



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 040-2018-MIDIS/PNADP-DE

Lima, 03 MAYO 2018

VISTOS:

Los Memorandos N° 000070-2018-MIDIS/PNADP-UCI y N° 000083-2018-MIDIS/PNADP-UCI de fechas 19 de marzo y 16 de abril de 2018, emitidos por la Unidad de Comunicación e Imagen; el Informe N° 000102-2018-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 25 de abril de 2018 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° 000079-2018-MIDIS/PNADP-UAJ del 02 de mayo de 2018 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", 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, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS de fecha 14 de diciembre de 2017, 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, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa JUNTOS, y entre sus funciones se encuentran las de aprobar, modificar y derogar las normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el Programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS. Asimismo, de acuerdo al literal j) del Manual de Operaciones del Programa corresponde a la Dirección Ejecutiva aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas, Plan Anual de Contrataciones y sus modificatorias según la normatividad vigente, así como el Plan Comunicacional, entre otros necesarios para la operación del Programa;

Que, por otro lado, el artículo 22 del Manual de Operaciones del Programa JUNTOS, establece que la Unidad de Comunicación e Imagen es la responsable de diseñar, planificar, organizar y desarrollar la estrategia de comunicación; así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión de la labor del Programa a través de los medios de comunicación, redes sociales, las relaciones públicas internas y externas, campañas y productos de comunicación dirigido

a público diverso, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa y los lineamientos del MIDIS;

Que, asimismo, la Unidad de Comunicación e Imagen tiene dentro de sus funciones la de diseñar, proponer, ejecutar y supervisar el Plan de Comunicaciones del Programa difundiendo los objetivos, planes actividades y avances del Programa de acuerdo con el Plan de Estrategia Publicitaria y las directivas aprobadas por el MIDIS;

Que, en ese contexto, la Unidad de Comunicación e Imagen propuso a la Dirección Ejecutiva el "Plan de Comunicación 2018", el cual establece desarrollar diversas estrategias comunicacionales en busca del cambio de actitud de las usuarias y el posicionamiento de la imagen del Programa ante nuestros aliados estratégicos y público en general, enmarcados en los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad y enfoque del ciclo de vida;

Que, a través del Informe N° 000102-2018-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 25 de abril de 2018, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, concluye que la Unidad de Comunicación e Imagen ha elaborado el Plan de Comunicación 2018, de acuerdo con la propuesta de estructura remitida por la UPPM, siendo que ha acogido los aportes realizados por las jefas de las unidades operativas del Programa. Asimismo, señala que encuentra conforme el mencionado plan, toda vez que está alineado con los documentos de gestión del sector y el presupuesto institucional 2018 del Programa;

Que mediante el Informe N° 000079-2018-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 02 de mayo de 2018, la Unidad de Asesoría Jurídica, en atención a la opinión técnica favorable expresada por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en el marco de sus competencias establecidas en el MOP, ha emitido opinión sobre el particular, considerando que la propuesta del "Plan de Comunicación 2018" del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS", se encuentra alineada a la normativa vigente, por lo que estima viable su aprobación;

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

En uso de las facultades previstas en la Resolución Ministerial N° 045-2018-MIDIS, al Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por los Decretos Supremos N° 062-2005-PCM y N° 012-2012-MIDIS; y estando a lo dispuesto por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, "JUNTOS", aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "Plan de Comunicación 2018" del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres "JUNTOS", que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en la presente Resolución.

Artículo 3.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia del Programa.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


PABLO SOLÍS VARGAS
DIRECTOR EJECUTIVO
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"



PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MÁS POBRES

PLAN DE COMUNICACIÓN

2018

Unidad de Comunicación e Imagen



CONTENIDO

I. Introducción.....	3
II. Marco Normativo	4
1. Base Legal.....	4
2. Alineamiento del Plan de Comunicaciones	5
3. Enfoques transversales.....	7
III. Diagnóstico	9
1. Perfil de las usuarias del Programa Juntos	9
2. Mapa de actores	10
3. Equipos, materiales y mobiliario para las acciones comunicacionales	10
4. Resultados del Plan de Comunicaciones 2017	11
5. Otros resultados 2017.....	12
6. FODA del Programa.....	14
IV. Objetivos.....	15
1. Objetivo general.....	15
2. Objetivos específicos	15
V. Estrategias y actividades	15
1. Estrategias a implementar en el año 2018	15
2. Actividades previstas para el año 2018	18
VI. Monitoreo y evaluación	23
VII. Presupuesto	24
VIII. Anexos	25
1. Anexo: Procesos comprometidos y mensajes por estrategia	25
2. Anexo: relación de equipos.....	30
3. Anexo: Matriz de actividades y cronograma.....	32



I. INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – Juntos busca contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad en educación, salud, nutrición e identidad, bajo un enfoque de restitución de esos derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

Para tal fin, establece una relación de condicionalidad, en el que la familia afiliada se compromete a cumplir las corresponsabilidades: que sus gestantes asistan a sus controles de salud, llevar a sus hijos menores de 36 meses a sus controles de crecimiento y desarrollo y que sus hijos asistan al colegio.

En ese trabajo, el Programa Juntos ejecuta los procesos operativos de Afiliación, de Verificación de Corresponsabilidades, de Acompañamiento Familiar, de Mantenimiento de Padrón y de Entrega del Incentivo Monetario, siendo la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), a través de los procesos estratégicos denominados Gestión de las Comunicaciones y Atención al Usuario, la responsable de brindar soporte comunicacional a todos los procesos operativos, por lo que su labor adquiere particularidad al tener una naturaleza transversal.

Este trabajo además exige gran creatividad para informar las características y condiciones del Programa, así como la promoción de cambio de hábitos saludables - que devienen en la mejora de las condiciones de vida- debido sobre todo a las características y particularidades de los públicos objetivo en cada una de las 21 unidades territoriales dentro del ámbito de intervención.

A partir del presente año, el Programa Juntos está trabajando con énfasis en el posicionamiento del Programa en la opinión pública a través de la gestión de prensa.

En tal sentido, el presente plan establece desarrollar diversas estrategias comunicacionales en busca del cambio de actitud de las usuarias y el posicionamiento de la imagen del Programa ante nuestros aliados estratégicos y público en general, enmarcados en los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad y enfoque del ciclo de vida.

II. MARCO NORMATIVO

1. Base Legal

Leyes y Decretos Supremos

n.º	Número de norma	Fecha	Descripción
1	Ley N° 30435	26/04/2016	Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización
2	007-2016-MIDIS	22/07/2016	Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30435, Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO)
3	008-2013-MIDIS	26/04/2013	Aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS) "Incluir para Crecer"

Resoluciones Ministeriales

n.º	Número de norma	Fecha	Descripción
1	278-2017-MIDIS	14/12/2017	Aprueba el Manual de Operaciones del Programa Juntos
2	112-2017-MIDIS	22/06/2017	Aprueban el Plan Sectorial para contribuir con la reducción de la Desnutrición Crónica Infantil y la Anemia en niñas y niños menores de 36 meses, 2017-2021
3	249-2017-MINSA	12/04/2017	Aprueban el Documento Técnico: Plan Nacional para la Reducción y Control de la Anemia Materno Infantil en el Perú 2017-2021
4	254-2016-MIDIS	19/10/2016	Aprueba los Lineamientos N° 004-2016-MIDIS, "Disposiciones Generales para Transversalizar el Enfoque Intercultural en las Políticas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social"
5	070-2017-MIDIS	02/05/2017	Aprueba la directiva N° 006-2017-MIDIS, "Directiva que regula la operatividad del Sisfoh"
6	069-2017-MIDIS	27/04/2018	Aprueba la directiva N° 005-2017-MIDIS, "Directiva que establece las medidas para adoptar la prevención del fraude"

Resoluciones de Dirección Ejecutiva

n.º	Número de norma	Fecha	Descripción
1	210-2017-MIDIS/PNADP-DE	29/12/2017	Aprueba la Directiva N° 02 -2017-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de Afiliación y la Directiva N° 03 -2017-MIDIS/PNADP-DE, Proceso de Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidades
2	201-2017-MIDIS/PNADP-DE	12/12/2017	Dispone que las Reglas Adicionales para la afiliación y permanencia de hogares y las Reglas Adicionales para Cumplimiento de las Corresponsabilidades de hogares del Programa Juntos, entren en vigencia a partir del 1 de julio de 2018
3	194-2017-MIDIS/PNADP-DE	16/10/2017	Aprueba el plan de Comunicaciones de Juntos 2017
4	177-2017-MIDIS/PNADP-DE	23/10/2017	Aprueba el "Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional"
5	130-2017-MIDIS/PNADP-DE	29/08/2017	Modifica la RDE 114-2017-MIDIS/PNADP-DE que aprueba las Reglas Adicionales para la afiliación y permanencia de hogares y las Reglas Adicionales para Cumplimiento de las Corresponsabilidades de hogares del Programa Juntos, en el marco de la Estrategia para combatir la anemia y desnutrición crónica infantil
6	047-2017-MIDIS/PNADP-DE	22/03/2017	Aprueba el "Instructivo para actualización de Agendas en el Portal Institucional y Transparencia"
7	012-2017-MIDIS/PNADP-DE	24/01/2017	Aprueba el Plan de Inclusión Financiera 2017 del Programa Juntos
8	218-2016-MIDIS/PNADP-DE	12/12/2016	Aprueba la Directiva N° 08 -2016-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de Gestión de la Información del Programa Juntos
9	177-2016-MIDIS/PNADP-DE	04/10/2016	Aprueba la Directiva N° 07-2016-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de Acompañamiento Familiar
10	016-2016-	05/02/2016	Aprueba la Directiva N° 02-2016-MIDIS/PNADP-DE, Directiva

n.º	Número de norma	Fecha	Descripción
	MIDIS/PNADP-DE		del Proceso de Afiliación y Mantenimiento de Padrón de Hogares
11	167-2015-MIDIS/PNADP-DE	22/12/2015	Aprueba la Directiva N°19-2015-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del Proceso de Liquidación y Transferencia de incentivos monetarios condicionados
12	139-2015-MIDIS/PNADP-DE	13/11/2015	Aprueba la Directiva N°16-2015-MIDIS/PNADP-DE, Directiva de Entrega del incentivo monetario condicionado

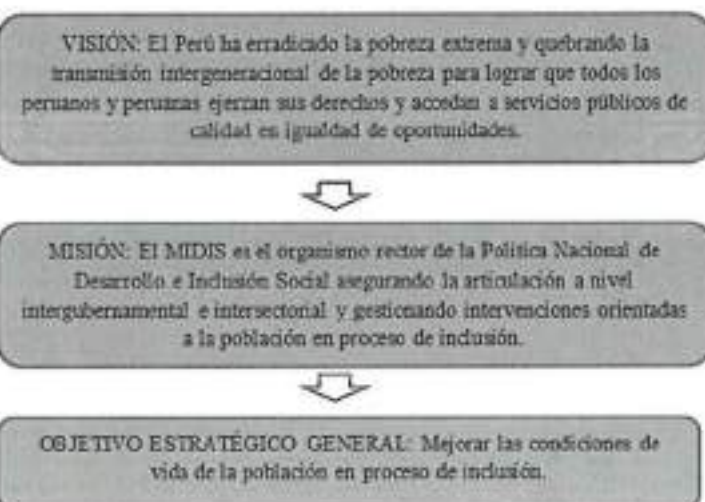
2. Alineamiento del Plan de Comunicaciones

El Programa Juntos está relacionado directamente con tres ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social "Incluir para Crecer":

- Eje 1: Nutrición Infantil, cuyo objetivo es reducir la brecha de prevalencia de desnutrición crónica infantil en niños menores de 5 años,
- Eje 2: Desarrollo infantil temprano, cuyo objetivo es incrementar los niveles de desarrollo psicomotriz, social y de lenguaje de los niños y niñas de acuerdo a su edad, y
- Eje 3: Desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, cuyo objetivo es incrementar competencias para el desarrollo personal, educativo y ocupacional de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo a la edad.

La articulación del Programa Juntos con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2012 –2016 del Sector Desarrollo e Inclusión Social y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016¹, se da de la siguiente manera:

Gráfico n.º 1: Articulación PESEM – PEI y Programa Juntos



El siguiente gráfico muestra el alineamiento estratégico del resultado específico del Programa con la política nacional:

¹ Aprobado con Resolución Ministerial N° 006-2013-MIDIS y articulados con los lineamientos del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.

Gráfico n.º 2: Articulación Midis y Programa Juntos



El PEI no ha sido actualizado hasta la fecha

Las acciones se encuentran alineadas de acuerdo con el Manual de Operaciones de JUNTOS, aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS. Según este documento, la UCI tiene la función de diseñar y proponer a la Dirección Ejecutiva el Plan de Comunicación en el marco de los lineamientos comunicacionales establecidos por el MIDIS.

El resultado específico del Programa Juntos tiene directa relación con el Plan de Comunicación 2018, ya que determinará el contenido del mencionado documento desde la definición de la estrategia, las líneas de acción, las actividades y las piezas de comunicación identificadas.

Las actividades del presente documento están alineadas al POI 2018, a continuación, presentamos las tareas para este año:

Prioridad	Nro	Tareas
1	0007.01	Diseñar el plan anual de comunicaciones del Programa, con enfoque intercultural, derechos humanos, género y discapacidad.
1	0007.02	Monitorear y evaluar la ejecución de los planes de comunicación de las UT, adecuado a la realidad social y cultural de los hogares afiliados en el ámbito de acción de la UT enfocado a apoyar los procesos operativos.
2	0007.03	Monitorear la ejecución de las acciones comunicacionales destinadas a apoyar las jornadas educativas de Inclusión financiera en cada operativo de pago.
2	0007.04	Mantener actualizada la información institucional publicada en los portales Web y de Transparencia.
2	0007.05	Organizar y desarrollar las actividades programadas para la semana de la Inclusión Social.
2	0007.06	Reportar los avances requeridos de las metas programadas en los planes y/o matrices especiales y sectoriales, que se encuentren bajo la responsabilidad de la unidad.
2	0007.07	Supervisar el servicio que brindan e implementar mejoras a las plataformas de atención al usuario de las unidades territoriales.
2	0007.08	Difundir en medios masivos, regionales y locales de las actividades de Juntos.

En las unidades territoriales (UT), los comunicadores son los responsables de la ejecución de la estrategia de comunicación y del desarrollo de las actividades de comunicación de apoyo a los procesos operativos institucionales, en cumplimiento del Plan de Comunicación.

3. Enfoques transversales

3.1. Enfoque de ciclo de vida²

La estrategia de Desarrollo e Inclusión Social del Midis se enfoca en el hogar como la unidad de diseño, análisis y atención. Este enfoque se basa en la evidencia acumulada de que los efectos de las intervenciones de política pública tienen mayor impacto en tanto incorporan las características y particularidades del hogar en su diseño e implementación.

3.2. Enfoque de derechos humanos³

Mediante este enfoque se analizan las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo para corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo. En un enfoque de derechos humanos, los planes, las políticas y los procesos de desarrollo están anclados en un sistema de derechos y de los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional, lo cual contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar.

El Plan Nacional de Derechos Humanos concibe que las políticas públicas estén diseñadas bajo un enfoque de derechos con un fuerte componente participativo de la sociedad civil.

3.3. Enfoque Intercultural⁴

La interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos.

El Enfoque Intercultural implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana.

3.4. Enfoque de género⁵

Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y las tareas que realizan las mujeres y los hombres en una sociedad, así como las asimetrías y relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellas y ellos, permitiendo conocer y explicar las causas que las producen para formular medidas (políticas, mecanismos, acciones

² MIDIS, 2013. "Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social Incluir para Crecer". (aprobada con DS 008-2013-MIDIS, del 26 de abril de 2013)

³ MINJUS, 2014. "Plan Nacional de Derechos Humanos 2014-2016". (aprobado con DS 005-2014-JUS, del 4 de julio de 2014)

⁴ MINCULT, 2015. "Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural". (aprobada con DS 003-2015-MC, del 28 de octubre de 2015)

⁵ Citado por MIMP 2017. "Conceptos Fundamentales para la Transversalización de Género".

afirmativas, normas, etc.) que contribuyan a superar las brechas sociales producidas por la desigualdad de género.

El enfoque de género es una herramienta analítica y metodológica que posee además una dimensión política, en tanto busca la construcción de relaciones de género equitativas y justas, y reconoce la existencia de otras discriminaciones y desigualdades derivadas del origen étnico, social, orientación sexual e identidad de género, edad, entre otros. Desde una perspectiva de cambio, el enfoque de género, influye en la formulación de políticas públicas y en la gestión de las mismas, incorporando las necesidades específicas de mujeres y hombres en todo el ciclo de las políticas permitiendo con ello una gestión pública más eficiente y eficaz, orientada a la igualdad social y de género.

3.5. Temas transversales

3.5.1 Neutralidad y transparencia de Programas Sociales en el marco del proceso electoral 2018.

Mediante Resolución Ministerial 005-2018-MIDIS, se aprobó la directiva Sobre la neutralidad y transparencia de los servidores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus Programas Sociales adscritos, que establece una serie de disposiciones generales de obligatorio cumplimiento en el marco del proceso electoral 2018 para elegir alcaldes y gobernadores regionales.

Uno de los compromisos del Programa Juntos es difundir esta directiva entre sus trabajadores y darla a conocer entre los hogares afiliados a través de campañas comunicacionales. Se trata una actividad transversal a las demás actividades de apoyo a los procesos operativos. Sin embargo, para su seguimiento y la medición de su impacto se menciona en este plan como un ítem aparte.

3.5.2 Medidas para adoptar la prevención del fraude en el marco del Sistema Nacional de Focalización (Sinafo)

De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 069-2017-MIDIS, las entidades a cargo de las intervenciones públicas focalizadas deben adoptar acciones de difusión y sensibilización dirigidas a la ciudadanía acerca del fraude en los procesos de focalización y sus consecuencias. En tal sentido Juntos debe cumplir con esta disposición, para lo cual en el presente plan se plantea, a través del componente de atención al usuario, acciones de capacitación a los gestores sobre cómo tratar los casos de fraude, distribución de afiches en las ULE y difusión de mensajes en las actividades de eduentretenimiento.

III. DIAGNÓSTICO

1. Perfil de las usuarias del Programa Juntos

Para definir los objetivos del plan se debe conocer a quién está dirigido. Para ello la UCI ha recogido la Encuesta de Satisfacción 2017, elaborado por la Unidad de Planeamiento Presupuesto y Modernización así como el plan de Inclusión Financiera 2017 elaborado por la Unidad de Operaciones. Las usuarias del Programa Juntos son nuestro principal público que tienen las siguientes características:

- Hogares en condición de pobreza, de acuerdo con los indicadores de pobreza determinado por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).
- Usuarias mujeres (95%), usuarios hombres (5%)
- Entre 20 a 65 años en su gran mayoría
- Nivel de escolaridad de primaria. En menor medida, nivel secundario.
- Gran diversidad lingüística. A nivel de UT, se tiene identificada las siguientes lenguas nativas:

Unidad Territorial	Lengua nativa
Áncash	Quechua conchucano y quechua del Callejón de Huaylas
Amazonas - Condorcanqui	Awajún y wampis,
Apurímac	Quechua apurimeño
Arequipa	Quechua,
Ayacucho	Quechua Ayacucho-Chanka
Cajamarca	Awajún
Huancavelica	Quechua,
Junín y Pasco	Asháninka,
Huánuco	Quechua del Valle del Huallaga y quechua de la Cuenca del Marañón.
Lambayeque	Quechua;
Loreto Iquitos	Ticuna, quichua y huitoto;
Loreto - Yurimaguas	Shawi
Ucayali	Asháninka, shipibo-conibo y matchigengas
Puno	Quechua y aymara.

Fuente: UPPM

- El 64.9% de las usuarias/os se dedican a actividades del hogar, un 25.6% a actividades agrícolas, un 6.2% a actividades pecuarias.
- El 55.7% de usuarios del Programa tienen un celular.
- Las madres encuestadas tienen claro que asistir a los controles de salud de sus hijas e hijos, cada vez que el personal de salud lo requiere y enviarlos todos los días al colegio tiene efectos positivos a futuro y en la calidad de vida de sus hijos, y consideran en un segundo plano el hecho de realizar tales actividades por el cobro de S/ 200 bimestralmente.
- Las usuarias reconocen que la razón más importante de llevar a sus hijas e hijos a sus controles de salud (82%) es que crezcan sanos, y que la razón más importante de llevarlos al colegio (96%) todos los días es que sean profesionales y tengan un futuro mejor.

2. Mapa de actores

El mapa de actores se maneja a nivel de las unidades territoriales, donde se diferencia a los aliados por nivel de poder e interés con respecto al objetivo del Programa, que se clasifican de la siguiente manera:

- Aliados estratégicos: que comparten objetivos comunes con el Programa y tienen un alto nivel de interés en ellos; además, tienen alta influencia en la población.
- Potenciales aliados: en este grupo se encuentran los que tienen interés en los objetivos del Programa, pero no tienen poder de influencia dentro de sus áreas de intervención y aquellos que teniendo influencia, no tienen interés en el Programa.
- Reactivos: que no tienen ningún tipo de interés en los objetivos del Programa y tampoco tienen ningún tipo de influencia.

Cabe señalar que cada UT cuenta con su propio mapeo de actores el cual se va actualizando una vez al año o cuando se evidencie necesario.

3. Equipos, materiales y mobiliario para las acciones comunicacionales

Cantidad de equipos y materiales por UT

	Unidad Territorial	Equipos para desarrollo de ferias	Equipos audiovisuales	Materiales Lúdicos
1	Amazonas Bagua	16	13	2
2	Amazonas Condorcanqui	14	13	3
3	Áncash	13	18	3
4	Apurímac	17	13	6
5	Arequipa	16	12	5
6	Ayacucho	17	13	6
7	Cajamarca	18	10	5
8	Cusco	17	13	5
9	Huancavelica	17	13	6
10	Huánuco	17	13	5
11	Junín	17	13	6
12	La Libertad	17	11	4
13	Lambayeque	16	12	5
14	Lima – Provincias	2	3	2
15	Loreto - Yurimaguas	16	13	5
16	Loreto - Iquitos	16	12	7
17	Pasco	17	12	7
18	Piura	16	12	5
19	Puno	13	13	5
20	San Martín	14	11	5
21	Ucayali	16	12	4
22	UCI	2	14	2

En el anexo 02 se detalla la cantidad de materiales por tipo y por UT.

4. Resultados del Plan de Comunicaciones 2017

El plan de Comunicaciones de Juntos aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 194-2017-MIDIS/PNADP-DE, planteaba una serie de actividades dirigidas principalmente a "Promover el cambio de comportamiento hacia prácticas saludables en salud y educación acordes con la realidad sociocultural, (...) de las usuarias, los miembros objetivos y los integrantes de las familias de las usuarias del Programa Juntos". El plan se concentró, principalmente, en la realización de acciones de comunicación para el desarrollo, en la comunicación para la educación y orientación de los hogares, a fin de que conozcan sus responsabilidades para afiliarse o permanecer en el programa.

Además, sus objetivos específicos estuvieron dirigidos al apoyo a los procesos operativos del Programa Juntos u otorgar información a los medios de comunicación. En el caso de atención al usuario, apuntó a atender de manera oportuna y con calidad las consultas, los pedidos, las denuncias y los reclamos presentados por las usuarias del Programa Juntos. El cuadro sobre el cumplimiento de metas e indicadores, así como los logros, evidencia las prioridades:

Cuadro de Metas

Objetivo General	Indicador/Actividad	Unidad de medida	Meta Anual Programada (a)	Ejecución Anual (b)	% de avance (b)/(a)
Promover el cambio de comportamiento hacia prácticas saludables en salud y educación acordes con la realidad sociocultural mediante el desarrollo de actividades de información y sensibilización en apoyo a los procesos operativos institucionales dirigidas a las usuarias, los miembros objetivos y los integrantes de las familias de las usuarias del Programa Juntos.	% de actividades de comunicación realizadas	Porcentaje	90%	93%	103%
	% de usuarias impactadas	Porcentaje	90%	83%	92%
	% de atenciones itinerantes	Porcentaje	85%	85%	100%
	% de usuarias atendidas durante las atenciones itinerantes (A.I)	Porcentaje	85%	85%	100%
	% de quejas, reclamos y denuncias atendidas dentro del plazo a través de la Plataforma de atención al usuario	Porcentaje	99%	95%	96%
	% de usuarias satisfechas con la atención en las plataformas de Orientación y Atención.	Porcentaje	75%	Resultado cliente incognito (pendiente)	0

Los logros obtenidos en el 2017 se ven reflejados en los siguientes resultados:

834 actividades comunicacionales de sensibilización sobre los procesos operativos en las 21 Unidades territoriales realizadas.

Se ha sensibilizado a un total de 101 274 usuarias en las 21 unidades territoriales con diversos mensajes enmarcados en los procesos operativos.

- Se ha realizado el diseño, diagramación, impresión y distribución a las UT de diversos materiales comunicacionales dirigidos al apoyo de los procesos operativos del Programa.
- Durante el 2017 se realizaron 103 notas de prensa y 53 comunicados de los diferentes procesos operativos en los que UCI presta apoyo comunicacional.
- Entre diciembre del 2017 y enero del 2018 se tuvo 158 rebotes de las notas de prensa.
- 41 actualizaciones de la página web institucional; 38 actualizaciones del Portal de Transparencia Estándar; y 8 actualizaciones del Portal de Datos Abiertos.
- Se fortaleció el área de redes sociales, pasándose en Facebook de 8607 a 9887 fans mientras que en twitter se incrementó en 390 seguidores.
- Se atendieron 94 584 usuarios a nivel nacional en las plataformas de atención al usuario de las unidades territoriales y sede central, donde los temas más reiterativos son actualización de datos de IE y EESS, cambio de titular, fechas de pago, afiliación y zona de intervención del Programa.
- A través de las atenciones itinerantes, se atendió a 2743 usuarias en cinco unidades territoriales (Ayacucho, Amazonas-Condorcanqui, Cusco, Áncash, Pasco y en la sede central)
- Se registraron y atendieron oportunamente 116 reclamos, así como 6378 pedidos de actualización de datos de los 94 584 usuarias atendidas en el año.
- Se fortaleció la atención a través de la línea 18 80, para lo cual se adquirieron 17 teléfonos IP con Hands Free que permitieron agilizar la atención en la Plataforma de Atención al Usuario.
- El personal de plataforma capacitó a 715 gestores locales y 53 coordinadores técnicos zonales en el tema "Calidad de atención y servicio al usuario".

Siendo así, para este año se hace necesario sumar nuevas estrategias que nos permitan generar un impacto y visibilizar el Programa ante la opinión pública, a través de los medios de comunicación.

5. Otros resultados 2017

Para la elaboración del presente documento, se ha tomado en cuenta los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2017 del Sistema de Gestión de Calidad elaborada en noviembre del 2017 y aplicada a 2131 usuarias por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de Juntos. Una de sus conclusiones señala que el 96.7% de usuarias afirman estar satisfecha con los servicios ofrecidos por el Programa. Por otro lado, el 83.4% afirma tener mucha confianza en el Programa, mientras, que el 84.3% considera que la situación de su hogar ha mejorado desde que ingreso a Juntos. Si bien los resultados son alentadores, para los propósitos del presente Plan de Comunicaciones 2018 se ha recogido la siguiente problemática evidenciada en el informe:

El 85.9% de usuarias/os afirmaron conocer de las corresponsabilidades a partir de las charlas o ferias de Juntos, un 28.3% a partir de las visitas domiciliarias.

El 93.8% de usuarias/os Juntos afirman saber que los servicios ofrecidos por el Programa son gratuitos. Si se observa este indicador a nivel de las

UT se tiene que la mayoría sobrepasa el 90%. No obstante, en los ámbitos de la UT de Cusco, Lambayeque y Junín, el indicador es menor, alcanzado el 70.1%, 76.2% y 84.5% respectivamente. En tal sentido, se sugiere priorizar una mayor difusión acerca de la gratuidad del Programa Juntos en las zonas de estas UT.

- Solo un 9.1% de usuarias/os encuestadas afirman haber presentado alguna consulta, solicitud o reclamo en las oficinas del Programa. Asimismo, solo un 0.5% afirmó haber llamado al número atención 18 80 del programa Juntos.
- El 88.5% de las usuarias/os consideran la atención donde retiran su incentivo como bueno o muy bueno, mientras un 10.9% como regular y un 0.6% como nada bueno. Sobre este último resultado podemos señalar que ello se debe a la mala atención del personal o vigilancia del banco, por la demora de la cola y la falta de dinero en las agencias del Banco de la Nación. También se sugiere estudiar los factores asociados a la calidad de atención en los puntos de pagos, para ello se podría considerar generar algunos campos en el aplicativo de Supervisión de Punto de Pagos (SPP), donde el gestor local pueda registrar aspectos vinculados con la atención o trato del personal del banco o agente respecto a nuestras usuarias/os u otros elementos relevantes.
- Solo un 0.5% de usuarias/os han realizado alguna consulta, solicitud o reclamo mediante el número telefónico de atención 18 80. Al respecto, considerando que según los resultados de la encuesta un 55.7% de usuarias/os afirman contar con celular, se observa un potencial espacio para ampliar las atenciones mediante este medio, por lo cual se sugiere efectuar una mayor difusión sobre el número telefónico 18 80.

Bajo los resultados descritos se hace necesario, entonces, fortalecer y mantener las acciones de comunicación para el desarrollo, esto es, aquellas destinadas a los cambios de comportamiento, para que las usuarias conozcan sus corresponsabilidades para mantenerse en el Programa. Del mismo modo, se necesita afianzar los mensajes sobre la gratuidad de los servicios del Programa. Por el lado de la atención al usuario, se hace evidente que se necesita una campaña para la difusión de la línea gratuita 18 80 entre nuestros usuarios, sobre todo aquellos que cuentan con teléfono móvil básico.

Por otro lado, en el año 2017, Juntos encargó a la Asociación de Comunicadores Calandria una consultoría para impulsar el desarrollo de capacidades comunicacionales de los gestores, coordinadores técnicos zonales y comunicadores del Programa. El trabajo comprendió el desarrollo de una serie de talleres de comunicación efectiva diseñados sobre la base de un programa de aprendizaje, resultado del diagnóstico realizado a cada grupo ocupacional.

Los hallazgos y la experiencia de esta consultoría nos plantean varios retos de corto, mediano y largo plazo, siendo la prioridad principal el desarrollo de un plan de comunicación interna en el cual se ponga al comunicador de la UT como canal de comunicación e integración. Esta función se encuentra en la Unidad de Recursos Humanos, por lo que es necesario articular los esfuerzos.

Asimismo, es necesario ajustar la estrategia de comunicación a los diferentes públicos atendidos. En este plan se inicia con el establecimiento de focus group para evaluar hasta qué punto el mensaje de cambio de actitud ha sido captado por las familias -a

través de las ferias informativas, ferias con aliados y horas de juego- y efectuar mejoras en la intervención para la construcción de diálogo y sobre todo de ciudadanía.

En consecuencia, la preocupación se centra en sensibilizar sobre el ejercicio de su ciudadanía. En ese sentido, los mensajes que se manejan en los procesos operativos hacen hincapié en que las familias tienen derechos dentro de su proceso para salir de la pobreza.

Otro punto importante a abordar es la mejora de la atención al usuario por parte de los aliados estratégicos, cuyos resultados repercuten en las actividades del Programa Juntos y que debe ser abordado al más alto nivel debido a que se trata de una situación que compromete a todas las instituciones del Estado. La UCI no es ajena a esta responsabilidad por lo que propone formular una campaña de buen trato que inicia con nosotros mismos y a la vez se vea reflejada a los aliados estratégicos como un ejemplo de buen servicio al ciudadano.

6. FODA del Programa

Teniendo en cuenta estos y otros factores se ha elaborado el siguiente análisis FODA comunicacional del programa Juntos.

Fortalezas	Debilidades
- Dirección comprometida con la promoción de los resultados programa. - Equipo de trabajo comprometido con la gestión. - Adecuada metodología de sensibilización sobre corresponsabilidades. - Comunicadores en las UT que nos permite tener una red para la acción y toma de decisiones. - Personal de atención al usuario capacitado y con presencia en 17 UT. - Capacidad de convocatoria que se le reconoce al programa por parte de las usuarias y los aliados estratégicos. - Relacionamiento adecuado con los aliados estratégicos.	- Débil posicionamiento del programa en la opinión pública. - Poca difusión de la gratuidad de los servicios de Juntos y herramientas alternativas para la presentación de consultas, quejas o reclamos (Línea 1880). - Multiplicidad de tareas que cumplen los comunicadores dentro del Programa. - Alta rotación de personal que genera recarga laboral. - Material de comunicación para labores de comunicación para el desarrollo con vigencia cumplido y necesitan renovarse. - Limitados recursos para ejecución de actividades de comunicación.
Oportunidades	Amenazas
- Fomento de la articulación de acciones con otros PPSS y aliados estratégicos para iniciativas económicas- productivas con las usuarias. - Lineamiento de política de estado que prioriza la lucha contra la anemia y DCI. - Priorización del SISFOH en zonas de Amazonia.	- Distorsión informativa por parte de los medios de comunicación respecto a la labor del Programa. - Riesgo de uso político del Programa. - Denuncias de filtraciones de hogares por falta de actualización de la ULE y SISFOH. - Recursos limitados en los servicios de salud para el tamizaje de hemoglobina.

IV. OBJETIVOS

1. Objetivo general

Contribuir al fortalecimiento de la promoción del acceso a los servicios de salud y educación en los hogares usuarios del Programa, para el desarrollo del capital humano, que permita mejorar sus condiciones de vida.

2. Objetivos específicos

1. Promover y reforzar, en el acompañamiento a los procesos operativos, los mensajes con acciones de cambio de comportamiento hacia el tamizaje de anemia y uso de los servicios de salud y educación
2. Posicionar al Programa Juntos en la opinión pública como programa social que promueve entre sus usuarios el ejercicio de los derechos a la salud y a la educación y contribuye a combatir la anemia y la desnutrición crónica infantil.
3. Brindar un servicio oportuno, dentro de los estándares de calidad, a través de los canales de atención y en el idioma originario de las usuarias y promover el buen trato a las usuarias

V. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

1. Estrategias a implementar en el año 2018

En el área de comunicación en el Programa Juntos tiene diversos ejes temáticos:

Componentes	Estrategias
Comunicación para el desarrollo	Acompañar con acciones comunicacionales, los procesos operativos para reforzar mensajes.
Publicidad, prensa y redes sociales	Masificar el mensaje a través del uso intensivo de las herramientas de prensa y publicidad
Atención al usuario	Facilitar el acceso a la información de los procesos operativos del Programa a través de los canales de atención del Programa, así como promover el acercamiento del personal de plataforma, a través de atención presencial itinerante, para absolver las consultas y/o solicitudes de información de las usuarias en campo.

La estrategia planteada aquí es de 360 grados, un concepto creado donde se aprovechan todas las herramientas disponibles en el mundo actual de cara al consumidor, pero, para nuestro caso, a nuestro público objetivo, las familias de Juntos que reciben un servicio del Estado.

360 grados se denomina ya que cierra un círculo perfecto generado con la introducción de la publicidad como modo de influenciar a los usuarios en el cambio de actitud.

A continuación, se describen las estrategias por componente:

1.1. Comunicación para el desarrollo

Estrategia:	Acompañar los procesos operativos para reforzar mensajes con acciones comunicacionales
Público objetivo:	• Usuaris • Miembros Objetivos • Beneficiarios Plan 53 • Aliados estratégicos

Para iniciar, debemos definir algunos términos que son vitales para entender la estrategia de la intervención. Tenemos como primer término el concepto de comportamiento, entendiéndolo como la manera cómo actúan las personas ante diferentes estímulos en relación al entorno en la cual se desenvuelven.

Para definir el segundo término, tomaremos en cuenta lo señalado por Antonio del Valle, quien define la animación sociocultural como: "... una acción tendiente a crear el dinamismo social allí donde no existe, o bien favorecer la acción cultural y comunitaria, orientando sus actividades hacia el cambio social."

Un tercer término que vamos a ir mirando en la propuesta es el edu-entretenimiento, que viene siendo una herramienta de la animación sociocultural que busca combinar el entretenimiento con la comunicación de manera integrada; para ello se pueden utilizar diversos medios de comunicación masiva como la televisión, radio, obras musicales, ferias, teatro etc.

Considerando que nuestro objetivo es promover cambios de comportamiento en nuestras usuarias en temas relacionados a salud, educación e inclusión financiera, debemos utilizar estrategias y metodologías inclusivas, participativas, con enfoque intercultural, siendo la animación sociocultural una metodología que nos va permitir el logro de nuestro objetivo.

Otro fundamento por el cual promovemos el uso de la animación sociocultural a través de la herramienta de eduentretenimiento lo encontramos en la encuesta de percepción de satisfacción de usuarias o usuarios del programa Juntos del 2017 aplicado en las 21 unidades territoriales donde el 85.9% de usuarias/os afirmaron conocer de las corresponsabilidades a partir de las charlas o ferias de Juntos y siendo que las ferias son ejecutadas por los comunicadores como parte de la estrategia, vemos la importancia de continuar con dichas acciones.

1.2. Prensa, publicidad y redes sociales

Estrategia:	Masificar el mensaje a través del uso intensivo de las herramientas de prensa y publicidad
Público objetivo:	Primario: Hogares usuarios Secundario: Aliados estratégicos y medios de comunicación

Se plantea el uso de diversas herramientas comunicacionales como la publicidad, marketing, prensa y las redes sociales, para lograr que el Programa tenga una opinión favorable de la opinión pública.

El posicionamiento de la imagen implica necesariamente recurrir a los medios de comunicación tradicionales. Y es que a pesar de la fuerte penetración de internet en los últimos años (llega al 76% de los peruanos, según un estudio de Kantar IBOPE Media), los peruanos prefieren informarse a través de la radio, televisión, diarios y revistas.

Según un estudio de GfK, los peruanos confían en los medios de comunicación tradicionales como la radio (74%), televisión (62%), periódicos (61%) y revistas (52%); mientras que solo un 45% en el Internet.

Asimismo, un estudio de Kantar IBOPE Media, publicado en enero de 2018, los peruanos afirmaron confiar en los medios de comunicación para mantenerse informados. Se destacan la televisión (61%) y los periódicos (52%), y le siguen internet y radio, con 45% y 44%, respectivamente.

Estas cifras dan cuenta de la importancia de difundir los mensajes del programa Juntos a través de los medios de comunicación tradicionales.

Por ello, la estrategia prevé involucrar a periodistas, comunicadores y propietarios de medios de comunicación de las diferentes regiones en las que interviene Juntos, con la finalidad de que conozcan el trabajo que realiza y difundan de manera permanente los mensajes claves del Programa.

Se utilizarán las distintas redes sociales para difundir ante la opinión pública los mensajes sobre el trabajo que realiza Juntos a nivel nacional.

Otra de las herramientas útiles para dar a conocer los objetivos y logros del programa son las redes sociales que desde su creación han ido ganando espacio dentro de millones de personas, cada una de ellas tiene su propio estilo y sus propias características. En el Perú, según el informe de la empresa encuestadora GfK, el 89% de la población utiliza Facebook, el 59% YouTube, el 59% Whatsapp, el 40% google +, el 16% Twitter, el 10% Instagram, el 3% Linkendin, el 2% Pinterest, 3% otros y el 2% no usa.

Aunque la estrategia en redes sociales está orientada principalmente hacia la opinión pública, aliados estratégicos e influencers, no se puede dejar de lado a las familias usuarias. Si bien las titulares de hogar no tienen familiaridad con el uso de la tecnología, los miembros objetivos de cada hogar son nativos digitales que pueden llevar los mensajes claves del Programa a sus familias.

En las redes sociales es necesario difundir los logros, metas y diversas actividades de Juntos. Asimismo, monitorear, sostener y defender la reputación de Juntos ante la opinión pública. También es importante, la interacción con los públicos objetivos el promover la participación y el servicio a la ciudadanía.

1.3. Atención al usuario

Estrategia:	Facilitar el acceso a la información de los procesos operativos del Programa a través de los canales de atención del Programa, así como promover el acercamiento del personal de plataforma, a través de atención presencial itinerante, para absolver las consultas y/o solicitudes de información de las usuarias en campo
Público objetivo:	Primario: Hogares usuarios Secundario: Público en general

Para el acercamiento de la atención a través de atención presencial itinerante se priorizará los distritos de habla quechua, aymara y awajun para dar la oportunidad a los/las usuarios(as) de conocer y aprender los procesos del Programa; las Unidades territoriales en las cuales se realizará la atención presencial itinerante serán: Ayacucho, Apurímac, Pasco, Puno, Ancash, Cusco, Amazonas- Condorcanqui y Apurímac; las atenciones presenciales itinerantes se realizarán en el idioma originario de la zona.

Asimismo, para mejorar el proceso de entrega de información a las plataformas de atención al usuario acerca del inicio de los procesos operativos y fechas de pago en el Banco de la Nación y a través de transportadora, la Coordinación de Atención al Usuario coordinará con la Unidad de Operaciones la entrega de información la cual será enviada oportunamente a las plataformas de atención para informar oportunamente y otorgar un servicio de calidad a las usuarias y no usuarias que se comuniquen con el Programa a través de los canales de atención.

Para facilitar el registro de las atenciones, se solicitará a la Unidad de Tecnologías de la Información mejoras a en el Sistema informático CSRD las cuales permitan contar con una base de datos más específica y que facilite el reporte de atenciones por Unidad Territorial/Provincia/Región.

2. Actividades previstas para el año 2018

2.1. Comunicación para el desarrollo

- 1. Realizar actividades por la semana de la inclusión:** La actividad se desarrollará dentro de los parámetros que determine el MIDIS, puesto que los programas sociales solo colaboran en la ejecución de las actividades tanto en UT como en la sede central.
- 2. Ferias con aliados estratégicos:** Tomando en cuenta la necesidad de estar en contacto con los aliados estratégicos y promover que sus servicios estén dirigidos a la población más vulnerable se realizan actividades denominadas ferias con aliados estratégicos.

En este tipo de acciones consideramos 2 tipos de actividades; la primera es aquella a la cual la UT es invitada a través de oficio, verbal, correo electrónico u otro medio por un aliados estratégico y el segundo son aquellas actividades que son programadas por los aliados estratégicos en fechas de vital importancia para el Programa a la cual el comunicador se tiene que aunar, tal es el caso de actividades por el inicio del año escolar, lactancia materna y otros que son parte de las corresponsabilidades.

3. **Realizar Focus Group entre las usuarias de Juntos:** Para la evaluación cualitativa se aplicarán luego de cada actividad encuestas que nos permitirán identificar el impacto, que serán complementadas por focus group que se realizarán a usuarias de distritos donde se hayan realizado las intervenciones (2 en sierra, 2 selva y 2 costa).
4. **Realizar actividades de eduentretenimiento (ferias informativas y horas de juego):** Los recursos que utilizaremos para informar y sensibilizar a las usuarias del programa Juntos serán las "Ferias Juntos" y las "Horas de juego con Juntos", que es la denominación que se ha dado a las ferias de informativas y de sensibilización, diferenciando una con la otra por el número de participantes y tipo de organización. Para su desarrollo se tomarán en cuenta los enfoques de ciclo de vida, derechos humanos, interculturalidad, los cuales estarán plasmados en los contenidos de las piezas de comunicación que se presentan a los integrantes de las familias usuarias del Programa Juntos.

Se eligió la intervención a través de ferias informativas, puesto que podemos incluir dentro de ellas el teatro, los títeres, sociodramas radiales, difusión de mensajes a través de altoparlantes y dinámicas de interacción grupal e individual.

Las mencionadas actividades se realizan durante el desarrollo de las campañas institucionales acorde con los procesos operativos del Programa Juntos, los cuales han sido programados por los comunicadores de las UT en coordinación con los JUT, CTT y CTZ.

La selección de los lugares donde se desarrollarán dichas actividades se realizó tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Distritos con mayor número de incumplimiento de corresponsabilidades.
- Distritos con mayor número de hogares suspendidos (pendientes de abono, por incumplimiento, observado, entre otros).
- Distritos con mayor número de hogares pendientes de afiliación.
- Distritos con mayor número de incidencia en Anemia y DCI.
- Distritos sugeridos por el gestor local, tomando en cuenta que son ellos quienes conocen mejor la realidad de sus zonas.

Dentro de dicha acción se puede desarrollar 2 tipos de actividades de sensibilización de acuerdo a la cantidad de usuarias y el apoyo de los aliados estratégico.

Además, en dichas actividades se distribuirá materiales gráficos (volantes de Afiliación, VCC, Mantenimiento de Padrón, EIM, dípticos de Inclusión Financiera, afiches de VCC y Afiliación resaltando la nueva corresponsabilidad) de los distintos procesos que contribuyan a la fijación de mensajes claves.

- a. **Actividades de eduentretenimiento (ferias informativas "Juntos contra la anemia) para el Plan 53:** Para este año dentro de las actividades programadas para el Plan 53 se ha proyectado realizar 1 feria informativa en cada distrito donde se convocará a diversos aliados estratégicos que trabajan el tema de anemia y DCI. Cabe señalar que la

feria será dirigida a las usuarias a fin de mostrar el trabajo articulado y motivar a las usuarias a luchar contra la anemia y la DCI.

- b. **Elaboración y difusión de spots radiales para el Plan 53:** Esta actividad se enmarca dentro del Plan 53, se propone elaborar spots radiales que puedan ser difundidos por el programa Juntos a través de radios alternativas, así como ser usados para efectuar las sesiones de eduentretenimiento por los comunicadores. Asimismo, podrán ser difundidos en las diferentes actividades de alcance grupal o masivo en las que promueve o participa Juntos.
5. **Estandarización de mensajes:** Buscando que todo el personal del Programa maneje los mismos mensajes comunicacionales tanto dirigido a las usuarias como a los aliados estratégicos se plantea realizar acciones de estandarización de mensajes por cada proceso operativo, para ello se utilizarán herramientas como:
- o Realizar una versión beta de presentaciones de cada proceso operativo que luego se adapte a la realidad de cada zona.
 - o Plantear un ABC de mensajes del Programa.
 - o Capacitar a los JUT, CTZ, comunicadores, gestores sobre procedimientos y directivas emitidas por la UCI. (Gestión de crisis, actualización de las agendas y distribución de los materiales)
 - o Evaluar al personal sobre la interiorización de mensajes clave.



Prensa, publicidad y redes sociales

1. **Organizar reuniones de trabajo con los principales medios de comunicación de cada región en la que interviene Juntos:** Estas reuniones serán lideradas por los JUT, a fin de informar respecto al trabajo que realiza el Programa y de la importancia de contar con los medios de comunicación como aliados estratégicos.
2. **Coordinación de entrevistas del DE y JUT:** Generar entrevistas de los JUT en sus regiones para posicionar nuevos mensajes, para lo cual se pretende realizar coordinaciones con medios de comunicación de las provincias y regiones. También se generará entrevistas para el Director Ejecutivo a fin de exponer los nuevos lineamientos y actividades proyectadas para este año. Una de las herramientas fundamentales para esta actividad será el media training o entrenamiento de medios que debe ser efectuado previo a realizar las entrevistas.
3. **Entrenar a los voceros para enfrentar a la prensa:** Organizar un Media Training dirigido a los voceros autorizados tanto de la sede central, como de las UT, a fin de que se encuentren preparados para afrontar entrevistas ante los medios de prensa, en las que puedan difundir y posicionar los mensajes claves del Programa. Esto debe ir acompañado de una directiva de vocería que permita al Programa contar con un marco para tener voceros autorizados y establecer los alcances de sus intervenciones ante los medios de comunicación.



4. **Campaña de prensa de no uso político:** Se plantea realizar una campaña de prensa para difundir las acciones tomadas por Juntos para evitar el uso político del programa social. Las notas de prensa, en este caso, son de corte orientador y/o de servicio para aprovechar que el mensaje de masifique y llegue a las usuarias y aliados estratégicos.
5. **Campañas informativas en prensa sobre los procesos de Juntos:** Realizar campañas informativas de acompañamiento a los procesos operativos y a los temas vinculados a los objetivos del Programa, como no uso político del programa, de la gratuidad de los servicios y de los únicos compromisos que se deben cumplir. Estas campañas tienen como herramienta principal las notas de prensa.
6. **Campaña de publicidad Juntos contra la anemia:** El objetivo de la campaña es comunicar a los afiliados al programa Juntos sobre las nuevas corresponsabilidades para afiliarse y mantenerse que entrará en vigencia a partir del 1 de julio de 2018. Estas nuevas corresponsabilidades están centradas en que los miembros objetivos del programa, es decir, gestantes y niños menores de tres años, se sometan al tamizaje de hemoglobina, que deberá constar en su historia médica o en una constancia que la posta médica le otorgue.

La campaña se inserta dentro del objetivo del gobierno de disminuir la anemia y la desnutrición crónica infantil, en el cual están comprometidos los programas sociales.

En tal sentido, la UCI plantea difundir en cuatro idiomas: awajún, quechua, aymara y español, un spot en diversos medios radiales locales, en el que se informa a la comunidad sobre la nueva corresponsabilidad y se le insta a someterse al examen de hemoglobina. Cabe destacar que esta campaña acompaña el proceso de cumplimiento de corresponsabilidades.

7. **Campaña en redes de la línea 18 80:** Dar a conocer la disponibilidad de la línea 1880 para que las usuarias puedan salir de dudas sobre los procedimientos a seguir para afiliarse y mantenerse en el Programa.
8. **Posteo de tips de orientación en redes sociales sobre información vital de Juntos:** Se plantea difundir los mensajes de cambio de actitud a través de redes sociales.
9. **Posteo constante de actividades de las UT y sede central:** Publicar las actividades realizadas por los procesos operativos y temas vinculados a los objetivos del Programa, como no uso político del programa y la gratuidad de los servicios. Por otro lado, a través de las redes sociales buscamos promover y difundir los casos de éxito de usuarias, miembros objetivos y labor de los gestores locales.

2.3. Atención al usuario

1. **Atención diaria y oportuna de las consultas y solicitudes de información de usuarias que se comunican con el Programa a través de los canales de atención:** Durante el año 2017 el mayor número de consultas estuvieron referidas a actualización de datos de hogar, requisitos de afiliación, zona de intervención y fecha de pago de transferencia de incentivo monetario y para el presente año (II semestre) se estima que el mayor número de consultas estarán relacionadas al tamizaje de hemoglobina que será una nueva regla en la verificación de corresponsabilidad.
2. **Organización de video conferencia dirigido al personal de las unidades territoriales para fortalecer el conocimiento del proceso de atención de consultas, pedidos, reclamos, denuncias y fraude:** De acuerdo a la Directiva de Gestión de la Información hay un plazo establecido para la atención de consultas, pedidos, reclamos, denuncias y fraude, siendo necesario que todo el personal de las unidades territoriales conozca el procedimiento para la atención oportuna.
3. **Atención presencial itinerante priorizando los distritos de habla quechua, aymara y awajun en las regiones de la sierra y selva:** En las estadísticas de atenciones durante el año 2016-2017 se observa que las usuarias afiliadas al Programa, que residen en distritos más alejados y que hablan una lengua diferente al español (quechua, aymara y awajun), se comunican muy poco con el Programa. Juntos cuenta con Técnicos de Atención al Usuario Bilingües quienes, previa planificación de salidas, acudirán a estos distritos para atender las solicitudes de información en lengua originaria de la zona.
4. **Campaña 1880 y fraude:** Difusión de la línea gratuita 18 80 y de posibles sanciones en caso de mentir en su situación socio económica, desde las plataformas de atención al usuario (cara a cara) así como promover la participación de personal de plataforma en ferias-informativas para difundir los canales de atención y gratuidad del Programa en las unidades territoriales de Junín y Cusco, porque en los resultados de la última encuesta se observa que las usuarias de estas unidades territoriales alcanzan menor porcentaje de conocimiento de la gratuidad de acceso al programa respecto a las demás unidades territoriales.
5. **Desarrollo y puesta en producción de mejoras al sistema informático CSRD para mejorar el registro de las atenciones a nivel nacional y facilitar el acceso a reportes:** El sistema informático permite monitorear en tiempo real las atenciones a nivel nacional siendo necesario implementar nuevas opciones de registro para facilitar la información de las personas que se comunican con el Programa.
6. **Evaluación a través de Metodología de Cliente Incognito a las 17 plataformas de atención para evaluar el servicio al usuario en el punto de atención:** La evaluación se realiza una sola vez al año debido a que en la primera evaluación se obtuvo un resultado de 74.17% de acierto, indicador que supera el promedio estándar (60%) en calidad de servicio en puntos de atención.

7. **Elaboración de un plan de intervención denominado “Trátame con dignidad”:** Esta propuesta será el primer paso para promover un buen trato a 360°, quiere decir entre todo el personal y dirigido a las usuarias. Con ello se pretende mostrar al programa Juntos como una entidad que promueve una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado y un servicio rápido. Recordemos que, si una usuaria queda insatisfecha por la atención, es muy probable que hable mal de la institución. Asimismo, pretendemos que esta propuesta sea elevada a la alta dirección del MIDIS para que se aplique en todos los programas sociales y se extrapole a los aliados estratégicos para crear una conciencia nacional sobre la necesidad de tratar a las usuarias con respeto y dignidad.

En el anexo 2 se adjunta el detalle de la articulación de las actividades con los objetivos y estrategias del plan de comunicación; asimismo, se señala el indicador de cumplimiento de la actividad la meta y el cronograma.

VI. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Producto del seguimiento constante a las actividades de comunicación, tanto en la sede como en las unidades territoriales, se elaboran reportes y formatos que dan cuenta de los resultados de las intervenciones o acciones realizadas desde la sede central. A continuación se listan los documentos con los que se realiza el monitoreo:

- Reporte mensual de actividades comunicacionales.
- Informe trimestral de actividades comunicacionales.
- Formato de registro de asistencia a actividades de comunicación.
- Reportes emitidos por el sistema de atención de consultas, reclamos y denuncias.
- Encuesta bajo la metodología del cliente incognito.

VII. PRESUPUESTO

SEDE CENTRAL

ESPECIFICA	CONCEPTO	MONTO
2.3.12.99.1.3	LIBROS, DIARIOS, REVISTAS Y OTROS BIENES IMPRESOS NO VINCULADOS A ENSEÑANZA	6000
2.3.2.1.2.1	PASAJES Y GASTOS DE TRANSPORTE	11 000
2.3.2.1.2.2	VIÁTICOS Y ASIGNACIONES POR COMISIÓN DE SERVICIO	52 000
2.3.2.2.4.2	OTROS SERVICIOS DE PUBLICIDAD Y DIFUSIÓN	100 000
2.3.2.2.4.4	SERVICIO DE IMPRESIONES, ENCUADERNACIÓN Y EMPASTADO.	20 000
2.3.2.7.1.5	ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	40 000
2.3.2.7.11.99	SERVICIOS DIVERSOS	201 540
TOTAL GENERAL		430 540

UNIDADES TERRITORIALES

ESPECIFICA	CONCEPTO	MONTO
2.3.2.2.4.2	Otros servicios de publicidad y difusión	279 975
2.3.2.2.4.4	Servicio de impresiones, encuadernación y empastado	241 192
2.3.2.7.11.99	Servicios diversos	731 355
TOTAL GENERAL		1 252 522



VIII. ANEXOS

1. Anexo: Procesos comprometidos y mensajes por estrategia

Comunicación para el Desarrollo

Proceso	Mensajes
Afiliación, Verificación de Corresponsabilidades, EIM, Mantenimiento de Padrón	Juntos promueve la salud y la educación en las familias.
Acompañamiento familiar (Plan 53)	Juntos promueve las prácticas saludables.
Afiliación	Proceso de Afiliación ¿Qué es Juntos? Juntos es un programa social que promueve que todas las niñas y niños de las zonas más pobres del país accedan a salud y educación para tener un futuro mejor. ¿Cómo ingresar al Programa Juntos? • El hogar debe tener embarazadas o niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta que culminen la secundaria o cumplan 19 años de edad, lo que ocurra primero. • Presentar DNI del titular y todos los miembros objetivos. • Informar a qué colegio o establecimiento de salud asistirán los menores o la gestante. • Presentar la constancia del tamizaje de hemoglobina realizado por el establecimiento de salud para los hogares con miembros objetivos entre 4 a 36 meses y gestantes. • Presentar la documentación que acredite la condición de discapacidad, si alguno de los miembros tiene discapacidad severa y no podrá cumplir corresponsabilidad. ¿Cuáles son los compromisos con Juntos? • Llevar a todas tus hijas e hijos a todos sus controles de salud cada vez que lo pida el personal de salud. • Enviar a tus hijas e hijos todos los días al colegio. • Las madres embarazadas deben asistir a sus controles prenatales. • Hazte y hazle a tus hijas e hijos menores de 3 años el tamizaje de hemoglobina. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usaria Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica. Buen trato Todos tenemos derecho a recibir un buen trato en cualquier entidad del Estado.
Mantenimiento de Padrón	Proceso de Mantenimiento de Padrón FAMILIA JUNTOS, recuerda siempre actualizar tus datos - Si te mudas de casa - Si cambias de centro de salud para verificar el control de crecimiento y desarrollo de los menores de tres años o los controles prenatales de las embarazadas. - En caso cambios de colegio a tus hijas o hijos - Si tus hijas e hijos pasaron de inicial a primaria o de primaria a secundaria. - Cuando tus hijas e hijos terminaron el colegio. - Si tus hijas e hijos cumplieron 19 años. - Si la madre está embarazada - Si tienes hijas o hijos recién nacidos - En caso tengas menores de tres años de edad - Si fallece algún integrante del hogar. No uso político:

Proceso	Mensajes
	No estás obligada a movilizarte o comprometer tu voto para ser beneficiaria del programa Juntos. Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si faltas a la verdad en tus datos para acceder a Juntos, puedes ser sancionada. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usaria Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica. Buen trato Todos tenemos derecho a recibir un buen trato en cualquier entidad del Estado.
Verificación de corresponsabilidades	Proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades. FAMILIA DE JUNTOS siempre cumple con tus compromisos: • Lleva a todas tus hijas e hijos a todos sus controles de salud cada vez que lo pida el personal de salud. • Envía a tus hijas e hijos todos los días al colegio. • Y si la madre está embarazada, debe asistir a sus controles prenatales. • Si una joven que estudia sale embarazada debe seguir asistiendo a clases o ir a sus controles prenatales. No uso político: No estás obligada a movilizarte o comprometer tu voto para ser beneficiaria del programa Juntos. Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si faltas a la verdad en tus datos para acceder a Juntos, puedes ser sancionada. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usaria Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica. Buen trato Todos tenemos derecho a recibir un buen trato en cualquier entidad del Estado.
EIM	Proceso de Entrega del incentivo monetario - Modalidad ETV Usaria del Programa Juntos • Acude a los operativos de pago para retirar tu dinero. • Pide que cuenten en tu idioma el dinero que recibes. • Tienes derecho a un trato de calidad. Si tienes alguna denuncia llama al 1880, número de contacto con Juntos. Entrega del incentivo monetario - Modalidad agencia bancaria FAMILIA JUNTOS. El Programa Juntos te abrirá una cuenta de ahorros El retiro se realiza a través de agencia bancaria, cajero automático y agente Multired. Solo tú puedes retirar el dinero de tu cuenta de ahorros. Ningún trabajador de Juntos y ninguna otra persona lo pueden hacer por ti. Evita compartir tu tarjeta de débito y tu clave secreta. Solo tú la puedes usar. Si crees que te falta dinero en tu cuenta de ahorros, llama a Juntos, a la línea 18 80. Te ayudaremos. Ahorra tu dinero para las emergencias o hacer algún negocio. Retira lo que necesites y lo demás ahórralo en la cuenta bancaria que te abrió Juntos.

Proceso	Mensajes
	Tu tarjeta de débito y el cajero automático son fáciles de usar y ahorras tiempo. No uso político: No estás obligada a movilizarte o comprometer tu voto para ser beneficiaria del programa Juntos. Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si faltas a la verdad en tus datos para acceder a Juntos, puedes ser sancionada. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usaria Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica. Buen trato Todos tenemos derecho a recibir un buen trato en cualquier entidad del Estado.

Prensa, publicidad y redes sociales

Proceso	Mensajes
Todos los procesos operativos	Juntos es un programa social que promueve la mejora de las condiciones desarrollo de los peruanos para salir de la pobreza y extrema pobreza. Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si faltas a la verdad en tus datos para acceder a Juntos, puedes ser sancionada. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usaria Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica.

Atención al usuario

Proceso	Mensajes
Afiliación	Proceso de Afiliación ¿Qué es Juntos? Juntos es un programa social que promueve que todas las niñas y niños de las zonas más pobres del país accedan a salud y educación para tener un futuro mejor. ¿Cómo ingresar al Programa Juntos? • El hogar debe tener embarazadas o niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta que culminen la secundaria o cumplan 19 años de edad, lo que ocurra primero. • Presentar DNI del titular. • Informar a qué colegio o establecimiento de salud asistirán los menores o la gestante. ¿Cuáles son los compromisos con Juntos? • Llevar a todas tus hijas e hijos a todos sus controles de salud cada vez que lo pida el personal de salud. • Enviar a tus hijas e hijos todos los días al colegio. • Las madres embarazadas deben asistir a sus controles prenatales.
Mantenimiento de Padrón	Proceso de Mantenimiento de Padrón FAMILIA JUNTOS, recuerda siempre actualizar tus datos - Si te mudas de casa - Si cambias de centro de salud para verificar el control de crecimiento y desarrollo de los menores de tres años o los controles prenatales de las embarazadas. - En caso cambies de colegio a tus hijas o hijos - Si tus hijas e hijos pasaron de inicial a primaria o de primaria a secundaria. - Cuando tus hijas e hijos terminaron el colegio. - Si tus hijas e hijos cumplieron 19 años. - Si la madre está embarazada - Si tienes hijas o hijos recién nacidos - En caso tengas menores de tres años de edad - Si fallece algún integrante del hogar
Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades	Proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades. FAMILIA DE JUNTOS siempre cumple con tus compromisos: • Lleva a todas tus hijas e hijos a todos sus controles de salud cada vez que lo pida el personal de salud. • Envía a tus hijas e hijos todos los días al colegio. • Y si la madre está embarazada, debe asistir a sus controles prenatales. • Si una joven que estudia sale embarazada debe seguir asistiendo a clases e ir a sus controles prenatales.
EIM	Proceso de Entrega del incentivo monetario - Modalidad ETV Usaría del Programa Juntos • Acude a los operativos de pago para retirar tu dinero. • Pide que cuenten en tu idioma el dinero que recibes. • Tienes derecho a un trato de calidad. Si tienes alguna denuncia llama al 1880, número de contacto con Juntos. Transferencia de incentivos monetarios - Modalidad agencia bancaria FAMILIA JUNTOS, El Programa Juntos te abrirá una cuenta de ahorros El retiro se realiza a través de agencia bancaria, cajero automático y agente Multired. Solo tú puedes retirar el dinero de tu cuenta de ahorros. Ningún trabajador de Juntos y ninguna otra persona lo pueden hacer por ti. Evita compartir tu tarjeta de débito y tu clave secreta. Solo tú la puedes usar. Si crees que te falta dinero en tu cuenta de ahorros, llama a Juntos, a la línea 18 80. Te ayudaremos. Ahorra tu dinero para las emergencias o hacer algún negocio. Retira lo que necesites y lo demás ahórralo en la cuenta bancaria que te abrió Juntos. Tu tarjeta de débito y el cajero automático son fáciles de usar y ahorras tiempo.
Todos los procesos operativos	Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si mientes sobre tu situación socio económica, puedes ser sancionada. Denuncia de Fraude No te arriesgues. Si faltas a la verdad en tus datos para acceder a Juntos, puedes

Proceso	Mensajes
	ser sancionada. Nueva regla de corresponsabilidad: Si tienes hijas o hijos menores de 3 años o estás embarazada, solicita en el centro de salud que les realicen su tamizaje de hemoglobina y lo registren en su historia clínica. Empadronamiento: Usuaría Juntos, recuerda que debes actualizar tus datos en la Unidad Local de Empadronamiento, antes del vencimiento de tu clasificación socioeconómica.



2. Anexo: relación de equipos y materiales de la UT

Criterios	Bagua		Condor		Ancash		Apurímac		Arequipa		Ayacucho		Cajamarca		Cusco		Hua		Huánuco		Junín	
	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.
Equipos para el desarrollo de ferias																						
Mesas plegables de polipropileno	2	R	2	B	1	B	2	B	2	B	2	R	2	R	2	R	2	R	2	R	2	R
Sillas de polipropileno	12	R	6	B	8	B	12	B	12	B	12	B	12	B	12	B	12	B	12	B	12	R
Carpas institucionales	2	R	6	B	3	R	3	B	2	B	3	B	4	R	3	B	3	B	3	R	3	R
Equipos audiovisuales																						
Cámara fotográfica digital, semiprofesional	1	B	-	-	1	R	1	B	1	B	1	R	1	B	1	B	1	B	1	M	1	R
Cámara de video	1	B	1	B	1	R	1	B	0	0	1	B	1	B	1	B	1	B	1	R	1	R
Radiograbadora con USB	1	B	1	B	1	R	1	B	1	B	1	B	0		1	B	1	R	1	B	1	R
Parlantes portátiles	6	R	8	R	6	R	1	B	6	B	6	B	6	R	6	B	6	R	6	4B 2R	6	R
Televisor de 43" con rack de metal	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	R
Reproductor de blue ray	6	B	2	B	6	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	M	1	R
Grabadora reportera digital	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	0		1	B	1	B	1	B	1	R
Disco Duro Externo	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	0		1	B	1	B	1	B	1	R
Materiales lúdicos																						
Ruleta	-	-	-	-	-	-	2	M	1	B	1	M	2	R	1	M	1	M	1	R	1	R
Dado	-	-	-	-	-	-	2	R/M	1	B	1	M	1	M	1	M	1	R	1	R	2	R
Set de seis titeres con vestimenta de la zona (cabeza inmóvil)	6	R	1	B	1	R	1	B	1	B	1	B	-	-	1	B	1	B	1	M	1	M
Set de titeres con vestimenta de la zona (cabeza móvil)	7	R	0	B	1	R	0		0	0	1	B	-	-	-	-	1	B	1	M	-	-
Muecos de Juntito y Juntita	-	-	2	B	1	M	1	B	2	B	2	B	2	M	2	B	2	R	1	R	2	R



Criterios	La Libertad		Lambayeque		Loreto-Iquitos		Loreto-Yurimaguas		Pasco		Piura		Puno		San Martín		Ucayali		Lima	
	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.	Cant.	Est.
Equipos para desarrollo de ferias																				
Mesas plegables de polipropileno	2	R	2	B	2	B	2	B	2	R	2	R	2	B	2	B	2	M	-	-
Sillas de polipropileno	12	B	12	R	11	10 B 1 M	12	B	13	R	10	R	8	B	10	B	12	M	-	-
Carpas institucionales	3	B	2	B	3	R	2	B	2	R	4	B	3	B	2	B	2	B	2	B
Equipos audiovisuales																				
Camara fotografica digital, semiprofesional	1	B	1	B	-	-	1	M	1	M	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B
Camara de video	-	-	-	-	1	R	1	R	1	R	-	-	1	B	1	B	-	-	-	-
Radiograbadora con USB	1	R	1	B	1	B	1	B	1	R	1	B	1	R	-	-	1	B	-	-
Parlantes portatiles	6	B	6	B	6	R	6	R	1	R	3	B	6	R	6	1 B	6	R	-	-
Televisor de 43" con rack de metal	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	R	1	B	1	M	1	B
Reproductor de blue ray	1	M	1	B	1	B	1	M	1	R	1	B	1	M	1	B	1	B	1	B
Grabadora reportera digital	-	-	1	B	1	M	1	B	-	-	1	B	1	R	-	-	1	B	-	-
Disco Duro Externo	1	R	1	B	1	B	1	B	1	B	1	B	1	R	1	B	1	B	-	-
Materiales ludicos																				
Ruleta	1	M	1	R	1	R	1	R	2	M	1	R	1	M	1	M	1	M	1	R
Dado	1	M	1	R	2	R	1	R	2	R,M	1	M	1	M	1	R	1	M	1	R
Set de seis titeres con vestimenta de la zona (cabeza inmóvil)	1	B	1	R	4	B	1	R	-	-	2	M	1	R	-	-	1	B	-	-
Set de titeres con vestimenta de la zona (cabeza móvil)	-	-	-	-	6	R	1	R	1	B	-	-	1	R	6	B	1	B	-	-
Muecos de Juntita y Juntita	1	R	2	B	2	R	1	M	2	B	1	R	1	M	2	M	-	-	-	-



Objetivo	Objetivo específico	Estrategia	Público Objetivo	Procesos	Herramientas	Actividad	Recursos	Metas	Indicadores de cumplimiento	Cronograma											
										Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
	Origenario de las usuarios y promover el buen trato a los usuarios.	Acercamiento del personal de plataforma, a través de atención presencial itinerante, para abordar las consultas y/o solicitudes de información de los usuarios en campo.				Atención presencial itinerante priorizando los distritos de habla quechua, aimara y awajun en las regiones de la Sierra y Selva.	8,000 atenciones presenciales de las plataformas de atención presencial itinerante que realiza en campo las lecturas de atención al usuario de ocho (8) plataformas de atención al usuario (Araucarias, Condorcanqui, Ancash, Apurimac, Ayacucho, Cusco, Junín, Piéscu, Puno).	N° de atenciones itinerantes registradas en el aplicativo informático CSRD.						X	X	X	X	X	X	X	X
						Campaña 1800 y fraude								X	X	X	X	X			
						Desarrollo y puesta en producción de mejoras al sistema informático CSRD para mejorar el registro de las atenciones a nivel nacional y facilitar el acceso a reportes.															
						Evaluación a través de Metodología de Cliente Incognito a las 17 plataformas de atención para evaluar el servicio al usuario en el punto de atención.															
						Elaboración de un plan de intervención denominado "Tratame con dignidad".	1 propuesta de intervención elaborada denominada "Tratame con dignidad"	N° de propuestas de mejora implementadas en el sistema informático CSRD.	N° de evaluaciones a través de metodología de cliente incognito, aplicadas al personal de plataforma de atención al usuario.												

