 - Alerta de una posible crisis.
 - Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.
- 9.2.6 Jefa o jefe de la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación
- Establece los canales de articulación con las Unidades Territoriales, para el recojo de información y brinda asistencia técnica para la atención de la crisis en el marco de sus competencias.
 - Coordina con las Unidades Territoriales para la intervención de las y los vigilantes sociales durante la atención de la crisis.
 - Emite los informes técnicos correspondientes al Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, en el marco de sus competencias.
 - Otras vinculadas en el ejercicio de sus funciones.

9.3 Procedimiento para afrontar una crisis:

- 9.3.1 La UCI realiza el monitoreo, en las diferentes plataformas de medios de comunicación y redes sociales a su cargo.
- 9.3.2 El órgano responsable reporta inmediatamente la detección de alertas y/o riesgos, asimismo brinda la información técnica, por parte del órgano responsable, al Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- 9.3.3 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW dispone el desplazamiento de las o los especialistas técnicos y de comunicaciones al lugar de los hechos.
- 9.3.4 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW formula la respuesta para los medios de comunicación de acuerdo a la evaluación de la UCI, que considera la plataforma de difusión y el impacto mediático.
- 9.3.5 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW autoriza la difusión de la respuesta oficial mediática.
- 9.3.6 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW determina la vocera o el vocero, según corresponda.
- 9.3.7 La UCI determina las acciones estratégicas de comunicación, en coordinación con el Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- 9.3.8 La UCI difunde oportunamente los mensajes en los formatos de comunicación que corresponda (nota de prensa, comunicado, entrevista, declaración, conferencia de prensa, entre otros) que aminoren el impacto de la crisis durante el tiempo que se considere pertinente.
- 9.3.9 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW evalúa el impacto de la respuesta brindada.
- 9.3.10 La UCI asegura la continuidad del monitoreo permanente en plataformas de medios de comunicación y redes sociales.
- 9.3.11 La UCI elabora y entrega al Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW el reporte del control de crisis mediática.
- 9.3.12 La UCI, en coordinación con el Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, difunde mensajes en el marco de la recuperación de la crisis a través de los



medios de comunicación, oficinas de prensa de la sociedad civil e instituciones estratégicas aliadas del PNAEQW.

9.4 Acciones a implementar desde la UT:

Las jefas o los jefes de las Unidades Territoriales son responsables, en sus jurisdicciones, de la gestión de crisis en base a la estructura propuesta en el presente documento.

- 9.4.1 La o el JUT monitorea, identifica y comunica inmediatamente las alertas y/o crisis a la Dirección Ejecutiva del PNAEQW a través de un medio seguro de información. En forma simultánea la o el especialista de comunicaciones de la UT informa a la jefa o el jefe de la UCI.
- 9.4.2 La Dirección Ejecutiva y la UCI evalúan la alerta y/o crisis. La directora o el director ejecutivo del PNAEQW, determina la activación del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- 9.4.3 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW evalúa la disposición del traslado o el desplazamiento de uno o más especialistas técnicos y del especialista de comunicaciones de la UT al lugar de los hechos, quienes informan sobre todos los sucesos relevantes y adjuntan las evidencias fotográficas, videos y documentos que correspondan.
- 9.4.4 La o el especialista de comunicaciones de la UT identifica los medios de comunicación de la comunidad, evalúa el nivel de impacto mediático y emite un reporte actualizado de los hechos.
- 9.4.5 La UCI recibe el reporte de monitoreo comunicacional actualizado periódicamente e informa al Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW.
- 9.4.6 El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW evalúa la difusión de mensajes dirigidos a la población, usuarias y usuarios del programa, actores de la cogestión, vigilantes sociales, instituciones públicas, y otras instituciones de la comunidad en la que se identificó la crisis, considerando el uso de códigos culturales.
- 9.4.7 La o el especialista de comunicaciones de la UT, en coordinación con la UCI, difunde la información en el formato estratégico de prensa.
- 9.4.8 La o el especialista de comunicaciones de la UT, en coordinación con la o el JUT, monitorea la alerta y/o crisis en los medios de comunicación locales, regionales y nacionales e informa a la jefa o el jefe de la UCI.

9.5 Proceso comunicacional del PNAEQW en situaciones de crisis:

- 9.5.1 Prevención de la alerta comunicacional y/o crisis mediática:
 - La UCI realiza el mapeo de posibles tipos de noticias que desatan una alerta comunicacional y/o crisis.
 - La UCI realiza el monitoreo permanente de las plataformas de medios de comunicación y redes sociales a nivel nacional.
 - El personal del PNAEQW está capacitado sobre procedimientos en caso de alertas o crisis mediáticas.
 - La directora ejecutiva o el director ejecutivo y la jefa o el jefe de la UT están capacitados como voceras o voceros del PNAEQW.



9.5.2 Respuesta ante alerta comunicacional y/o crisis mediática:

- El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW toma el control de la situación presentada, en coordinación con la UCI.
- La UCI, dispone de los canales de comunicación con los que cuenta el PNAEQW y los utiliza estratégicamente: comunicación interna, comunicación electrónica y redes sociales, elaboración de comunicados, mensajes clave, simulacro de conferencia de prensa, entre otros.
- La UCI establece parámetros de acción para una respuesta adecuada, previa evaluación de los hechos y del impacto en medios de comunicación, redes sociales y otras formas que pueden dañar la reputación del PNAEQW.
- La UCI elabora el plan de respuesta, que incluye: el discurso, con los mensajes clave para informar sobre la crisis y sus avances, los medios internos y externos para regular el estado de crisis, los mecanismos de sondeo que midan los impactos de la crisis con el paso de las horas.
- La UCI define el procedimiento comunicativo a seguir para enfrentar directamente la crisis y aminorar sus efectos.
- La UCI reporta al Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW los resultados del monitoreo permanente que realiza a través de la o el especialista de comunicaciones y equipo de sede central.

9.5.3 Fase de neutralización de la crisis mediática:

- El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW y la UCI aseguran que los canales internos de comunicación del programa informan con claridad al personal de la institución para que integren la solución, evitando una nueva crisis con rumores o falsos datos oficiales.
- La UCI en coordinación con el Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, proporciona información oportuna al público general y a la población directamente afectada a través de los medios de comunicación, sobre las acciones que ha realizado el PNAEQW durante la crisis, las medidas adoptadas para solucionarla.

9.5.4 Fase de recuperación de la crisis mediática:

- La UCI se enfoca en reforzar la estabilidad de la reputación del PNAEQW entre sus distintos actores, generando tranquilidad y confianza después de un momento crítico.
- En coordinación con la UCI, las voceras y los voceros acuden a los medios de comunicación con mensajes fuerza y contribuyen a fortalecer la reputación del PNAEQW.
- El Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW y la UCI evalúan la pertinencia de aplicar sondeos y encuestas a públicos internos y externos que pudieran haber sido afectados por la crisis, luego de solucionada, a fin de conocer sus apreciaciones frente a las mismas y determinar con ello nuevas estrategias de prevención.
- La UCI realiza talleres de gestión de crisis para fortalecer el manejo mediático de la directora ejecutiva o director ejecutivo del PNAEQW y las jefas y los jefes de las Unidades Territoriales.
- La UCI difunde mensajes para fortalecer las buenas prácticas que tiene el PNAEQW.

9.5.5 Cierre del episodio de crisis mediática:

- La UCI presenta a la Dirección Ejecutiva un informe detallado de las acciones mediáticas ejecutadas durante el desarrollo de la crisis, así como las acciones implementadas para su atención.
- Debido a la libertad de publicación a través de las redes sociales y otros medios de comunicación digital, la UCI realiza monitoreo



- permanentemente, aun cuando se considere que la crisis ha sido superada por el PNAEQW.
- La UCI recurre, de ser necesario contar con información relevante, al informe de sistematización sobre la crisis que haya recabado la USME en el marco de sus competencias.

X. ANEXOS

Anexo N° 01: FORMATO DE REPORTE DE HECHOS GRAVES

Anexo N° 02: CUADRO DE CONTROL DE DIFUSIÓN Y APARICIONES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Anexo N° 03: CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS



ANEXO N° 01

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRT-007-PNAEQW-UCI-FOR-001
Versión N° 02		FORMATO DE REPORTE DE HECHOS GRAVES			Pág. 1 de 1

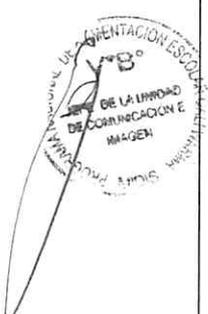
UT:	Provincia:	Distrito:
Persona que elabora el reporte:	Cargo:	Nombre:
Descripción del hecho:		
¿Cuándo ocurrió?		
El.../.../.... Del .../.../...al.../.../		
¿Dónde ocurrió?		
Departamento:	Provincia:	Distrito:
Centro Poblado:	Local (colegio, almacén, planta de producción, etc.):	
¿Cómo ocurrió?		
(Describir el hecho grave teniendo en cuenta los supuestos señalados. Se sugiere describir las situaciones graves según lo señalado en la "Directiva para la gestión de comunicaciones en situaciones de crisis" Anexo N° 01 - situaciones de crisis. RM N° 301-2016-MIDIS)		
¿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:		



UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN
V-8

ANEXO N° 03

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión N°	Numeral del texto vigente	Cambio realizado	Justificación del cambio
01	I.	Se retiró la Introducción.	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW.
01	II.	Se retiró la Justificación.	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW.
01	III.	Objetivo, se asignó el numeral I, se modifica la redacción.	Se actualizó el objetivo del documento considerando el avance de las tecnologías de la información en los últimos años.
01	IV.	Alcance, se asignó el numeral II	De acuerdo a orden de redacción
01	V.	Base Legal cambia por Base Normativa y se asignó el numeral III	De acuerdo al orden de redacción y que actualiza los documentos normativos que han sido aprobados en los años posteriormente.
01	VI.	Documento de la referencia, se le asignó el numeral IV.	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW.
-	-	Se incorporó el numeral V, Abreviaturas y Siglas.	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW.
01	VIII.	Definición de términos, se le asignó el numeral VI.	Se actualizaron los términos de acuerdo al desarrollo del contenido enfocado en acciones comunicacionales.
01	IX.	Responsables, se cambió por Responsabilidades, y se le asignó el numeral VII. Se retiró la información sobre funciones del director(a) ejecutivo (a), jefe(a) de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, jefe (a) de la Unidad de Asesoría Legal, jefe (a) de la Unidad de las Prestaciones, jefe (a) de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW.
01	X.	Disposiciones Generales, se le asignó el numeral VIII. Se retiraron los puntos 8.1, 8.2 y 8.3, correspondiente a características, etapas y actores de una crisis ya que se consideró	De acuerdo a normativa vigente para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del PNAEQW. Se han considerado disposiciones de cumplimiento obligatorio por el



		incluir este contenido en el punto Disposiciones Especificas por describir procesos.	personal con responsabilidad de funciones relacionada a la reputación del PNAEQW.
01	XI.	Disposiciones Especificas, se le asignó el numeral IX. La información apuntaba a crisis relacionadas a procesos del PNAEQW.	Se incluyó el punto 9.2 sobre las responsabilidades de los integrantes del Comité de Gestión de Crisis del PNAEQW, el punto de acuerdo a lo que establece el documento normativo; punto 9.3 sobre los procedimientos generales para afrontar una crisis; punto 9.4 sobre acciones desde la UT; punto 9.5 sobre proceso comunicacional del PNAEQW en situaciones de crisis. Se reorganizó y actualizó el proceso de manejo de crisis comunicacional considerando la evolución de las plataformas digitales así como medios de comunicación tradicionales.
01	XII.	Anexos, se le asignó el numeral X.	Se mantiene la información.

