



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° 104 -2018-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

11 SEP. 2018

VISTOS:

El Informe N° 235-2018-MIDIS/VMPE/DGPE, emitido por la Dirección General de Políticas y Estrategias del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; los Informes números 000134 y 000162-2018-MIDIS/PNADP-UOP, emitidos por la Unidad de Operaciones; el Informe N° 000199-2018-MIDIS/PNADP-UPPM, emitido por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, los Informes números 000187 y 000209-2018-MIDIS/PNADP-UAJ, emitidos 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, con Decreto Supremo N° 29-2014-EF, se crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera que aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF);

Que, con Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS de fecha 25 de febrero de 2015, se aprueba la Directiva N° 002-2015-MIDIS "Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua en la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", el cual tiene como objetivo definir las pautas para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua que permitan estandarizar la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera que ejecutan los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Asimismo, establece en el punto 4.2, que los Directores Ejecutivos de los Programas Sociales deberán elaborar, aprobar, implementar un Plan de Inclusión Financiera (en adelante "el Plan"), de acuerdo a sus objetivos, las necesidades y perfiles de usuarios;

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", que constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, y las funciones de las unidades que lo integran, 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 encuentra la de aprobar, modificar y derogar directivas, reglamentos y otras 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;

Que, con Informe N° 000134-2018-MIDIS/PNADP-UOP la Unidad de Operaciones indica que, el Plan 2018 del Programa Juntos contiene actividades que contribuirán con la inclusión financiera de las usuarias, proponiendo ampliar el servicio de pagaduría, a través de la incorporación de nuevos puntos de pago y la implementación de campañas de entrega de tarjetas y afiliación a la banca celular, con actividades de sensibilización en educación financiera, mejorando la cobertura para el acceso y uso al servicio financiero de las usuarias, en base al cumplimiento de la Directiva N° 002-2015-MIDIS. Asimismo, mediante Informe N° 00162-2018-MIDIS/PNADP-UOP, la Unidad de Operaciones precisa que el referido Plan fue aprobado por la Dirección General de Políticas y Estrategias del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social de manera tardía; no obstante ello, refiere que las actividades previstas para el año 2018 se han estado realizando por formar parte del Plan Operativo Institucional 2018 del Programa; por lo que recomienda su aprobación con eficacia anticipada;

Que, con Informe N° 000199-2018-MIDIS/PNADP-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, en el marco de sus competencias y funciones emitió opinión técnica favorable, precisando que la propuesta del Plan 2018 del Programa Juntos, cumple con los lineamientos establecidos en la Directiva N° 002-2015-MIDIS; y que se encuentra alineado al Plan Operativo Institucional 2018 del Programa Juntos;

Que, mediante Informes números 187 y 209-2018-MIDIS/PNADP-UAJ respectivamente, la Unidad de Asesoría Jurídica emitió opinión favorable al Plan 2018, de conformidad con la normatividad vigente y en atención a las opiniones técnicas favorables emitidas por la Unidad de Operaciones y la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización. Asimismo, indica el cumplimiento de los supuestos contenidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, "*Ley del Procedimiento Administrativo General*", aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, para que la emisión del acto administrativo de aprobación del referido Plan se efectúe con eficacia anticipada: (i) que el acto sea más favorable a los administrados; (ii) que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros; y, (iii) que exista en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción, por lo que recomienda su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Operaciones, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 045-2018-MIDIS, el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por los Decretos Supremos N° 062-2005-PCM y N° 012-2012-MIDIS; en la Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS"; y, demás normas modificatorias y complementarias;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, con eficacia anticipada al 18 de enero de 2018, el "**Plan Anual de Inclusión Financiera 2018 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos**", el cual forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 012-2017/MIDIS/PNADP-DE del 24 de enero de 2017, que aprobó el "**Plan Anual de Inclusión Financiera 2017 del Programa Juntos**".

Artículo 3.- DISPONER que todas las Unidades del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres "Juntos", realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 1° de la presente Resolución.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo a los Más Pobres "Juntos" (www.juntos.gob.pe), en el plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde su emisión.

Artículo 5.- REMITIR una copia del *"Plan Anual de Inclusión Financiera 2018 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos"*, a la Dirección General de Políticas y Estrategias (DGPE) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su conocimiento y fines correspondientes.

Artículo 6.- DISPONER que la Unidad de Recursos Humanos evalúe el presente caso, con relación al tiempo transcurrido en el procedimiento de aprobación del *"Plan Anual de Inclusión Financiera 2018 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - Juntos"*, a fin de determinar responsabilidades; y, de corresponder, tomar las acciones pertinentes.

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

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

PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2018



UNIDAD DE OPERACIONES - UOP

Miraflores, julio de 2018



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

CONTENIDO

1. Resumen Ejecutivo.
2. Introducción.
3. Objetivos.
4. Metas.
5. Alcance.
6. Estrategias de intervención
7. Actividades.
 - 7.1 Acceso y uso a los Servicios Financieros
 - 7.1.1 Incorporación de Puntos de Pago en distritos de intervención
 - 7.1.2 Campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias
 - 7.1.3 Campañas de afiliación a Múltired celular (Banca Celular)
 - 7.1.4 Difusión y Publicación de Padrón
 - 7.2 Calidad en los Servicios Financieros.
 - 7.2.1 Monitoreo de la ejecución de los Puntos de Pago.
 - 7.2.2 Seguimiento de Incidencias del servicio de pagaduría
 - 7.3 Educación financiera.
 - 7.3.1 Actividades de Sensibilización a usuarias y usuarios
 - 7.3.2 Actividades de capacitación a colaboradores de Juntos.
8. Cronograma.
9. Indicadores.
10. Plan de Mejora y Monitoreo continuo.
11. Recursos para la ejecución del PIF.
12. Anexos:
 - Anexo N° 1. Módulos de educación Financiera.
 - Anexo N° 2. Formato de reporte de Difusión de padrón
 - Anexo N° 3. Formato de ficha resumen de actividades.
 - Anexo N° 4. Formato de Lista verificación IF.
 - Anexo N° 5. Glosario de términos de Inclusión Financiera.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Plan de Inclusión Financiera 2018

Programa JUNTOS

1. Resumen ejecutivo

El Plan anual de Inclusión Financiera del Programa Juntos, está enmarcado en los lineamientos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), que a través de la Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, aprueba la Directiva N°002-2015-MIDIS que contiene los "Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora Continua en la gestión y/o intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social". Asimismo, está alineado a los objetivos y lineamientos de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), estructurándose bajo sus tres pilares, tales como, el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, y la educación financiera que se realizará de forma transversal a las actividades que considera el presente plan.

Las actividades que desarrolla el Plan de Inclusión Financiera 2018, en adelante PIF 2018, están orientados a contribuir con el logro de su objetivo general, el cual es: Promover el acceso y uso de productos y servicio financiero, en las usuarias del programa JUNTOS, fortaleciendo para ello sus capacidades, habilidades y competencias, para que tomen decisiones informadas, en temas financieros básicos. Para los temas de acceso a los servicios financieros, se consideró actividades que están relacionadas a la incorporación de nuevos puntos de pago en distritos de intervención de Juntos, identificando agentes corresponsales del Banco de la Nación en la zona, y así, ampliar la cobertura distritos con al menos un punto de pago, fomentar campañas para la entrega de una tarjeta de débito, y la afiliación a Multired celular (banca celular) en las usuarias, así como, promover la difusión y publicación de los padrones de abonados y no abonados en todos sus distritos de intervención, como forma de transparencia de la información que brinda el Programa, para conocimiento de las familias usuarias de Juntos. En cuanto al uso de los servicios financieros se va promover el uso de los diferentes canales de atención del servicio de pagaduría (cajero automático, agente corresponsal y banca celular), así como promover el ahorro en las usuarias. Para el tema de Calidad, se promueve la mejora de la calidad de los servicios brindados por la entidad pagadora (Banco de la Nación), a través del monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, y el seguimiento a las incidencias reportadas al Banco para su atención. Y en cuanto a Educación financiera, los temas a tratar están basados en tres líneas de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera¹, considerando la temática de pagos, ahorro y protección al consumidor, desarrollando actividades de sensibilización con las usuarias a nivel de las 21 Unidades territoriales, asimismo, se capacitará a los colaboradores del Programa (Gestores locales y Coordinadores Técnicos Zonales de las UT) para fortalecer sus conocimientos en temas de Inclusión y educación financiera, y así puedan replicar lo aprendido con las usuarias.

¹ Líneas de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: Pagos, Ahorro, financiamiento y Seguros. Considerando de manera transversal la Educación Financiera, Protección del consumidor y Grupos vulnerables.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

El PIF 2018, contemplará todas las actividades desarrolladas durante el presente año, considerando las actividades que se desarrollan desde el operativo de pago VI-2017 (ejecución enero – febrero 2018) al operativo de pago V-2018 (finaliza en diciembre). Un aspecto importante para el éxito del plan es la participación de los colaboradores del programa, personal que conoce la diversidad cultural, las preferencias, necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios, acorde a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.

El PIF 2018, especifica cuáles serán las metas anuales de inclusión y educación financiera, las cuales serán medidas a través de indicadores, que permitirán ir revisando el avance de las actividades para el logro de los objetivos. Las principales metas del PIF 2018 están enfocadas a lograr una mayor accesibilidad a los servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación, ampliar la cobertura de puntos de pago, lograr un mayor uso de la tarjeta de débito a través de los diferentes canales de atención (agentes corresponsales y cajeros automáticos), adecuados a las necesidades de la población, descentralizando la atención en las agencias del Banco, así como, continuar reforzando los conocimientos de las usuarias en temas financieros básicos.

Para conocer los resultados del PIF, se definieron los indicadores, que nos permitirán cuantificar su avance, en cuanto al porcentaje de distritos con al menos un punto de pago, usuarios con cuenta de ahorro, tarjeta de débito, y afiliados a la banca celular, así como, número de usuarias sensibilizadas y talleres de capacitación desarrollados con colaboradores de Juntos.

2. Introducción.

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres PNADP – JUNTOS, es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), que tiene por finalidad ejecutar transferencias monetarias condicionadas en beneficio de los hogares en situación de pobreza y extrema pobreza, priorizando su intervención en los hogares rurales del país, mediante los servicios de pagaduría que tiene el Banco de la Nación, a través de sus diferentes canales de atención, tales como, las agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y Empresas Transportadora de Valor -ETV.

El Programa Juntos contribuye con el alivio a la pobreza y extrema pobreza, utilizando el sistema financiero para transferir los incentivos monetarios a los hogares afiliados (usuarias) del Programa, generando un vínculo entre la usuaria y el sistema financiero, sin embargo, esto no es suficiente para que ellas superen su condición de vulnerabilidad y salgan de esta situación de manera sostenible en el tiempo. Una de las aristas de la exclusión social, es la exclusión financiera, que se entiende como la falta de acceso y uso de los servicios financieros básicos de forma adecuada, situación que se aprecia en casi todos las usuarias del Programa, reflejado por factores como el nivel de educación, situación socioeconómica, sobre todo de las personas que viven en zonas rurales y alejadas, donde residen la mayoría de usuarias que son el público objetivo del Programa JUNTOS. Es por ello que, a través del PIF se busca aprovechar la oportunidad para vincularlos de manera eficiente a través del acceso y uso de los productos y servicios financieros, para que puedan beneficiarse de sus ventajas. Para lograr este acercamiento se requiere proveer de las herramientas mínimas a través de una educación financiera básica (sensibilización).





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Cabe destacar que desde el 2015, se viene desarrollando actividades de educación financiera dirigido a usuarias y usuarios de Juntos, logrando obtener el "Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015", en la categoría Inclusión Social, mostrando los resultados alcanzados para la mejora de la calidad de vida de las usuarias, con la experiencia "Ampliando las oportunidades financieras para las mujeres rurales en situación de pobreza: La experiencia del programa Juntos".

Los Planes de Inclusión Financiera del 2016 y 2017, han contribuido a generar capacidades en las usuarias del Programa, para que puedan insertarse en el mercado financiero, conociendo sus derechos y responsabilidades, esto se viene logrando a través de actividades de sensibilización (charlas informativas) a usuarias, sobre operaciones para retiro de su incentivo monetario en los canales de atención del Banco de la Nación (agencia, agente corresponsal, cajero automático, Banca celular y ETV), permitiendo que sean incluidas en el sistema financiero y que sean un agente dinámico del crecimiento de la economía del país.

Según el reporte del Banco de la Nación con el Padrón de hogares afiliados PHA V-2017, de los 754,761 usuarias afiliadas al Programa, 634,890 usuarias ya cuentan con una tarjeta de débito (84.12%), con la cual pueden acceder a su dinero, no solo en las oficinas del banco, sino también, en cajeros automáticos (ATM) y en los Agentes Corresponsales (POS), siendo estos últimos los más accesibles a las usuarias de las zonas más alejadas. Sin embargo, aún existen zonas donde las usuarias no cuentan con tarjeta de débito y el Programa debe llegar con el dinero en efectivo usando el servicio de Empresas Transportadoras de Valores (ETV), debido que no llega la oferta del servicio bancario.

Sin bien, la mayoría de usuarias del Programa cuentan con una tarjeta de débito, tienen pocas habilidades en el cuidado de su clave secreta, y uso de su tarjeta de débito, ya que no realizan con frecuencia operaciones, y tienden a olvidarse, las que sí lo recuerdan, no saben que otras operaciones, además del retiro de su incentivo pueden realizar con su tarjeta, por ello, a través del PIF 2018, se va continuar trabajando en temas básicos, y reforzando los conocimientos de las usuarias para lograr un adecuado uso de estos instrumentos, sobre todo en zonas nuevas, y en aquellas que migrarán de Empresas Transportadoras de Valores (ETV) a modalidad de agentes corresponsales, cajeros automáticos y agencias, facilitando la descongestión de las agencias en los operativos de pago y mejorando la calidad de atención.

El PIF 2018 contempla actividades en cuanto acceso, uso y calidad de los servicios financieros por parte de la entidad pagadora, trabajando de manera transversal los temas de educación financiera. Las actividades a desarrollar en el PIF permitirán mejorar la accesibilidad y uso de los servicios financieros hacia las usuarias, tales como la incorporación de nuevos puntos de pago, priorizando los distritos de intervención del Programa, las campañas de entrega de tarjeta para que las usuarias puedan acceder a nuevos canales de atención del Banco de la Nación, y la afiliación a Multired celular que permitirá que más usuarias puedan aprovechar los beneficios de este servicio (mensajería de texto y transacciones sin costo), otra de las actividades que considera el PIF tiene que ver con el acceso y transparencia de la información del Programa, por la difusión y publicación de los nominales de padrones de abonados y no abonados para conocimiento de las familias usuarias de Juntos. En cuanto a calidad de servicio, se consideró el monitoreo de la ejecución de los puntos de pago para así asegurar un buen servicio por parte de la entidad pagadora hacia las usuarias, en caso de identificarse incidencias, se registrarán en el aplicativo SPP para su envío al Banco, y por último, la actividad de educación financiera a las usuarias y usuarios de Juntos, son actividades que deben ser



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

continuos y constantes para lograr los objetivos trazados, toda vez que las usuarias no tiene un habito frecuente de utilizar los servicios de la entidad pagadora, por lo que tienden a olvidarse con frecuencia, es por ello , que las actividades de educación financiera como la sensibilización se programan en los operativos de pago y en los centros poblados a fin de llegar a un mayor número de usuarios.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros con calidad, en las usuarias y usuarios del programa Juntos, fortaleciendo sus capacidades, habilidades y competencias financieras para que tomen decisiones informadas.

3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Promover la incorporación de nuevos puntos de pago en los distritos de intervención del programa Juntos, identificando para ello los canales de atención que tiene la entidad pagadora (Banco de la Nación).
- ✓ Fomentar en las usuarias y usuarios, el uso de los canales de atención de la entidad pagadora, tales como, agentes corresponsales, cajeros automáticos, Agencias y Banca celular.
- ✓ Fortalecer los conocimientos y habilidades de las usuarias y usuarios de Juntos, en temas financieros básicos, así como, promover el ahorro formal, a través de la sensibilización (charla informativa), para que puedan usar adecuadamente los productos y servicios financieros.
- ✓ Fortalecer las capacidades y competencias del equipo de colaboradores de Juntos (Gestores Locales y Coordinador Técnico Zonal), en temas de Inclusión y educación financiera.

4. Metas

Las metas del Plan de Inclusión Financiera del 2018 del Programa Juntos son:

Acceso

- ✓ Elevar a un 59.5% la cobertura de distritos de intervención con al menos un puntos de pago.
- ✓ Mantener en 99% los afiliados que poseen una cuenta de ahorros
- ✓ Elevar a un 87% usuarias y usuarios que poseen tarjeta de débito.
- ✓ Lograr que 50,000 usuarias y usuarios se afilien a Multired celular (Banca Celular)
- ✓ Lograr que el 100% de los municipios distritales confirmen la recepción de los padrones.

Uso

- ✓ Reducir a 16% el volumen de operaciones de usuarias y usuarios que retiran su incentivo monetario a través de agencias del Banco de la Nación.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

- ✓ Elevar a 55% el volumen de operaciones de usuarias y usuarios que retiran su incentivo monetario por agente corresponsal no bancario.
- ✓ Elevar a 19% el volumen de operaciones de usuarias y usuarios que retiran su incentivo por cajero automático.
- ✓ Reducir a 10% el volumen de operaciones de usuarias y usuarios que retiran su incentivo monetario a través de una Empresas Transportadoras de Valor – ETV.

Calidad

- ✓ Lograr que el 97% de los puntos de pago ejecutados cuenten con la presencia de un colaborador de Juntos.

Educación Financiera

- ✓ Lograr sensibilizar a 552,122 usuarias en temas de educación financiera.
- ✓ Realizar 21 talleres de capacitación con colaboradores de Juntos.
- ✓ Lograr capacitar al 90% colaboradores de Juntos (GL, CTZ,) en temas de Inclusión y educación financiera.

El PIF 2018 propone abarcar todo los espacios de intervención del Programa, por ello se han establecido metas específicas a nivel de cada una de las Unidades Territoriales, acordes a las características de cada territorio, las cuales se detallan a continuación:

Cuadro N° 1: Meta - Distritos de Intervención con al menos un punto de pago por UT

UNIDAD TERRITORIAL	2,017			META 2018		
	Distritos intervenidos	Distritos con al menos un punto de pago		Distritos intervenidos	Distritos al menos un punto de pago	
Total JUNTOS	1,317	710	53.91%	1,327	789	59.5%
AMAZONAS - BAGUA	91	33	36.26%	91	37	40.7%
AMAZONAS - CONDORCANQUI	4	4	100.00%	4	4	100%
ÁNCASH	124	48	38.71%	124	52	41.9%
APURÍMAC	84	56	66.67%	84	59	70.2%
AREQUIPA	25	3	12.00%	25	10	40.0%
AYACUCHO	119	46	38.66%	119	50	42.0%
CAJAMARCA	111	65	58.56%	111	69	62.2%
CUSCO	87	68	78.16%	89	72	80.9%
HUANCAVELICA	99	65	65.66%	99	69	69.7%
HUÁNUCO	79	53	67.09%	79	57	72.2%
JUNÍN	84	33	39.29%	86	37	43.0%
LA LIBERTAD	63	44	69.84%	63	47	74.6%
LAMBAYEQUE	5	2	40.00%	5	3	60.0%
LIMA	21	3	14.29%	25	10	40.0%
LORETO - IQUITOS	33	23	69.70%	34	27	79.4%
LORETO - YURIMAGUAS	12	12	100.00%	12	12	100%
MADRE DE DIOS (CUSCO)	9	4	44.44%	9	5	55.6%
PASCO	24	17	70.83%	25	20	80.0%
PIURA	49	32	65.31%	49	40	81.6%
PUNO	108	54	50.00%	108	58	53.7%
SAN MARTÍN	55	28	50.91%	55	31	56.4%
TACNA (AREQUIPA)	10	2	20.00%	10	4	40.0%
UCAYALI	21	15	71.43%	21	16	76.2%

Como parte de la meta de cobertura de puntos de pago, se establece la meta de crecimiento en punto de pago para las UT, considerando todo los distritos, incluido distritos de intervención. La meta para el 2018 es llegar a 1,154 puntos de pago.



PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Cuadro N° 1.1: Meta por UT en crecimiento de Puntos de Pago

UNIDAD TERRITORIAL	AGENCIA	ACNB	Banca móvil	ETV	TOTAL 2017	META 2018
AMAZONAS - BAGUA	15	32		10	57	65
AMAZONAS - CONDORCANQUI	2			22	24	26
ANCASH	31	13		22	66	78
APURIMAC	15	12		40	67	78
AREQUIPA	7	2		1	10	17
AYACUCHO	27	9		15	51	61
CAJAMARCA	31	30		18	79	93
CUSCO	22	62		8	92	100
HUANCAVELICA	14	51		10	75	88
HUANUCO	18	60			78	88
JUNIN	19	26		1	46	52
LA LIBERTAD	20	1		33	54	63
LAMBAYEQUE	4	2		1	7	11
LIMA	7			1	8	14
LORETO - IQUITOS	8		11	25	44	54
LORETO - YURIMAGUAS	3	1	2	16	22	28
MADRE DE DIOS (CUSCO)	4				4	5
PASCO	11	7			18	21
PIURA	27	20		5	52	64
PUNO	24	12		16	52	64
SAN MARTIN	15	38			53	59
TACNA (AREQUIPA)	3				3	5
UCAYALI	9	2		7	18	20
TOTALES	336	380	13	251	980	1,154

En cuanto a la meta de afiliación a Multired celular, se ha establecido en el PIF 2018, la afiliación de 50,000 usuarias, tomando en consideración criterios para la afiliación, tales como las características de la zona de intervención del Programa, la cobertura de celular y nivel educativo de las usuarias, por ello, las metas establecidas son diferenciadas para cada UT, a fin de lograr afiliar a usuarias que puedan darle uso al servicio.

Cuadro N° 2: Meta Afiliación a Multired celular por UT

UNIDAD TERRITORIAL	META 2018
AMAZONAS - BAGUA	3,250
AMAZONAS - CONDORCANQUI	150
ANCASH	3,500
APURIMAC	3,750
AREQUIPA	250
AYACUCHO	2,500
CAJAMARCA	4,500
CUSCO	4,000
HUANCAVELICA	4,000
HUANUCO	4,000
JUNIN	2,800
LA LIBERTAD	3,200
LAMBAYEQUE	400
LIMA	200
LORETO - IQUITOS	750
LORETO - YURIMAGUAS	300
MADRE DE DIOS (CUSCO)	0
PASCO	400
PIURA	4,500
PUNO	4,000
SAN MARTIN	3,500
TACNA (AREQUIPA)	0
UCAYALI	50
TOTAL	50,000



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

En cuanto a las metas de sensibilización de usuarias, que se realiza a través de las charlas informativas en los centros poblados, durante las visitas programadas que realizan los gestores locales por los diferentes procesos operativos, así como, en los operativos de pago, iniciándose desde las TIM VI-2017 (ejecutado en enero y febrero del 2018) hasta la TIM V-2018, que finaliza en diciembre 2018, comprendiendo así, las actividades que se desarrollan en el año.

Cuadro N° 3: Meta Sensibilización por Unidad Territorial

UNIDAD TERRITORIAL	Meta 2018 - Sensibilización						TOTAL SENSIBILIZADA	Sensibilización TIM6-2018 *
	TIM6- 2017	TIM 1- 2018	TIM 2- 2018	TIM 3- 2018	TIM 4- 2018	TIM 5- 2018		
AMAZONAS - BAGUA	6,185	6,413	6,070	5,980	5,910	5,826	36,383	5,732
AMAZONAS CONDORCANQUI	1,395	1,402	1,409	1,388	1,372	1,353	8,320	1,331
ANCASH	4,660	4,718	4,550	4,482	4,429	4,367	27,206	4,296
APURIMAC	4,704	4,707	4,449	4,383	4,332	4,271	26,845	4,202
AREQUIPA	276	282	292	287	284	280	1,701	275.375
AYACUCHO	5,243	5,175	5,334	5,254	5,193	5,120	31,318	5,037
CAJAMARCA	11,616	11,666	10,971	10,808	10,681	10,531	66,273	10,360
CUSCO	6,676	6,689	6,378	6,283	6,209	6,122	38,357	6,023
HUANCavelica	4,705	4,710	4,448	4,382	4,330	4,269	26,844	4,200
HUANUCO	6,242	6,335	6,220	6,127	6,055	5,970	36,948	5,873
JUNIN	3,178	3,215	3,069	3,023	2,988	2,945	18,418	2,898
LA LIBERTAD	7,506	7,546	7,455	7,344	7,258	7,156	44,264	7,040
LAMBAYEQUE	700	758	695	685	677	667	4,180	656.125
LIMA PROVINCIAS	141	168	192	189	187	184	1,061	181.375
LORETO - IQUITOS	4,328	4,431	4,401	4,336	4,285	4,225	26,005	4,156
LORETO - YURIMAGUAS	2,499	2,515	2,447	2,411	2,382	2,349	14,603	2,311
MADRE DE DIOS (CUSCO)	66	72	64	64	63	62	391	60.875
PASCO	1,373	1,376	1,413	1,392	1,375	1,356	8,284	1,334
PIURA	10,764	10,857	10,379	10,225	10,105	9,963	62,293	9,801
PUNO	7,079	7,135	6,906	6,804	6,724	6,629	41,277	6,522
SAN MARTIN	3,821	3,953	4,132	4,070	4,022	3,966	23,964	3,902
TACNA (AREQUIPA)	102	105	112	110	109	107	645	105.625
UCAYALI	1,088	1,194	1,088	1,072	1,059	1,044	6,545	1,027
TOTAL	94,345	95,422	92,472	91,097	90,028	88,759	552,122	87,322

(*) Actividad no se contabiliza como parte de la meta del 2018, debido que se desarrolla en el 2019.

5. Alcance

El Plan de Inclusión Financiera 2018 del Programa Juntos, es de aplicación en:

- ✓ La Unidad de Operaciones (UOP), como responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del Plan anual de Inclusión financiera.
- ✓ La Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), responsable del diseño, producción y dotación de materiales de educación financiera a las UT, para facilitar el trabajo de los gestores locales con las usuarias.
- ✓ Las Unidades Territoriales (UT), responsables de la ejecución de actividades del plan de inclusión financiera y cumplimiento de metas.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Los espacios de intervención para las actividades del Plan de Inclusión Financiera son los lugares a los que acuden las usuarias con la finalidad de cumplir diferentes actividades relacionadas al Programa, tales como:

- a) La red de agencias del Banco de la Nación y sus inmediaciones, son espacios de concurrencia masiva por parte de las usuarias, en las fechas programadas para retiro de su incentivo monetario, así como, un punto que cuenta con la presencia de un personal de JUNTOS, y en sus inmediaciones se realizan actividades de sensibilización a usuarias, ubicando un espacio que permita la participación de las usuarias.
- b) Alrededor de los agentes corresponsales, ACNB comercios o municipalidades. Es otro punto de pago, que cuenta con la presencia de un personal de JUNTOS, en algunos casos los ACNB son lugares muy cercanos, donde residen las usuarias.
- c) Lugar de pago de las ETV, es un espacio de concurrencia masiva de las usuarias del Programa, que cuenta con la presencia de un personal de JUNTOS. En este caso, también se identifica un espacio que permita realizar la charla de sensibilización con las usuarias, con una participación promedio de 30 usuarias, utilizando materiales de ayuda visual adecuados y pertinentes al punto de pago.
- d) Otros puntos de concentración son las asambleas comunales de validación, las campañas de mantenimiento de padrón y las campañas de entrega de tarjeta a usuarias, entre otras visitas programadas que tienen los gestores locales a través de los diferentes procesos, los cuales son aprovechados para realizar las actividades de educación financiera. Para esta actividad se debe identificar previamente a que canal de pago están orientadas la mayoría de las usuarias que serán convocadas al evento.
- e) Otros espacios son las Instituciones Educativas, Instituciones de Salud, los Tambos, y los locales comunales y municipales, que son espacios que permiten la concentración de las usuarias, facilitando los ambientes para la realización de las charlas de sensibilización, así como para la publicación de los padrones de abonados y no abonados.

6. Estrategia y modalidad de Intervención del PIF

El PIF 2018, continuará con las estrategias de intervención que viene implementando, por las mejoras que se han evidenciado, así como, la identificación de nuevas estrategias para cumplir con los objetivos y metas trazadas, por lo que, con la inclusión y educación financiera, las usuarias han empezado a utilizar otros canales de atención del servicio de pagaduría (cajero automático y agente Corresponsal), descentralizando de esta manera la atención en las agencias y reduciendo los puntos de pago por ETV, sin embargo, es necesario continuar reforzando los conocimientos de las usuarias, considerando la pertinencia cultural, el nivel educativo, y las características sociodemográficas de las usuarias, teniendo como base las experiencias pasadas y los conocimientos de los gestores locales en la identificación de la zona y manejo de lengua materna de las usuarias, facilitando así un mejor entendimiento de los mensajes brindados.

Como una forma de mejorar el acceso y uso eficaz de los servicios financieros que brinda el Banco de la Nación a las usuarias, se promoverá el incremento en la cobertura de los puntos de pago de los distritos de intervención, para ello se trabajará con el listado de agencias y agentes corresponsales que tiene el Banco de la Nación a nivel nacional, asimismo, se



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

coordinará con las UT para ir sumando esfuerzo en la identificación de negocios potenciales que deseen ser agentes corresponsales del Banco de la Nación, y se brindará la información al Banco para que realice las gestiones de evaluación y habilitación de nuevos canales de atención, con el fin de acercar el servicio de pagaduría a las usuarias del Programa. Asimismo, se promoverá las campañas de entrega de tarjeta y afiliación a Multired celular (Banca celular) en las usuarias de Juntos, buscando una mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros, tomando en consideración criterios para la afiliación a Banca celular de usuarias iletradas y de comunidades nativas, por el alto riesgo de ser susceptibles a robos o estafas de terceras personas.

En cuanto a la mejora de la calidad de los servicios que brinda el Banco de la Nación a las usuarias, se continuará con el monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, asegurando la presencia de un personal del Programa en los puntos de pago, así como, el seguimiento a las incidencias por usuarias, generadas en los operativos de pago a través del libro de reclamaciones y en el aplicativo SPP del Programa, las cuales son reportadas al Banco de la Nación.

Para los temas de educación financiera, el PIF 2018 está orientado a lograr que las usuarias del programa, alcancen un perfil mínimo de competencias en base a las modalidades de pago asignadas (agencias y ETV), considerando los siguientes parámetros:

- Conocer los aspectos básicos del funcionamiento de una cuenta de ahorros.
- Conocer los criterios básicos para el uso adecuado de una tarjeta de débito (clave secreta, seguridad y cuidados) a través de los canales de atención que tiene el Banco de la Nación (agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales).
- Reconocer la importancia del ahorro formal.
- Reconocer la información que se encuentra en los voucher (agencias) y boletas de pago (ETV).
- Contar con los conocimientos básicos para el uso de la banca celular.
- Conocer el procedimiento para la presentación de un reclamo ante el Banco de la Nación

En base a las características propias de las usuarias, su ubicación geográfica y a las modalidades de pago, se ha considerado dos tipologías de usuarias, las cuales se encuentran diferenciadas en base a la disponibilidad de una tarjeta de débito, es decir, usuarias con tarjeta de débito, que retiran su incentivo monetario a través de las modalidades de pago por agencias (agencia, agente corresponsal, cajeros automáticos), y usuarias sin tarjetas de débito, que retiran su incentivo monetario a través de las ETV, que son los puntos de pago que atienden a las usuarias que viven en zonas alejadas, de difícil acceso, y no se cuenta con oferta de servicio del Banco de la Nación en la zona.

El hecho de que las usuarias dispongan de una tarjeta de débito permite que realicen operaciones en cualquier momento y a través de los diferentes canales de atención del Banco de la Nación. Según reporte del Banco de la Nación, 634,890 usuarias ya cuentan con tarjeta de débito, lo que representa el 84.12% de las usuarias.

Cabe resaltar que, las usuarias que se encuentran afiliadas a la Banca celular, también cuentan con una tarjeta de débito, considerándolas en la tipología de usuarias con tarjeta. A la fecha del presente documento se cuenta con 102,452 usuarias afiliadas a la banca celular, a nivel de las 21 Unidades Territoriales, con quienes se viene promoviendo el uso de algunas operaciones de manera gradual, tales como: consulta de saldo, consulta de últimos



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

movimientos, desde sus equipos celulares, además de recibir un mensaje de texto, cuando se les abona su incentivo monetario a su cuenta de ahorros. Para realizar el seguimiento y monitoreo de las usuarias afiliadas a la Banca celular, se cuenta en el reporte del BN, el cual es un insumo que nos permite identificar a la usuaria y conocer el tipo de operador de celular afiliado.

7. Actividades

Las actividades planteadas en el PIF 2018, están distribuidas en base a los tres pilares de la ENF, la cuales son Acceso, Uso y Calidad de los servicios financieros, y la educación financiera que se trabajará de manera transversal.

7.1 Acceso y uso de los Servicios Financieros.

En cuanto a las actividades de acceso y uso de los servicios financieros de la entidad pagadora (Banco de la Nación), a favor de las usuarias del programa, se ha considerado cuatro actividades, las cuales son: Incorporación de puntos de los distritos de intervención, campañas de tarjetización, campañas de afiliación a Multired celular (Banca celular), y difusión y publicación de los padrones de abonados y no abonados, buscando una mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros, a través de los diversos canales de atención del Banco.

7.1.1 Incorporación de Puntos de Pago en distritos de intervención.

Actividad que consiste en identificar, de la relación de canales de atención existentes del Banco de la Nación (agencias y agentes corresponsales), posibles nuevos puntos de pago para la atención de usuarias en las zonas de intervención de JUNTOS, previo a ello, la UOP solicitará al Banco de la Nación la relación de canales de atención vigentes, y remitirá a las Unidades Territoriales para que coordinen con los responsables de los agentes corresponsales y evalúen su capacidad operativa (¿cuántas usuarias puede atender?, ¿en cuántos días y a que distancia se ubica del punto de pago actual?). Luego de la evaluación, las UT solicitarán a la UOP la incorporación de los nuevos puntos de pago, enviando el formato de solicitud de puntos de pago y el nominal de usuarios que serán atendidos a través del nuevo punto de pago, según lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de Puntos de pago. La UOP evaluará la solicitud, verificando la información remitida. En el caso de las ETV, se evaluará la solicitud en coordinación con el Banco de la Nación, de ser positiva la respuesta, se comunicará a la UT y se incorporará el nuevo punto de pago en el cronograma de pagos, a partir del siguiente operativo.

A través del PIF 2018, se busca incorporar nuevos puntos de pago en los distritos de intervención del Programa, permitiendo mejorar la cobertura distrital de puntos de pago y con ello colocar nuevos puntos de pago al alcance de las usuarias, por ello se trabajará coordinadamente con el Banco de la Nación y las UT, estableciendo en las UT metas de crecimiento a nivel de puntos de pago en distritos de intervención, así como, crecimiento en número de puntos de pago.

Cabe resaltar que, a diciembre del 2017 se logró contar con una cobertura de 710 distritos de intervención con al menos un punto de pago, ello representado en 53.9%



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

de los 1,317 distritos de intervención con los que cuenta el Programa, por lo que, para el 2018, se tiene programado incrementar a 59.5% la cobertura distrital de puntos de pago, permitiendo de esta manera que más usuarias del Programa Juntos puedan contar con lugares de pago más permanentes y cercanos a las zonas donde viven.

Es preciso mencionar que también se considerará la migración de los puntos de pago por ETV a otras modalidades de pago, tales como a los agentes corresponsales, permitiendo tener puntos de pago permanentes para que las usuarias del Programa puedan realizar el retiro de su incentivo monetario, previo a la migración se identificarán los agentes corresponsales que existen en la zona de pago de las ETV, y se realizará la evaluación para conocer si pueden atender a las usuarias, asimismo, se informa a las usuarias y autoridades locales, posterior a ello se coordinará con el Banco de la Nación para dar inicio a las campañas de entrega de tarjeta a usuarias, y sensibilización a las usuarias.

7.1.2 Campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias

El programa Juntos apertura una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, a nombre del titular de hogar (usuaria), para que reciba su incentivo monetario, sin embargo, para que la usuaria acceda a otros canales de atención, cajeros automáticos (ATM), agentes corresponsales (ACNB) y Multired celular (Banca celular), necesita contar con una tarjeta de débito vigente.

El PIF 2018 contempla la actividad de campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias, en coordinación con el Banco de la Nación, estableciendo el lugar para el desarrollo de las campañas, ya sea en las agencias o en los distritos de intervención del Programa con equipos móviles del Banco de la Nación, para que así, las usuarias no tengan la necesidad de trasladarse a una agencia.

Las campañas de entrega de tarjeta de débito, se desarrollan previo a las actividades de sensibilización reforzando con las usuarias los temas de importancia de la clave secreta de una tarjeta de débito y el uso y cuidado de la tarjeta de débito, reduciendo los riesgos de fraudes, y retiros indebidos de los abonos de las usuarias por terceras personas.

Para la programación de las campañas de entrega de tarjeta, se remitirá a las UT el nominal de usuarias que no cuentan con una tarjeta de débito, asignados a la modalidad de pago por agencias y agente corresponsal, para que elaboren su cronograma de tarjetización, en base al formato establecido, el cual se irá actualizando bimestralmente. Se coordinará con los administradores de las agencias del Banco la programación de fechas de atención y el número de usuarias a atender, asimismo se solicitará asegurar el stock necesario de tarjetas y formularios para la campaña. Finalizado la actividad las UT reportarán su avance, en el informe de Inclusión y educación financiera.

El PIF 2018 priorizará las campañas de entrega de tarjeta de débito en nuevas usuarias que se incorporan al Programa, y en usuarias asignados a la modalidad de pago por agencia que no cuentan con una tarjeta de débito, así como, en las usuarias de las ETV que migrarán a una modalidad de pago por agencia (agencia y agente corresponsal).



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Teniendo como meta del 2018, lograr que el 87% de usuarias afiliadas al Programa cuenten con una tarjeta de débito.

7.1.3 Campañas de afiliación a Multired celular (Banca Celular)

La actividad se realiza en coordinación con el Banco de la Nación, a fin de establecer el lugar (en agencia, o en distritos, aprovechando las campañas de entrega de tarjeta de débito), y las fechas de la campaña, así como, el número de usuarias afiliar. Las UT realizarán la convocatoria a las usuarias para las campañas, considerando los requisitos para la afiliación a Multired celular (Banca celular): El documento de Identidad DNI, la tarjeta de débito, y contar con un celular, de cualquier modelo. Cabe indicar que previo a la campaña de afiliación, se sensibilizará a las usuarias sobre las ventajas y beneficios de la Banca Celular, asimismo, durante las actividades programadas de educación financiera se reforzará el uso de Multired celular con las usuarias afiliadas al servicio, priorizando los temas de consulta de saldo, movimiento y retiro de dinero.

Multired celular (banca celular) es uno de los canales de atención que brinda el Banco a sus clientes para que puedan realizar desde su equipo celular (Movistar, Claro y Entel)², operaciones tales como, consulta de saldo, consulta de últimos movimientos, retiro de dinero, Transferencias, recarga de celulares, envío de giros y pago de servicios; como un valor agregado al servicio, todos los afiliados a Multired celular reciben un mensaje de texto cuando se les abona el incentivo monetario a su cuenta de ahorro.

Cabe resaltar que, para las campañas de afiliación a Multired celular, las UT identificarán a las usuarias que se afiliarán, considerando los requisitos que establece el Banco, así como, las recomendaciones establecidas por el Programa, los cuales van en función a la cobertura de la telefonía móvil existente en la zona de intervención, las características propias de las usuarias, para evitar que sean susceptibles a robos y estafas por terceras personas, sobre todo en usuarias iletradas y de comunidades nativas. Se considerará la afiliación de las usuarias, solo si ellas así lo desean y se encuentran capacitadas, por ello se ha considerado que esta actividad se desarrollará de manera progresiva, en un mediano plazo a largo plazo, promoviendo en nuestras usuarias el uso de algunas operaciones de manera gradual.

El PIF 2018 continuará con la afiliación a Multired celular, considerando para este año la afiliación de 50,000 usuarias y estableciendo una cuota menor en las UT, sobre todo en selva, debido a las limitaciones que tienen en las zonas por falta de cobertura celular, así como las características propias de las usuarias.

7.1.4 Difusión y Publicación de los padrones de abonados y no abonados

En el marco de la transparencia y de acceso a la información, se desarrolla actividades de difusión, confirmación de recepción y publicación de los padrones de abonados y no abonados, a las autoridades locales de los distritos de intervención del Programa Juntos, a fin de mantener informadas a las familias usuarias.

² Según información del Banco de la Nación, a partir de mediados de año, se incorporará a la empresa operadora BITEL, para realizar operaciones a través de Multired celular.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Para la ejecución de la actividad, se toma en consideración las estrategias para la difusión y la publicación de los padrones de abonados y no abonados, desde su publicación en la carpeta compartida de las UT, quienes descargan los padrones para dar inicio a la difusión a través de correo electrónico o documento en físico a las autoridades locales, solicitando la confirmación de la recepción y publicación. Para el caso de los distritos donde no se pueda confirmar la recepción de los padrones, los Gestores Locales y Coordinadores técnicos Zonales son los encargados de asegurar la publicación de los padrones en lugares visibles y de fácil acceso al público, durante el acompañamiento y supervisión de los puntos de pago.

Luego de finalizado el operativo de pago, la UT elaborará un reporte consolidado a la UOP confirmando la recepción y publicación de los padrones, en un plazo no mayor a 10 días.

7.2 Calidad de los Servicios Financieros de la Entidad Pagadora

El PIF 2018 desarrollará acciones orientadas a promover la mejora de la calidad del servicio brindado por el Banco de la Nación, mediante las actividades del monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, asegurando la presencia de un personal del Programa en los puntos de pago, y el seguimiento de las incidencias presentados por los usuarios, mediante el uso del aplicativo móvil en las Tablet del personal de Juntos.

7.2.1 Monitoreo de la ejecución de los Puntos de Pago

La actividad se desarrolla en coordinación con las UT, quienes bimestralmente elaboran su cronograma de acompañamiento a los puntos de pago, designando a un colaborador de Juntos (gestor local o CTZ) a cada punto de pago correspondiente, para monitorear la ejecución de los puntos de pago durante los operativos, el cronograma de acompañamiento se elabora en base al cronograma de pago (Agencias y ETV) emitido por la UOP.

Las Unidades Territoriales asegurarán la presencia de un colaborador del Programa en todos los puntos de pago durante los operativos. El Jefe de la Unidad Territorial (JUT) es el responsable de la ejecución del cronograma de acompañamiento a los operativos de pago. Durante los días de ejecución de los operativos de pago, el personal responsable de JUNTOS verificará el normal desenvolvimiento de los usuarios, así como del personal asignado por el Banco de la Nación para la atención del retiro de los incentivos monetarios, luego de finalizado la actividad se registrará los resultados del operativo de pago en el aplicativo móvil de Supervisión de Puntos de Pago (SPP), que ha sido instalado en las Tablet de los gestores. En caso de presentarse incidencias, también se registrará en el aplicativo de SPP.

Para el PIF 2018 se ha programado como meta lograr que el 97% de los puntos de pago ejecutados cuenten con la presencia de un colaborador de Juntos durante el operativo de pago.

7.2.2 Seguimiento de Incidencias reportadas en el servicio de pagaduría

En lo referido a esta actividad, la UOP, remitirá al Banco de la Nación un informe de las incidencias reportadas por las usuarias, en cada operativo de pago bimestral, y solicitará



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

que se brinde una respuesta o información complementaria al respecto, realizando el seguimiento de la atención de los casos reportados, para proceder a informar a la usuaria por intermedio de la Unidad Territorial que registro la incidencia.

De igual forma se solicitará al Banco de la Nación se tomen las medidas correctivas que correspondan, a fin de mejorar y brindar un servicio de calidad para usuarias de Junto en cada operativo de pago.

7.3 Educación Financiera

La educación financiera se define, de acuerdo a la OCDE (2005), como "el proceso mediante el cual los individuos pueden mejorar sus conocimientos sobre los servicios y los productos financieros y desarrollar las habilidades y la confianza necesaria para ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde acudir en caso necesitar ayuda y desarrollar acciones efectivas que mejoren su bienestar y protección económica"

El PIF 2018, propone desarrollar actividades de educación financiera a través de la sensibilización (charlas informativas) a usuarias, y la capacitación a los colaboradores de Juntos (gestores locales y CTZ) a fin de que ellos puedan realizar la réplica de lo aprendido con las usuarias.

7.3.1. Actividades de sensibilización (Charla Informativa para usuarias).

La actividad de sensibilización (charla informativa) con usuarias, lo realizan los gestores y/o CTZ de las UT, y se desarrolla con una metodología participativa, respetando las opiniones y la edad de las usuarias del Programa, utilizando un lenguaje sencillo y de preferencia en la lengua materna de las usuarias asistentes a la sensibilización, para un mejor entendimiento de los mensajes brindados.

La sensibilización se realizará en base a las modalidades de pago que tiene asignado la usuaria, los cuales están divididos en dos grupos: Usuarias por modalidad de agencia (conformadas por todas las usuarias que cuentan con una tarjeta de débito y retiran su incentivo monetario en agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y Banca celular), cabe indicar que los módulos de educación financiera se manejan en un nivel básico para las usuarias, debido que en muchos casos, es la primera vez que la usuaria tiene una cuenta de ahorro, así como, una tarjeta de débito, por lo que se enfatiza en las usuarias la importancia de la cuenta de ahorros y que ellas pueden ahorrar, así como, la importancia de la clave secreta y su uso de la tarjeta de débito; y usuarias por modalidad de pago de ETV, quienes por las características del servicio de pagaduría, son sensibilizadas en el modo de retiro dinero a través de las ETV. Los contenidos de los módulos de sensibilización que se encuentran en el anexo N° 1 del presente plan.

La sensibilización se realizará en grupos no mayor de 30 usuarias, el tiempo de duración será mínimo de 1 hora, para ello se utilizará materiales de educación financiera, que servirán como ayudas visuales, tales como rotafolio, roll screen, maquetas de cajero, POS, dípticos sobre uso de cajero y agente corresponsal, y videos de educación financiera. En puntos de mayor concentración:





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

- En los puntos de pago por agencias y ETV, así como en las campañas de tarjetización. En caso no sea posible realizarlo, se optará por desarrollarlo en centros poblados.
- En los centros poblados, aprovechando las visitas programadas de las UT, por los diferentes procesos de la UOP, para lo cual convocarán a las usuarias en un local céntrico (local municipal, comunal, Tambos, etc).

En ambos casos, se coordinará con las autoridades locales, a fin de contar con espacios adecuados para el desarrollo de la sensibilización.

Finalizado la sensibilización, se aplicará la encuesta de educación financiera que se encuentra en el aplicativo móvil (tablets), al 15% de usuarias asistentes, para conocer la percepción de las usuarias y los temas a reforzar.

7.3.2. Actividades de capacitación para colaboradores de Juntos.

Las actividades de capacitación a colaboradores de Juntos se realizan para fortalecer los conocimientos y habilidades de los gestores locales y CTZ de las 21 UT, en temas de inclusión y educación financiera, para ello se coordinará con los Jefes de las Unidades Territoriales a fin de programar fecha de las capacitaciones.

Los temas de capacitación a colaboradores serán en base al contenido de los módulos de sensibilización a las usuarias, según lo establecido en el PIF, dando énfasis en la importancia del ahorro, el uso de las tarjetas de débito a través de las diferentes modalidades de pago, la Banca Celular, y como realizar consultas y reclamos ante la entidad pagadora. La capacitación tiene 3 momentos, en el primer momento se recogen los saberes previos de los gestores locales y CTZ, en el segundo momento se desarrollan nuevos aprendizajes y/o fortalecen los temas tratados en los módulos, y el tercero es, sobre la aplicación de lo aprendido, donde los gestor organizados en grupos presentan parte del módulo simulando la capacitación hacia las usuarias.

La capacitación a colaboradores se realizará de manera presencial, a través de los especialistas del Programa, o con el apoyo de aliados estratégicos, como, el Banco de la Nación; y por video conferencia para temas puntuales. Se utilizará una metodología de educación para adultos y la estrategia de formación en cascada, permitiendo la réplica de los conocimientos adquiridos con los colaboradores que no logren participar, y poder reforzar los temas previos a la salida a campo de los gestores. Asimismo, se irá identificando nuevos aliados estratégicos para continuar con el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores, toda vez que finalizó el convenio de cooperación entre el MIDIS y el Instituto de Estudios Peruanos –IEP

Todas las actividades de capacitación a colaboradores serán reportadas a la Unidad de Recursos Humanos (URH), para su conocimiento y registro de los capacitados.

8. Cronograma

Para el PIF 2018, el programa ha desarrollado una serie de actividades relacionadas a la inclusión financiera. El detalle de las actividades se describe en el siguiente cronograma de actividades.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

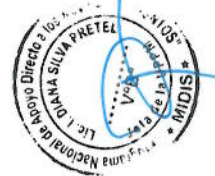
EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE JUNTOS		CRONOGRAMA 2018													
		ACTIVIDADES		TIM VI -2017		TIM I-2018		TIM II-2018		TIM III-2018		TIM IV-2018		TIM V-2018	
				Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	INCORPORACIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE PAGO EN DISTRITOS DE INTERVENCIÓN														
	- Coordinar con las UT para nuevos puntos de pago en zona de intervención														
	- Envío de data actualizada a las UT sobre canales de atención del BN														
	- Recibir solicitud de incorporación de nuevos puntos de pago de las UT														
	- Registro en el sistema y cronograma de pagos														
2	CREACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO A USUARIAS AFILIADAS AL PROGRAMA														
	- Solicitud de creación de cuentas de ahorro al BN														
	- Actualización en el SITC														
3	CAMPAÑAS DE ENTREGA DE TARJETA DE DÉBITO														
	- Coordinación con BN para programación de campañas														
	- Presentación del cronograma de tarjetización de las UT														
	- Desarrollo de la campaña de entrega de tarjeta														
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas de tarjetización desarrolladas														
4	CAMPAÑAS DE AFILIACIÓN A MULTIREDE CELULAR (BANCA CELULAR)														
	- Coordinación con BN para programación de campañas														
	- Coordinación de las UT con agencias para establecer fechas y usuarios a afiliar														
	- Presentación de las UT sobre su cronograma de afiliación a Multired celular														
	- Desarrollo de la campaña de afiliación y capacitación a Multired celular														
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas desarrolladas														
5	DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PADRÓN														
	- Revisar, publicar los minipadrones y comunicar a las UT para su difusión														
	- UT descargan de los minipadrones y difunden a las autoridades locales														
	- Seguimiento a la difusión, recepción y publicación de padrones														
6	MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE PUNTO DE PAGO														
	- Programación del acompañamiento de los puntos de pago según cronograma														
	- Ejecución del acompañamiento de los puntos de pago y registro de incidencias														
	- Verificación del acompañamiento de los puntos de pago a través del SITC														
	- Revisión del informe consolidado de acompañamiento de punto de pago														
7	SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR USUARIAS														
	- Reporte de las incidencias al BN														





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE JUNTOS		CRONOGRAMA 2018											
		TIM VI-2017		TIM I-2018		TIM II-2018		TIM III-2018		TIM IV-2018		TIM V-2018	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
ACTIVIDADES													
8	SENSIBILIZACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA												
	-.- Coordinación con los JUT y CTT para la programación de la sensibilización												
	-.- Ejecución de la sensibilización durante período del operativo												
	-.- Seguimiento, monitoreo y supervisión de la actividad												
9	CAPACITACIÓN A COLABORADORES DE JUNTOS												
	-.- Coordinación con JUT y CTT para la programación de capacitación a colaboradores												
	-.- Ejecución de la capacitación a colaboradores												
	-.- Reporte de las capacitaciones realizadas a la URH												
10	SEGUIMIENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE IF Y EF												
	-.- Verificación del avance de las actividades programadas, con informes de las UT												
	-.- Analizar reportes emitidos por el BN												
	-.- Verificación del avance de las metas e indicadores												
	-.- Analizar el resultado de las encuestas de IF												
	-.- Realizar la retroalimentación con las UT a fin de programar mejoras												
	-.- Realizar el informe consolidado de las actividades de Inclusión y Educación financiera												
	-.- Elaboración de reportes de IF												



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

9. Indicadores

Las metas del PIF 2018 serán medidas a través de los indicadores, los cuales nos permitirán conocer el avance y cumplimiento de las actividades definidas en el presente plan.

Cuadro N° 9: Proyección de Metas e indicadores del PIF- 2018

Pilares de la ENIF	INDICADOR	META ANUAL	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Acceso	Porcentaje de distritos de intervención con al menos un punto de pago.	59.5%	Cronograma de pago por cada operativo	Bimestral
	Porcentaje de usuarias y usuarios afiliadas que poseen una cuenta de ahorros	99%	Reporte de cuentas de ahorro SITC	Bimestral
	Porcentaje de usuarias y usuarios afiliados que poseen una Tarjeta de débito	87%	Reporte del BN /Reportes de Tarjetas SITC	Bimestral
	Número de usuarios afiliados a Multired celular (Banca Celular)	50,000	Reporte del BN	Bimestral
	Porcentaje de municipalidades distritales que confirman la recepción de los padrones de usuarios abonados y no abonados del programa Juntos, en cada operativo de pago	100%	Reporte de difusión y publicación de Padrón de abonados y no abonados	Bimestral
Uso	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran incentivo por agencia	16%	Reporte del BN	Semestral
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran incentivo por agente corresponsal	55%	Reporte del BN	Semestral
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran incentivo por cajero automático	19%	Reporte del BN	Semestral
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran incentivo por ETV.	10%	Reporte del BN	Semestral
Calidad	Porcentaje de puntos de pago con acompañamiento de personal del Programa Juntos	97%	Reporte de puntos de pago SITC	Bimestral
Educación Financiera	Número de usuarias y usuarios sensibilizados a través de charlas informativas en educación financiera.	552,122	Informe de la Unidad Territorial	Bimestral
	Número de talleres de capacitación a colaboradores de Juntos.	21	Informe consolidado de Inclusión y Educación Financiera de la UOP.	Bimestral
	Porcentaje de colaboradores de Juntos (GL, CTZ), capacitados en Inclusión y Educación Financiera	90%	Lista de asistencia de capacitación	Semestral



PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

10. Plan de Monitoreo y Mejora continua

El Plan de monitoreo y mejora continua, considerará actividades de seguimiento y monitoreo a las actividades programadas del PIF 2018, permitiendo identificar mejoras e implementarlas durante la ejecución, o como, retroalimentación para la elaboración del PIF de siguiente año.

La implementación del Plan de inclusión financiera estará bajo responsabilidad de la UOP, quien en coordinación con las UT, bajo la responsabilidad de los JUT, darán cumplimiento de las acciones a través de los gestores locales (GL) y Coordinadores Técnicos Zonales (CTZ), quienes a su vez, informaran al Coordinador Técnico Territorial (CTT) para que consolide la información de la UT; todos estos actores trabajarán en forma coordinada y concatenada para el logro de los objetivos y metas planteados en el presente plan.

Metodología del Plan de monitoreo y mejora continua

- a) Teniendo como marco el cronograma del PIF, cada UT programará sus actividades a ejecutar durante el 2018 y enviará a la UOP su programación a nivel de distritos.
- b) En base al listado de actividades enviado por cada UT, se realizará el seguimiento y monitoreo desde la UOP, con la finalidad de realizar el análisis respectivo de la información generada en las diferentes acciones ejecutadas en el marco de la implementación del PIF 2018.
- c) Con relación a los informes, las UT emitirán su informe de inclusión y educación financiera, cada bimestre, luego de finalizado el operativo de pago, con un plazo no mayor de 10 días, para monitorear el avance de las actividades, así como, la ficha resumen de actividades de educación financiera y el reporte de la difusión y publicación de los padrones.
- d) La especialista de Inclusión financiera revisará los informes bimestrales de las UT, con respecto a inclusión y educación financiera, en caso de encontrar observaciones, se pondrá en contacto con los JUT y CTT de la UT, con la finalidad de revisar los datos consignados y subsanarlos.
- e) La especialista de Inclusión financiera consolidará y analizará la información de las 21 UT, los informes consolidados de Monitoreo de ejecución de puntos de pago y supervisión de los puntos de pago, así como, los reportes emitidos por el Banco de la Nación, y el SITC, para medir los avances de los indicadores, analizando su progreso, y elaborará un informe bimestral en el marco de la ejecución de las intervenciones de Inclusión financiera del Programa.
- f) Como parte de la evaluación a las actividades del PIF, se tiene el resultado de las encuestas de inclusión financiera que permite medir los conocimientos que las usuarias van adquiriendo sobre los temas de Inclusión financiera, así como, permitir identificar los temas a reforzar en las UT.
- g) La supervisión de las actividades del PIF están a cargo de los CTZ, CTT y JUT de cada Unidad Territorial, para ello se utilizará la ficha de verificación de Inclusión Financiera





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

(anexo N° 4). La UOP realizará visitas en base a la supervisión integral que se realiza desde la sede central, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades ejecutadas, en el marco de la implementación del PIF.

11. Recursos para la ejecución del PIF

Para el desarrollo de las actividades se cuenta con el personal de las UT, quienes serán los responsables de implementar las acciones del PIF 2018, por lo que las actividades de inclusión y educación financiera se realizarán conjuntamente con las labores comunes de los colaboradores involucrados, como son, las actividades de campañas de entrega de tarjeta de débito, y afiliación a la banca celular, difusión y publicación de los padrones de abonados y no abonados, acompañamiento a los operativos de pagos, visitas programadas, asimismo se ha considerado como parte del perfil de los gestores locales, ser de la zona, conocer y manejar la lengua materna de las usuarias.

Para el tema de materiales de educación financiera, la Unidad de Comunicación e Imagen – UCI, en el primer semestre del presente año ha elaborado y distribuido dichos materiales a la UT.

12 Anexos:

- Anexo N° 1. Módulos de educación Financiera.
- Anexo N° 2. Formato de reporte de Difusión de padrón
- Anexo N° 3. Formato de ficha resumen de actividades.
- Anexo N° 4. Formato de Lista verificación IF.
- Anexo N° 5. Glosario de términos de Inclusión Financiera



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

ANEXO N° 1

MÓDULOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los módulos de educación financiera para usuarias están elaborados en función a reforzar los conocimientos básicos de educación financiera, tomando como referencia las temáticas definidas en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera³, considerando temática de pagos, ahorro y protección al consumidor, debido a que se observan debilidades en las usuarias, para realizar sus operaciones financieras en cuanto al manejo de los incentivos monetarios, por ello, se ha elaborado tres (03) módulos con contenidos básicos, considerando la utilización de los módulos en función a la modalidad de pago, al que acuden las usuarias para el retiro de su incentivo monetario, los módulos son:

- **Módulo Básico I:**
La cuenta de ahorros, que le permite guardar dinero de manera segura, el uso y cuidado de la tarjeta de débito, la importancia de la clave secreta de su tarjeta de débito.
- **Módulo Básico II –**
El uso de la tarjeta de débito en agencia, cajero y agente multired, conocer más a detalle el contenido de los voucher y/o boletas de pago de pago, y Conocer la ventaja de la Banca celular
- **Módulo Básico III –**
Este módulo permite que las usuarias estén más informadas sobre los canales de atención al usuario, como realizar consultas y reclamos ante la entidad pagadora o el Programa Juntos, así como, conocer las nociones básicas para detectar los billetes falsos.

Todos los contenidos mencionados ayudarán a que las usuarias del programa conozcan las características y el uso de productos financieros de la entidad pagadora, reforzando así sus conocimientos sobre operaciones básicas financieras que realizan. Cabe mencionar que los contenidos se trabajaran en base a las diferentes modalidades de la entidad pagadora (Agencia, Cajero Automático, Agente corresponsal, ETV y Banca Celular).



³ Líneas de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: Pagos, Ahorro, financiamiento y Seguros. Considerando de manera transversal la Educación Financiera, Protección del consumidor y Grupos vulnerables.



PERÚ
Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

MODALIDAD AGENCIA

Módulo I: Agencia, Cajero, agente Corresponsal.

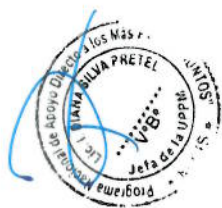
Módulo	Objetivo	Contenidos
Módulo I: Cuenta de ahorro y tarjeta de débito	Reconocer que tienen una cuenta de ahorro que le permite guardar su dinero y aprenden uso y cuidado de su tarjeta	1. ¿Qué es una cuenta de ahorros del Programa Juntos? 2. Importancia del ahorro 3. La tarjeta de débito y ¿para qué sirve? 4. La clave secreta y su importancia

Módulo II: Agencia, Cajero, Agente Corresponsal.

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo II: Uso de la tarjeta de débito.	Aprenden uso de tarjeta en diferentes canales de atención y reconocen contenido de voucher.	1. Uso de la tarjeta para retiros en Cajeros automáticos 2. Uso de la tarjeta para retiros con POS, Agencia y Agente Multired 3. ¿Qué es un voucher? 4. Información que contiene el voucher 5. Las ventajas de Multired celular (Banca celular) • Consulta de saldo y últimos movimientos • Retiro

Módulo III: Agencia, Cajero, Agente Corresponsal.

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo III: Generando confianza en el sistema financiero	Aprenden los canales de atención al usuario para generar consultas y reclamos al Banco de la Nación o Programa Juntos.	1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación? 2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero?



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

MODALIDAD ETV

Módulo I: Para ETV.

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo I: Cuenta de ahorro y pago de ETV	Reconocer que tienen una cuenta de ahorro y la información que encuentran en su boleta de pago	1. ¿Qué es una cuenta de ahorros? 2. ¿Cómo retirar mi Incentivo monetario a través de una ETV? 3. ¿Qué es una boleta de pagos? 4. Importancia de recibir un boleta de pagos

Módulo II: Para ETV.

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo II - Generando confianza en el sistema financiero	Aprenden los canales de atención al usuario para generar consultas y reclamos al Banco de la Nación o Programa Juntos.	1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación? 2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero?

Cada uno de estos módulos se desarrollará de acuerdo al área de influencia de las Unidades Territoriales del programa JUNTOS, considerando las características propias de la zona, el idioma o dialecto, entre otros. Los conceptos son generales pero se desarrollarán materiales para usuarios de la zona de la costa, sierra o selva.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

ANEXO N°2

FORMATO DE REPORTE DE DIFUSIÓN DE PADRÓN

PROVINCIA	DISTRITOS	Envío Padrón - TIM VI			FECHAS DIFUSIÓN DE PADRÓN		CONFIRMA RECEPCIÓN DE PADRÓN		CONFIRMA PUBLICACIÓN		OBSERVACIÓN
		EMAIL	OFICIO	NO ENVÍO	INICIO	FIN	SI	NO	SI	NO	
BAGUA	ARAMANGO										
	COPALLIN										
	EL PARCO										
	LA PECA										
BONGARA	CHURUJA										
	COROSHA										
	CUISPES										
	VALERA										
TOTAL		0	0	0			0	0	0	0	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

ANEXO N°3

FORMATO DE FICHA RESUMEN ACTIVIDADES

Unidad Territorial		Operativo																					
N°	Modalidad de Charla Informativa	Día	Mes	Provincia	Distrito	CCPP	Lugar de la charla	Charla Sensibilización			Total de charlas	N° de participantes		Total de participantes	N° de encuestas	Comunidad Nativa		Observaciones					
								1	2	3		Mujeres	Varones			SI/NO	Idioma utilizado						
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
TOTAL UT																							



Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ANEXO N°4

Formato de Lista de verificación IF

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES - JUNTOS

LISTA DE VERIFICACIÓN - INCLUSIÓN FINANCIERA

Debe ser verificado y completado antes de retirarnos del CCPP. El CCPP a elegir debe cumplir con actividades de inclusión financiera en el último bimestre.

UT: _____

Fecha: _____

Departamento: _____

Provincia: _____

Distrito: _____

CCPP: _____ / PP _____

N°	Preguntas dirigidas a las usuarias	SI	NO	Observación
Educación Financiera				
1	Recibió alguna charla sobre educación financiera en el último bimestre			
2	La sensibilización tuvo una duración mínima de 1 hora y se desarrolló con un máximo de 30 usuarias			
3	Le entregaron material sobre educación financiera (dípticos o volantes)			
4	Le aplicaron encuesta de educación financiera			
5	Se entendieron los mensajes			
6	La sensibilización (charla) recibida se brindó en su idioma o lengua materna			
Campañas de Tarjetización / Afiliación BC				
7	¿Recibió tarjeta de débito del banco de la Nación en el presente año? (si la respuesta es NO, pasar a Difusión.			
8	Recibió información sobre las fechas y lugar de la campaña de tarjetización			
9	Recibió alguna sensibilización (charla) sobre el uso de la tarjeta y clave secreta			
Difusión y publicación de padrón				
10	El distrito visitado cuenta con los padrones publicados en el frontis del local municipal / ULE			
11	El punto de pago cuenta con los padrones publicados			

Nombres y apellidos del/a CTZ supervisor/a

Fecha: / /



PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

ANEXO N°5

GLOSARIO DE TERMINOS INCLUSIÓN FINANCIERA

Abono: Transferencia de incentivos monetarios condicionados a las cuentas de ahorro de cada uno de las usuarias por el monto correspondiente, determinado en el programa JUNTOS de acuerdo a su normativa vigente.

Ahorro: es guardar una parte de tu dinero para cubrir necesidades futuras.

Ahorro formal: es el monto de dinero ahorrado que es canalizado hacia entidades financieras autorizadas a captar depósitos del público y sujetas a las regulaciones propias de cada país.

Ahorro informal: es el monto de dinero ahorrado por individuos que es mantenido fuera de entidades financieras autorizadas.

Agencias Corresponsales No Bancarios: Son establecimientos comerciales o municipales, que prestan servicios bancarios de manera directa a los usuarios, utilizando un POS, a nombre de una institución financiera aliada.

Banca Celular: es un canal de atención rápido y seguro para todos los que tengan una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (BN) y dispongan de un teléfono celular.

Banco: Se denomina banco a una institución financiera que tiene dos funciones principales: captar, guardar y velar por el dinero de sus usuarios, y utilizar parte de los fondos captados para la entrega de créditos, cobrando intereses sobre el préstamo.

BN: son las siglas del Banco de la Nación, entidad pagadora, que mantiene convenio de servicio de pagaduría con el programa.

Cajero automático: es una máquina empleada por los bancos que te permite realizar operaciones accediendo a tu cuenta bancaria, en cualquier momento, utilizando la tarjeta que te entregó la entidad y tu clave personal, sus siglas son ATM.

Campañas: Conjunto de actividades que se realizan en un cierto tiempo y están encaminadas a conseguir un fin.

Capacidad de pago: Es la cantidad máxima de los ingresos totales que una persona puede destinar al cumplimiento de sus deudas.

Capacitación: es un proceso educativo de corto plazo, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de las usuarias, a través del desarrollo de capacidades y conocimientos para lograr el entendimiento cabal por parte de las usuarias, para mejorar sus posibilidades de acceso y uso de los servicios financieros ofrecidos por la entidad pagadora.

Cuenta Activa: Son cuentas de ahorro que presentan actividad o permiten el ingreso de abonos.

Cuenta Vigilada: Son aquellas cuentas que no registran movimientos por más de 180 días o que fueron vigiladas a solicitud del programa mediante oficio, pero si permite el ingreso de abonos.

Cuenta Paralizada: Son aquellas cuentas que no registran movimientos por más de 2 años (720 días), pero si permite el ingreso de abonos.

Cuenta Bloqueada: Son las cuentas bloqueadas por disposición interna del Banco de la Nación, fallecimiento, y/o por Orden Judicial y no permite el ingreso o retiro de abonos.





Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Cuenta Cerrada: Las cuentas se cierran por instrucción de la entidad siempre y cuando el saldo de la cuenta debe ser cero (0.00) soles, estas cuentas no reciben abonos y no pueden ser reabiertas.

Cuenta de ahorro: Es un producto financiero que permite a los titulares del hogar recibir los depósitos de sus abonos, y retirar sus incentivos monetarios, cuando lo consideren oportuno, en los diversos canales de atención de la entidad pagadora.

Depósito bancario: es la colocación de dinero en una cuenta, propia o de terceros, abierta en una entidad bancaria.

Dinero: es el medio de pago más común y de amplia aceptación que puede ser utilizado para la adquisición de bienes, servicios y/o la cancelación de todo tipo de obligaciones o deudas.

Educación Financiera: Proceso mediante el cual, las usuarias del programa, logran mejorar sus capacidades y conocimientos de los diferentes productos y servicios financieros, sus riesgos y beneficios y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en una eficiente inclusión financiera y una mejora continua.

ENIF: son las siglas de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Entidad pagadora: Entidad pública o privada encargada de realizar el servicio para el retiro de incentivos monetarios a todos los beneficiarios del programa JUNTOS.

Inclusión Financiera: es tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor.

Incidencia: Suceso no deseado que ocurre durante el desarrollo de los operativos de pago y que repercute en él, alterando su normal funcionamiento

Periodo de pago: Espacio de tiempo entre la transferencia y la siguiente, está determinado por la frecuencia en la cual el programa realiza el ciclo de verificación de corresponsabilidades, un periodo regular en JUNTOS se extiende por un bimestre.

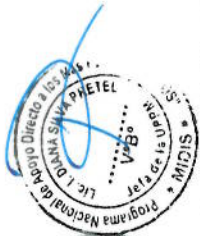
Protección al consumidor: es el conjunto de mecanismos dispuestos con el objetivo de evitar un daño o perjuicio a los usuarios de servicios bancarios y financieros.

Seguimiento: Evaluar y constatar que las actividades establecidas en la programación del Plan de Inclusión Financiera se están cumpliendo como estaba previsto.

Sensibilización: Proceso mediante el cual incentivamos a las usuarias y damos a conocer las líneas básicas del programa JUNTOS y promovemos el cumplimiento de las corresponsabilidades, para el otorgamiento de su incentivo monetario. La sensibilización se da a través de charlas informativas.

Sistema financiero: el sistema financiero cumple el importante rol de canalizar los fondos de unidades económicas superavitarias (es decir personas con ingresos superiores a sus gastos) hacia aquellos que necesitan el dinero porque gastan más de lo que ganan (unidades económicas deficitarias).

Tarjeta de débito: es un medio electrónico que permite a los titulares del hogar con cuentas de ahorro creadas, retirar sus incentivos monetarios y realizar otras operaciones de la entidad pagadora (Por ejemplo: compras y movimientos bancarios) sin contar con dinero en efectivo.



PERÚ
Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO



Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres

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

Titular afiliado: Representante del hogar ante el programa, que cumple con los requisitos de afiliación, asume el compromiso de la corresponsabilidad de cada uno de sus miembros del hogar y recibe el incentivo monetario.

Transferencia Financiera: Es la transferencia de dinero (en forma electrónica) realizada por el programa JUNTOS a la entidad pagadora, en una fecha determinada para todo el padrón de abonados, depositándose los incentivos monetarios para todas las usuarias.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

EL PERÚ PRIMERO