



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 DIRECCION EJECUTIVA N° 149 -2017/MIDIS-PNADP-DE

Lima, 02 OCT. 2017

VISTOS:

El informe N° 000012-2017-MIDIS/PNADP-APG-URH-CDH del 15 de mayo de 2017 emitido por la Coordinadora de Desarrollo Humano; los memorandos N° 000526-2017-MIDIS/PNADP-URH del 30 de mayo de 2017, N° 000689-2017-MIDIS/PNADP-URH del 25 de julio de 2017 y N° 000863-2017-MIDIS/PNADP-URH del 05 de setiembre de 2017 emitidos por la Unidad de Recursos Humanos; los memorandos N° 000608-2017-MIDIS/PNADP-UPP del 03 de julio de 2017 y N° 000841-2017-MIDIS/PNADP-UPP del 29 de agosto de 2017 e Informes N° 223-3017-MIDIS/PNADP-UPP del 17 de agosto de 2017 y N° 244-3017-MIDIS/PNADP-UPP del 06 de setiembre de 2017 de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y el memorando N° 000317-2017-MIDIS/PNADP-UAJ del 05 de setiembre de 2017 y el Informe N° 000239-2017-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 29 de setiembre de 2017 emitido 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 nueva 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° 233-2016-MIDIS, se aprobó el "Procedimiento para la Comunicación Interna del Programa JUNTOS";

Que, posteriormente mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, se aprobó la "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna" del Sistema Administrativo



de Gestión de Recursos Humanos, por lo que resulta pertinente que las disposiciones internas de la materia se encuentren adecuadas a los lineamientos aprobados por el Ente Rector;

Que, en el contexto de la mejora de la normativa interna, y el de gestión por procesos de este Programa, a través de los Informes N° 000012-2017-MIDIS/PNADP-APG-URH-CDH y N° 000016-2017-MIDIS/PNADP-APG-URH-CDH así como de los memorandos N° 000526-2017-MIDIS/PNADP-URH, N° 000689-2017-MIDIS/PNADP-URH y N° 000863-2017-MIDIS/PNADP-URH, la Unidad de Recursos Humanos ha formulado el Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa JUNTOS que contiene el documento interno relacionado Lineamientos para la elaboración de Encuestas de apreciación y eficacia de Comunicación Interna, proyecto que cuenta con la opinión favorable del Coordinador de Gestión de Calidad expresado a través del Informe N° 00037-2017-MIDIS/PNADP-DE-CGC, así como de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto a través de los memorandos N° 000608-2017-MIDIS/PNADP-UPP y N° 000841-2017-MIDIS/PNADP-UPP e Informes N° 223-3017-MIDIS/PNADP-UPP y N° 244-3017-MIDIS/PNADP-UPP. Asimismo la Unidad de Asesoría Jurídica mediante el memorando N° 000317-2017-MIDIS/PNADP-UAJ y el Informe N° 000239-2017-MIDIS/PNADP-UAJ, ha considerado viable la aprobación del documento normativo interno presentado;

Con el visado de la Jefa (s) de la Unidad de Recursos Humanos, la Jefa de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el Jefe 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 que designa al Director Ejecutivo del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa JUNTOS", que en anexo forma parte de la presente resolución, y contiene el siguiente documento interno relacionado:

(i) Lineamientos para la elaboración de Encuestas de apreciación y eficacia de Comunicación Interna.

Artículo 2°.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 233-2016-MIDIS/PNADP-DE del 29 de diciembre de 2016 mediante la cual, se aprobó el Procedimiento para la Comunicación en el Programa JUNTOS (versión 01).

Artículo 3°.- 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 E. 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-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 1 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

1. Objetivo

Establecer las acciones, actividades y responsabilidades para el correcto uso de la comunicación interna en el Programa Juntos, que aporte al fortalecimiento de la cultura institucional, cumpliendo la normativa pertinente al SGC.

2. Alcance

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los Servidores Civiles del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS.

3. Base Legal

- Decreto Legislativo N°1023 que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos.
- Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, por el que se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014- SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH - Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna” del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- Resolución Ministerial N° 157-2016-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 226-2016-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Manual de Calidad del Programa Juntos.

4. Responsabilidades

Director (a) Ejecutivo (a) : Aprobar el Plan de Comunicación Interna.

Jefe (a) de la Unidad de Recursos Humanos : Implementar, dirigir y supervisar las estrategias de comunicación interna.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ada Lizy Palpán Guerra – Especialista en Comunicación Interna	Elizabeth Miñan Rojas- Jefa de la Unidad de Recursos Humanos Pilar Cabezas Trevejo – Coordinadora (e) de Desarrollo Humano	Yuri Bernardo Muñoz Martínez– Director Ejecutivo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 2 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

Solicitar la aprobación del Plan Anual de Comunicación Interna y comunicar su aprobación a los Jefes de Unidades.

Jefes de las Unidades del Programa : Cumplir y hacer cumplir el procedimiento de comunicación interna.

Identificar y solicitar a la Unidad de Recursos Humanos la difusión de información y/o mensajes de interés relacionados a sus procesos que consideren necesarios y oportunos de socializar.

Jefe (a) de la Unidad de Comunicación e Imagen : Disponer el apoyo en el diseño y desarrollo de las acciones de comunicación interna que se requiera; con el fin de garantizar la eficiente divulgación de temas pre-identificados, así como la fidelización de los servidores del programa.

Jefe (a) de la Unidad de Tecnologías de la Información : Disponer la implementación mantenimiento y actualización de los sistemas, servicios y/o recursos informáticos, previamente identificados como canales de comunicación interna, con información remitida por el/la Especialista en Comunicación Interna.

Brindar soporte técnico, según su área de competencia, para el cumplimiento de las acciones contempladas en el Plan Anual de Comunicación Interna.

Especialista en Comunicación Interna : Proponer estrategias de Comunicación Interna que contribuyan a fidelizar a los servidores con la visión, misión y políticas del programa.

Elaborar el Plan Anual de Comunicación Interna, así como velar por el cumplimiento, monitoreo y evaluación de las actividades programadas.

Comunicador (a) de la Unidad Territorial : Ejecutar las actividades consideradas en el Plan Anual de Comunicación Interna.

Identificar estrategias y canales de comunicación interna aplicables en su Unidad Territorial.

Informar lo actuado a la Unidad de Recursos Humanos cuando se le solicite.

Servidores (as) Civiles : Cumplir y aplicar, en el ámbito de su competencia, lo establecido en el presente procedimiento.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 3 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

5. Definiciones

- **Comunicación:** Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes con códigos similares entre el emisor y receptor.
- **Comunicación interna:** Es el conjunto de acciones que se realizan dentro del Programa para comunicar diferentes mensajes a los/las servidores/as. La comunicación interna debe ser bidireccional, ya que eso permite comunicar y recibir respuesta, retroalimentación e interacción entre los servidores, los jefes inmediatos y Dirección Ejecutiva. Puede ser de 2 tipos, teniendo en cuenta la dirección en la que circulan los mensajes:
 - a) **Comunicación descendente:** Es la que surge y se emite a solicitud de la Dirección Ejecutiva, Coordinación Técnica, Unidades de la Sede Central y/o Unidades Territoriales. Su finalidad es proporcionar información de interés a los servidores sobre sucesos del Programa, acciones a seguir, entre otros.
 - b) **Comunicación ascendente:** Es la que surge de los servidores del Programa y puede ascender hasta Dirección Ejecutiva. Es la que permite conocer las opiniones de los servidores respecto a los temas que se planteen.
- **Proceso de comunicación interna:** Es el proceso a través del cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a los/las servidores/as civiles, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Este proceso comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el periodo o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.
- **Canal de comunicación interna:** Es el instrumento y/o herramienta a través del cual se realiza el proceso de comunicación. Los medios más utilizados en el Programa son: el correo electrónico, el mural/cartelera informativa, los fondos y protectores de pantallas, el intranet, las reuniones, entre otros, que se identifique.
- **Plan de comunicación interna:** Es la Proyección de las líneas de acción que se elaboran anticipadamente para la implementación del proceso de Comunicación Interna.
- **Servidores/as Civiles:** Son las personas que trabajan en el Programa Juntos. Se denomina servidores por el carácter de servicio a la ciudadanía que tienen las funciones y tareas que realizan.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 4 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

- **Público objetivo:** Es el público al que se dirige las acciones de comunicación. Es importante tenerlo claramente definido e identificado para aumentar las posibilidades de impacto positivo de las acciones de comunicación interna.
- **Mensaje:** Es el objeto central del proceso de comunicación, que contiene información expresada a través de textos, señales, signos, símbolos, gráficos, colores, sonidos u otros que facilitan la comunicación bidireccional con los servidores/as. Los atributos de la información contenido en el mensaje son: relevante y oportuna; clara, completa y coherente; precisa concreta y directa.

6. Procedimiento

El procedimiento de comunicación interna se inicia con la identificación de las necesidades de comunicación, la posterior difusión del o los mensajes a través de los canales de comunicación identificados, culminando con la evaluación y/o mejora del proceso.

6.1. Planificación

6.1.1. Identificación de necesidades de comunicación interna

- El/la Especialista en Comunicación Interna identifica las necesidades de comunicación mediante el análisis de políticas públicas y leyes de obligatorio cumplimiento, asimismo mediante el análisis de intereses de información de los servidores del programa.
- El/la Especialista en Comunicación Interna se reúne mediante videoconferencia con los Comunicadores de las Unidades Territoriales para identificar potencialmente las estrategias, acciones y mensajes o difundir durante el año.
- Mediante la aplicación de encuestas de apreciación y eficacia de comunicación interna, se identifica las preferencias, percepciones y necesidades de información de los servidores del programa, asimismo se mide el impacto de las estrategias y acciones de comunicación interna implementadas durante el año, el cual es ejecutado por el/la Especialista en Comunicación Interna.
- La encuesta de apreciación se aplica antes de culminar el primer trimestre de cada año y la encuesta de eficacia se aplica antes de finalizar el cuarto trimestre del año, considerando los "Lineamientos para la Elaboración de encuestas de apreciación y eficacia de Comunicación Interna".
- El/la Especialista en Comunicación Interna consolida y sistematiza las encuestas para ser usadas como insumos en la construcción de las líneas de acción y diseño de los objetivos y contenido del Plan Anual de Comunicación Interna.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 5 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

6.1.2. Elaboración y aprobación del Plan Anual de Comunicación Interna

- a) El/la Especialista en Comunicación Interna elabora el Plan Anual de Comunicación Interna, teniendo en cuenta el contenido señalado en el anexo "Plan de Comunicación Interna (Contenido).
- b) Los objetivos del Plan deben estar alineados a los objetivos estratégicos del Programa y a los lineamientos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- c) Las estrategias de comunicación están dirigidas a promover y contribuir al fortalecimiento de la adhesión y fidelización de los servidores del Programa con la cultura institucional.
- d) Las actividades, acciones y/o mensajes están dirigidos a los servidores de la Sede Central y de las Unidades Territoriales, de acuerdo a la naturaleza de la comunicación a ser difundida.
- e) El proyecto del Plan Anual de Comunicación Interna es presentado por el/la Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos a la Dirección Ejecutiva para su aprobación. En caso se presenten observaciones o recomendaciones, la Dirección Ejecutiva lo devolverá a la Unidad de Recursos Humanos para que se realicen los cambios que correspondan.
- f) El Plan Anual de Comunicación Interna es aprobado por el/la Director(a) Ejecutivo(a) mediante documento interno y remitido a la Unidad de Recursos Humanos para su ejecución.

6.2. Implementación

6.2.1. Implementación del Plan de Comunicación Interna

- a) El/la Jefe (a) de la Unidad de Recursos Humanos comunica y/o socializa la aprobación del Plan Anual con los Jefes de Unidades.
- b) El/la Especialista en Comunicación Interna socializa con los/las Comunicadores/as de las Unidades Territoriales (UT) la programación de las actividades e información a difundir, para fortalecer dichas acciones en las Unidades Territoriales.
- c) El/la Especialista en Comunicación Interna establece coordinaciones con las Unidades del Programa para identificar la información a difundir y/o realizar actividades según lo requieran sus procesos, para ello se tendrá en consideración las siguientes pautas:

Cuadro N° 01: Proceso de Coordinación para la Comunicación Interna en el Programa Juntos

N°	Actividad	Responsable (s)	Registro/documento
1a	Identificar informaciones de interés que se deben difundir entre los servidores del Programa	Especialista en Comunicación Interna	Planes, documentos normativos, proyectos, cultura institucional del Programa Juntos y MIDIS.

 <small>PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 6 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

N°	Actividad	Responsable (s)	Registro/documento
1b	Solicitar la difusión de información y/o mensajes de interés relacionados a sus procesos que consideran necesarios y oportunos a socializar.	Jefes de las Unidades del Programa (Unidad solicitante)	Correo electrónico y/o documento oficial
2	Recibir y analizar la solicitud de difusión de información para determinar si: a) Corresponde a una difusión periódica y recurrente. b) Corresponde a una publicación única y puntual. c) Se requiere de una activación o visita a las oficinas.	Especialista en Comunicación Interna	Correo electrónico y/o documento oficial
3	Definir el público objetivo, medios/canales de comunicación, fecha/periodo de difusión, entre otros aspectos.	Especialista en Comunicación Interna y Unidad solicitante	Correo electrónico y/o llamada telefónica
4	Elaborar y diseñar la propuesta comunicacional (diseño de mensajes claves, imágenes, etc.)	Especialista en Comunicación Interna/UCI	Propuesta comunicacional (Correo electrónico)
5	Aprobar la propuesta comunicacional	Unidad solicitante	Correo electrónico y/o documento oficial
6	Difundir la información de interés según los medios/canales de comunicación y fecha/periodo de difusión previamente definidos.	Especialista en Comunicación Interna/UTI	Información de interés difundido

d) El/la Especialista en Comunicación Interna tendrá como referente el siguiente cuadro para elaborar la propuesta comunicacional:

Cuadro N° 02: Proceso para elaborar la propuesta comunicacional

N°	Elemento	Descripción	Ejemplo
1	MOP	Las funciones de la Unidad y los diferentes puestos de trabajo, determinan las responsabilidades en materia de comunicación, la cual está asociada a los procesos del SGC.	Ejemplo: Plan de Seguridad y Salud del Programa Juntos
2	Emisor (Quién comunica)	Identificar la Unidad solicitante de la difusión de información para las coordinaciones necesarias	Ejemplo: Unidad de Recursos Humanos
3	Receptor (A quién se comunica)	Identificar el público o públicos objetivos a quienes se dirigirá el mensaje, considerando la pertinencia y relevancia de ésta en el SGC y la necesidad de acción y/o decisión del receptor.	Ejemplo: Servidores del Programa de la Sede Central y de las Unidades Territoriales
4	Mensaje	Nombre/título de la comunicación Asignar un nombre claro que denote la información que se quiere difundir.	Ejemplo: Juntos hacemos una cultura responsable y segura
	(Qué comunicar)	Objetivo de la comunicación Precisar el objetivo que se quiere alcanzar con la comunicación.	Ejemplo: Evitar los factores de riesgo de accidentes en la oficina

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS, es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

**Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos**

N°	Elemento	Descripción	Ejemplo
		Mensajes clave Identificar mensajes clave a difundir para una mejor comprensión de la información.	Ejemplo: a) Mantener las zonas de tránsito libres de obstáculos, b) Transitar por las escaleras utilizando el pasamanos, c) Cerrar cada cajón de la estantería después de utilizarlo.
5	Medio/canal (Cómo comunicar)	Identificar los mecanismos, medios y canales apropiados para difundir la información.	Ejemplo: Se comunica mediante correo electrónico, intranet y mural/cartelera informativa
6	Frecuencia (cuándo comunicar)	Definir la fecha y/o periodicidad de la difusión de la información.	Ejemplo: Se difundirá la información el 28 de abril - Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo

- e) Para efecto de las actividades y difusión de mensajes en las Unidades Territoriales, los encargados de hacer el seguimiento al desarrollo de las mismas son los (as) Comunicadores (as) quienes mantendrán una comunicación y coordinación permanente con el/la Especialista en Comunicación Interna para el envío de evidencias de lo actuado.
- f) El/la Especialista en Comunicación Interna, de ser necesario, brindará asistencia técnica a los Comunicadores de las UT para la ejecución de las actividades y difusión adecuada de los mensajes pauteados por la Sede Central.
- g) De ser necesario y de solicitarlo, los (as) Comunicadores (as) de las UT informan a la Unidad de Recursos Humanos sobre la ejecución, control y seguimiento de las actividades realizadas.

6.3. Seguimiento, evaluación y mejora del proceso

- a) El/la Especialista en Comunicación Interna es responsable de efectuar el seguimiento al desarrollo de las actividades de acuerdo al cronograma para el cumplimiento de lo programado.
- b) Trimestralmente, el/la Especialista en Comunicación Interna, remitirá un informe del avance de las actividades aprobadas en el Plan Anual de Comunicación Interna a la Unidad de Recursos Humanos en el marco del seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional, para su remisión a la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, asimismo de ser necesario, propondrá mejoras, ajustes y/o recomendaciones según corresponda.

7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		URH-CDH

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS, es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 8 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

02	04/09/17	Actualización del documento	INFORME N° 000019-2017-MIDIS/PNADP-APG-URH-CDH	URH-CDH
----	----------	-----------------------------	--	---------

8. Registros

- Ninguno

9. Anexos

- Plan de Comunicación Interna (Contenido)
- Lineamientos para la Elaboración de encuestas de apreciación y eficacia de Comunicación Interna
- Flujograma de información.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 9 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

Plan de Comunicación Interna
(Contenido)

- I. Presentación
- II. Justificación
- III. Marco legal
- IV. Diagnóstico de la comunicación interna
- V. Público objetivo
- VI. Objetivos del plan
- VII. Ejes de la comunicación interna
- VIII. Mensajes centrales
- IX. Canales y espacios comunicacionales
- X. Tipos de información a difundir
- XI. Eficacia de la comunicación interna
- XII. Presupuesto
- XIII. Plan de monitoreo y seguimiento
- XIV. Cronograma de actividades



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 10 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

Lineamientos para la Elaboración de encuestas de apreciación y eficacia de Comunicación Interna

1. DEFINIR LOS OBJETIVOS

Previo a formular las preguntas de la encuesta, deben definirse el(los) objetivo(s) que se busca conseguir con la aplicación de la misma, de esta forma se determina que todas las preguntas estén dirigidas en una misma línea de acción para alcanzar resultados en un tiempo programado.

2. DELIMITAR LA MUESTRA

Considerando que la muestra es una representación significativa de una población, en el caso del Programa Juntos, la población es la totalidad de los servidores del Programa Juntos (Sede Central y Unidades Territoriales), y la muestra es un segmento significativo, que en este caso está constituido por más del 50% del total del personal.

3. DETERMINAR Y DEFINIR LAS PREGUNTAS A FORMULAR

Las preguntas se formulan conservando la línea de acción que se planteó en el(los) objetivo(s), con la finalidad de obtener datos que ayuden a orientar o redirigir las acciones comunicacionales.

Las preguntas deben ser sencillas y claras para una fácil comprensión de los encuestados.

Existen 3 grupos de preguntas:

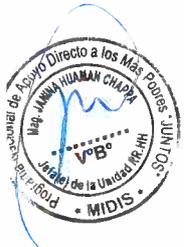
- a) De expectativas: Lo que los servidores del Programa esperan durante cierto periodo de tiempo, de determinada actividad, etc.
- b) De importancia: Los servidores del Programa determinan la relevancia de diferentes aspectos (clasifican temas por orden de importancia).
- c) De valoración: Los servidores evalúan las acciones y/o estrategias ejecutadas según el Plan Anual de Comunicación Interna.

4. PREPARAR EL CUESTIONARIO

El cuestionario debe tener un orden donde las preguntas pueden variar de acuerdo a los objetivos y tipo de encuesta (presencial, por correo o por teléfono) Se sugiere las preguntas cerradas para facilitar el análisis de la información.

La formulación del cuestionario podría conservar la siguiente estructura básica:

- a) Introducción: Es un texto breve que presenta la encuesta, define el o sus objetivos, señala el público al que se dirige, entre otros aspectos.
- b) Preguntas para recopilar datos generales del encuestado
 - Unidad a la que pertenece
 - Cargo en el Programa



	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES		
PNADP-URH-GPE-P-009	Versión: 02	Fecha: 04/09/2017	Página 11 de 12
Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos			

- Periodo de vínculo laboral con el programa, entre otros
- c) Preguntas cerradas sobre intereses y preferencias
 - Consumo actual de medios de comunicación interna
 - Periodos y horarios de consumo de medios de comunicación interna
 - Preferencia de tipo de información (estratégica, normativa, profesional y/o emocional)
- d) Preguntas cerradas sobre valoración e importancia
 - Grado de satisfacción con los canales de comunicación interna usados
 - Grado de satisfacción con las estrategias de comunicación interna
 - Acceso o dificultad para acceder a los canales de comunicación interna
 - Utilidad de la información que se difunde
- e) Preguntas cerradas sobre expectativas o mejora
 - Propuestas o alternativas de medios de comunicación interna
 - Propuestas o alternativas para optimizar las estrategias de comunicación interna

5. ANALIZAR LOS DATOS DE LA ENCUESTA

El análisis de los datos facilita la toma de decisiones para proponer y aplicar estrategias y acciones de comunicación interna. Los resultados del análisis se presentan por medio de tablas, diagramas o un gráfico.





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES

PNADP-URH-GPE-P-009

Versión: 02

Fecha: 04/09/2017

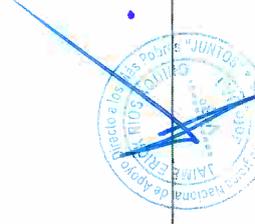
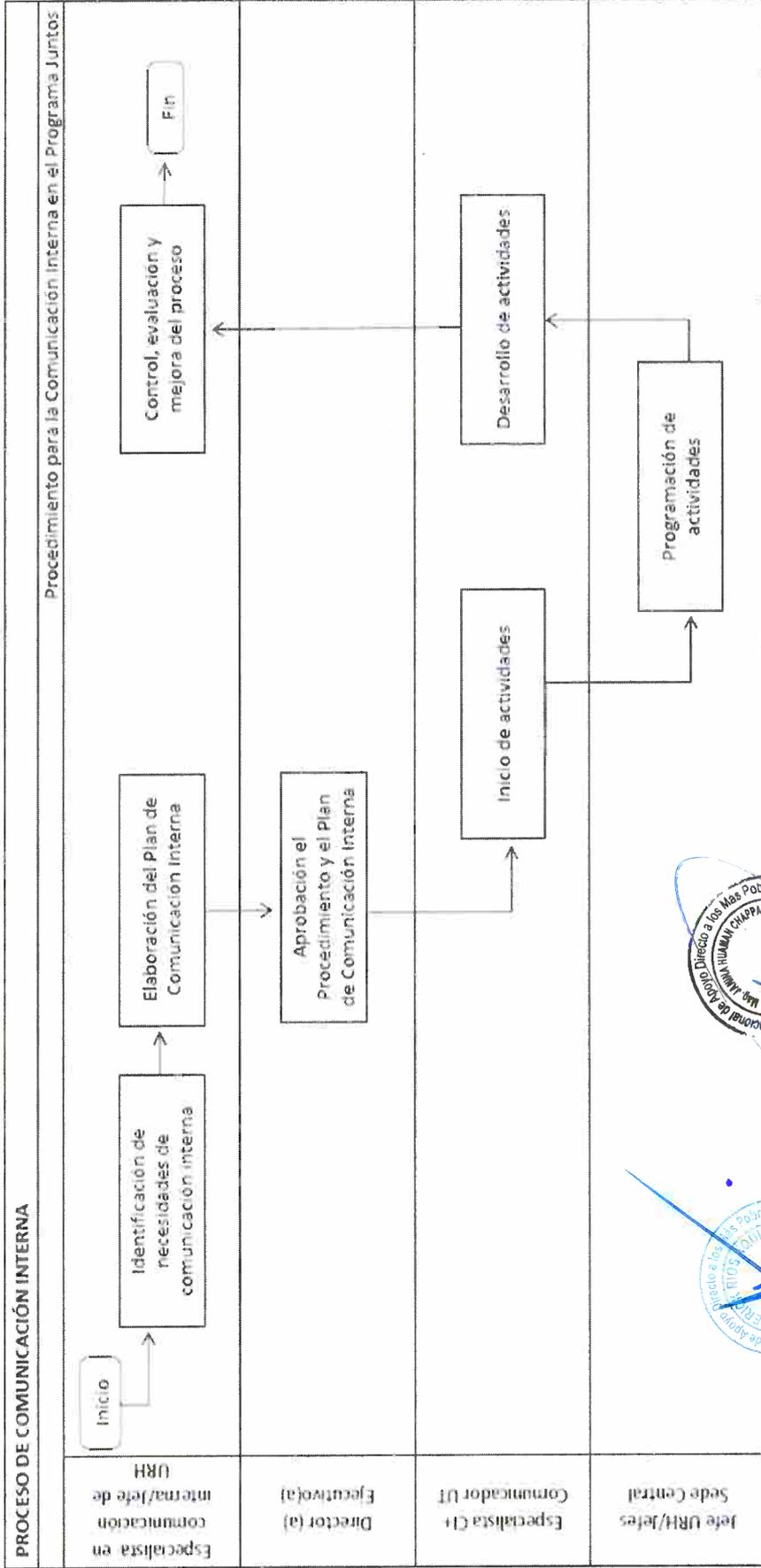
Página 12 de 12

Procedimiento para la comunicación interna en el Programa Juntos



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FLUJOGRAMA DE INFORMACIÓN DEL PROCESO



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS, es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA