



# Resolución Viceministerial

N° 002-2016-MIDIS/VMPS

Lima, 02 JUN. 2016

## VISTOS:

Los Informes N° 079-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS, N° 080-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS, N° 081-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS y N° 084-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS, y el Memorando N° 120-2016-MIDIS/VMPS/DGCPS, emitidos por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales; y los Informes N° 214-2016-MIDIS/SG/OGPP y N° 247-2016-MIDIS/SG/OGPP, emitidos por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica, y establece como organismo rector de las políticas nacionales de su responsabilidad, ejerciendo competencia exclusiva y excluyente, respecto de otros niveles de gobierno, en todo el territorio nacional, para formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en materias de desarrollo e inclusión social, encaminadas a reducir la pobreza, las desigualdades, las vulnerabilidades y los riesgos sociales, en aquellas brechas que no pueden ser cerradas por la política social universal, regular, de competencia sectorial;

Que, de acuerdo al artículo 63 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, los programas del ministerio se encuentran adscritos a éste a través del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales, siendo los siguientes: Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS, Programa Nacional Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES, Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”, Programa Nacional Cuna Más, y Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, por otro lado, mediante la Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 002-2015-MIDIS, “Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua en la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”;

Que, asimismo, mediante la Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 004-2015-MIDIS, “Lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de la Calidad en los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”;

Que, además, mediante Resolución Ministerial N° 213-2015-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 011-2015-MIDIS, “Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales: ORIENTA MIDIS”;

Que, de acuerdo con el artículo 56 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales es el órgano de línea encargado de



promover la mejora de la calidad de las prestaciones de los programas y proyectos del Ministerio, que depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales;

Que, en el marco de dicha competencia y normativa, mediante los documentos de Vistos, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales ha propuesto la aprobación de los instructivos para la aplicación de las fichas de seguimiento a la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a la gestión del sistema de orientación al usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus programas sociales, y la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, así como la aprobación de la guía para la elaboración y/o revisión de planes anuales de inclusión financiera en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, documentos normativos que tienen por finalidad común mejorar las intervenciones que realizan los programas sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, al respecto, conforme al literal g) del artículo 8 de la Ley N° 29792, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social tiene como función formular y aprobar las disposiciones normativas de su competencia;

Que, de conformidad con el literal c) del artículo 14 de la Ley N° 29792 y del artículo 12 del aludido Reglamento de Organización y Funciones, es función del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales emitir resoluciones viceministeriales en los asuntos que le corresponden, conforme a ley;

Que, en ese contexto, estando a lo indicado en los documentos de Vistos, se estima pertinente aprobar los documentos normativos indicados, en el marco de la normativa antes señalada;

Con el visado de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y de la Dirección de Atención al Usuario; y,

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Instructivo N° 01 -2016-MIDIS/VMPS "Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** Aprobar el Instructivo N° 02 -2016-MIDIS/VMPS "Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la gestión del sistema de orientación al usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y sus programas sociales", conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

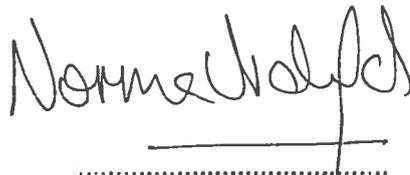
**Artículo 3.-** Aprobar el Instructivo N° 03 -2016-MIDIS/VMPS "Instructivo para la aplicación de la ficha de seguimiento a la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 4.-** Aprobar la Guía N° 01 -2016-MIDIS/VMPS "Guía para la elaboración y/o revisión de planes anuales de inclusión financiera en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", conforme al Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 5.-** Disponer la publicación de la presente resolución y de sus anexos en el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.midis.gob.pe](http://www.midis.gob.pe)).

**Artículo 6.-** Disponer la notificación de la presente resolución y sus anexos a la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales y a los programas sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, para su cumplimiento y fines pertinentes.

**Regístrese y comuníquese.**



.....  
NORMA VIDAL AÑAÑOS  
VICEMINISTRA DE PRESTACIONES SOCIALES  
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES

Fecha de vigencia: 21/06/2016

Página 1 de 7

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Guía N° 01 - 2016-MIDIS/VMPS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21/4/2016	
Propuesto por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21/4/2016	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	23/5/2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	27/5/2016	
Aprobado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	1/6/2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2 1 06 2016

Página 2 de 7

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		DGCPs
02				
..				
...				
...				
...				



Notas:

1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.

2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e indicar el informe sustentatorio.



	<b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
<b>Título: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS</b>		<b>Fecha de vigencia:</b> 2 / 06 / 2016 <b>Página</b> 3 de 7

## I. OBJETIVO

Orientar a los programas sociales en la elaboración y/o revisión de sus Planes Anuales de Inclusión Financiera, proporcionándoles aspectos técnicos y metodológicos a fin de asegurar la calidad del referido plan.

## II. ALCANCE

La presente guía es de aplicación a los programas sociales del MIDIS, de conformidad con el numeral 4.2 de 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".

## III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, que 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".

## IV. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de la presente guía debe tenerse presente lo siguiente:

### 4.1 Plan Anual de Inclusión Financiera (PIF):

El Plan Anual de Inclusión Financiera debe contener como mínimo: objetivos, metas, alcance, estrategias, productos, actividades, cronograma, indicadores y un plan de monitoreo y mejora continua, basado en evaluaciones internas y/o externas.

### 4.2 Plan Operativo Institucional (POI):

Documento elaborado por las entidades de la Administración Pública que toma como base la información generada en el Plan Estratégico Institucional y se elabora para un periodo de un año. Este documento desagrega las acciones estratégicas identificadas en el Plan Estratégico Institucional en tareas para un periodo determinado.

## V. DESARROLLO

De conformidad con lo dispuesto en el documento de referencia, la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGPCS) establece las pautas metodológicas para la elaboración del Plan Anual de Inclusión Financiera en el marco de la asistencia técnica que viene brindando a los programas sociales, determinando que cada programa social verifique los siguientes cuarenta y siete (47) aspectos durante el proceso de formulación del Plan:

### 5.1 Sobre la inclusión del Plan Anual de Inclusión Financiera en el Plan Operativo Institucional del programa social

1. El programa social debe alinear el Plan Anual de Inclusión Financiera con el POI del programa (actividades, cronograma y recursos).
2. El programa social debe incluir en los planes estratégicos y operativos del POI las actividades de inclusión y educación financiera para los distintos grupos étnico-culturales de usuarios identificados.
3. El programa social debe detallar en los informes de avance del POI las acciones de seguimiento del PIF.



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	<b>Título:</b> GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS	<b>Fecha de vigencia:</b> 2 / 06 / 2016
	<b>Página 4 de 7</b>	

## 5.2 Sobre el contenido mínimo del Plan Anual de Inclusión Financiera (PIF)

### 5.2.1 De los Objetivos del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan Anual de Inclusión Financiera, el programa social debe identificar los actores y definir el público objetivo al cual pretende alcanzar. Dentro de este marco se debe identificar los problemas que busca resolver.

4. El programa social debe plantear el objetivo del PIF abordando el problema o situación a mejorar.
5. El programa social debe plantear el objetivo del PIF definiendo claramente a quién(es) está(n) dirigido(s) las intervenciones de inclusión y educación financiera.
6. El programa social debe plantear el objetivo del PIF incluyendo a la población objetivo del programa y debe asegurarse que este objetivo esté alineado a lo largo de todo el PIF.
7. El programa social debe plantear los objetivos específicos del PIF de manera que contribuyan al logro del objetivo principal del PIF.

### 5.2.2 De las Metas del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe identificar las metas del PIF. Estas se derivan del propósito o de la intención del PIF. Estos propósitos o intenciones explican las razones por las cuáles se lleva a cabo el PIF.

8. El programa social debe identificar cuál es la finalidad de su PIF.
9. El programa social debe definir de manera concreta las metas de su PIF.
10. Las metas del PIF deben estar vinculadas a la población objetivo del PIF, y en su defecto, del programa social.

### 5.2.3 Del Alcance del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe identificar el alcance del PIF. El alcance es la delimitación geográfica y poblacional que define las estrategias y las actividades planteadas en el PIF.

11. El programa social puede considerar ámbitos geográficos o variedad de espacios de intervención para el PIF.
12. El programa social debe delimitar si el PIF se implementa a nivel nacional o únicamente en ciertas regiones.
13. El programa social debe definir el ámbito en el que se desarrolla la intervención del PIF.
14. El programa social debe considerar los siguientes criterios para definir el ámbito geográfico del PIF:
  - Nivel de pobreza extrema.
  - Concentración de personas usuarias del Programa Social.
  - Presencia de instituciones aliadas (públicas y/o privadas).
  - Fácil acceso a la población (como uso de carreteras).
  - Presencia o no de canales de atención del Sistema Financiero.
  - Recursos económicos.
  - Recursos humanos locales: facilitadores, capacitadores.
  - Facilidades técnicas que permitan la implementación del PIF.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2 / 06 / 2016

Página 5 de 7

15. El programa social debe definir los espacios de intervención del PIF tomando en cuenta, según corresponda, lo siguiente:

- Los puntos de pago.
- Redes del Banco de la Nación.
- Agentes corresponsales bancarios o municipales.
- Núcleos Ejecutores.
- Visitas a usuarios/as por el personal de programas sociales.
- Visitas de supervisión y asistencia técnica a nivel de monitoreo por el personal de programas sociales u otras instancias.
- Plataformas itinerantes de Asistencia Social – PIAS.
- Instituciones Educativas, Instituciones de Salud.
- Comités de Alimentación Escolar – CAE.
- Servicios de Cuidado Diurno.
- Servicios de acompañamiento de familias (visitas a hogares y reuniones grupales).
- Asambleas de validación de corresponsabilidad.
- Organizaciones sociales (clubes, federaciones, comedores, entre otros.)

16. El programa social debe identificar la población objetivo en los espacios de intervención definidos para la implementación del PIF.

17. El programa social debe identificar a los diferentes grupos étnico-culturales existentes en el ámbito de intervención de acciones y actividades del PIF.

18. El programa social debe identificar las lenguas maternas en el ámbito de intervención del PIF.

19. El programa social debe realizar un diagnóstico sobre las características socio-económicas de los diferentes grupos étnico-culturales en el ámbito de intervención de inclusión financiera (Ej.: nivel educativo, edad, composición familiar, entre otros.).

20. El programa social debe considerar que la implementación de las intervenciones del PIF se realice en la lengua materna de los usuarios.

#### 5.2.4 De las estrategias y modalidades de Intervención del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe definir sus estrategias de acción para cumplir con los objetivos y metas planteadas.

21. Para la definición de estrategias en el ámbito de intervención de inclusión financiera, el programa social debe considerar el diagnóstico preliminar sobre las condiciones socio-económicas de los diferentes grupos étnico-culturales.

22. EL programa social debe asegurarse que la estrategia de intervención del PIF aborda el problema o situación de sus usuarios.

23. El programa social debe asegurarse que la estrategia de intervención del PIF considera el nivel educativo y la edad de los participantes.

24. El programa social debe definir las modalidades de intervención del PIF optando por:

- Talleres de capacitación.
- Talleres informativos o de sensibilización.
- Distribución de material gráfico.
- Mensajes por medio de radios.
- Mensajes a través de redes internas de TV del Banco de la Nación u otras.



- Mensajes a través de altoparlantes de centros comerciales o municipales.
- Envío de mensajes por celular.
- Obras de teatros o pequeñas escenificaciones en eventos comunales o ferias.

25. El programa social debe considerar la pertinencia cultural al momento de diseñar, elaborar y reproducir materiales de inclusión y educación:

- Impresos a través de folletería, dípticos, tripticos, banners.
- El uso de una novela.
- Uso de pancartas.
- Uso de mensajes a través de monitores en las localidades de atención.

26. El programa social debe considerar el costo/beneficio de la modalidad elegida para la implementación del PIF.

#### 5.2.5 De la determinación de actividades y el cronograma del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe definir claramente sus actividades y el tiempo de cumplimiento de estas.

- 27. El programa social debe detallar las actividades del PIF en un cronograma según las estrategias y modalidades de inclusión financiera planteadas.
- 28. El programa social debe desarrollar el cronograma de cada actividad de la intervención tomando en cuenta feriados locales, fiestas patronales u actividades de otras instituciones ya planificadas.
- 29. El programa social debe considerar un factor de contingencia por mal tiempo u otro elemento externo.
- 30. El programa social debe considerar el tiempo necesario para el diseño y elaboración de materiales para las actividades de inclusión financiera.

#### 5.2.6 De los Indicadores del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe definir claramente sus indicadores. Los indicadores son índices que representan o miden el grado de avance o cumplimiento de un objetivo, meta o actividad en un periodo determinado.

- 31. El programa social debe asegurarse que los indicadores coincidan con los objetivos y correspondan a las metas planteadas.
- 32. El programa social debe asegurarse que los indicadores sean relevantes, claros, oportunos, confiables y verificables.

#### 5.2.7 Del plan de monitoreo y mejora continua del PIF:

Para la elaboración e implementación del Plan de Inclusión Financiera, el programa social debe definir claramente el plan de monitoreo y mejora continua. Este ofrece una retroalimentación para la mejora del PIF año tras año.

- 33. El programa social debe tomar en cuenta la documentación de los procedimientos y actividades realizadas para evidenciar las lecciones aprendidas o mejores prácticas.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Título: GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DE PLANES ANUALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2 / 06 / 2016

Página 7 de 7

34. El programa social debe tomar en cuenta la frecuencia y periodicidad de levantamiento de información (bimestral, trimestral, semestral, anual).
35. El programa social debe identificar al responsable que realiza el levantamiento y sistematización de información.
36. El programa social debe evaluar los avances del PIF, pudiendo ser evaluaciones de tipo cualitativo (entrevistas, grupos focales con usuarios de programas sociales) o encuestas (líneas de base y líneas de salida) que analizan las intervenciones de inclusión y educación financiera.
37. El programa social debe tomar en cuenta quién realiza las evaluaciones.
38. El programa social debe tomar en cuenta en qué momento se realizan las evaluaciones.
39. A partir del seguimiento y resultado de las evaluaciones, el programa social debe identificar aspectos de mejora en el PIF.
40. El programa social debe considerar e implementar mejoras del PIF de un año al otro.

### 5.3 De los recursos necesarios según la unidad ejecutora correspondiente

41. Sobre los Recursos Monetarios, el programa social debe considerar la asignación de los recursos:
  - Para los gastos extras del personal promotor y gestor del programa, como el traslado a zonas determinadas de la intervención.
  - Para el diseño y desarrollo de materiales (impresos, audiovisuales, difusión de mensajes, etc.) de capacitación.
  - Para el desarrollo de campañas informativas.
  - Para intervenciones diferenciadas según los grupos étnicos encontrados.
42. Sobre los Recursos Humanos, el programa social debe contar con personal preparado:
  - El programa social debe capacitar al personal del programa en inclusión financiera.
  - El programa social debe contar con personal que maneja alguna lengua originaria para realizar las intervenciones.
  - El personal a cargo/participante en la implementación del PIF debe ser capacitado en interculturalidad: Diversidad cultural, discriminación étnico-racial, servicios con pertinencia cultural.
43. El programa social debe considerar la asignación de los recursos necesarios para cada una de las actividades del PIF.

### 5.4 Del cumplimiento de acuerdos internacionales y metas sectoriales para la definición de sus propias metas en inclusión financiera

44. El programa social debe conocer los acuerdos internacionales del Estado Peruano respecto a la inclusión financiera.
45. El programa social debe conocer cuáles son las metas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en materia de inclusión financiera.
46. El programa social debe conocer cuáles son los acuerdos nacionales o internacionales que tiene su programa en materia de inclusión financiera.
47. El programa social debe considerar otros acuerdos o compromisos del sector en inclusión financiera que requieran cumplimiento de su programa.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROCESOS

Fecha de vigencia: 2 / 06 / 2016

Pág.: 1 de 12

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Instructivo N°01 - 2016-MIDIS/VMPS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21 / 4 / 2016	
Propuesto por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21 / 4 / 2016	
Revisado por:	Luis Humberto Nañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	23 / 5 / 2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	27 / 5 / 2016	
Aprobado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	1 / 06 / 2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 2 de 12

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		Dirección de Gestión de Procesos
..				
...				
...				





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**Título:** INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

**Fecha de vigencia:** 2 - 06 - 2016

**Página** 3 de 12

## I. OBJETIVO

Brindar pautas para el correcto llenado de la Ficha de Seguimiento a la Implementación y Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

## II. ALCANCE

El presente instructivo es de aplicación a todos los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el cual se debe ejecutar tomando en consideración las características de cada programa social.

## III. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Resolución Ministerial N° 148-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N°004-2015-MIDIS "Lineamientos para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social"

## IV. DEFINICIÓN

Para efectos de la aplicación del presente instructivo debe tenerse en cuenta lo siguiente:

### 4.1. Criterios de calificación:

Para la evaluación de los componentes de la Ficha de Seguimiento a la Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Gestión de Calidad se tendrán en cuenta los criterios de calificación, los cuales se basan en un escalonamiento progresivo de cuatro niveles que se detallan a continuación:

- a) **Incipiente:**  
El programa social no alcanza el nivel básico en todos los criterios. La ejecución de los criterios no responde a un enfoque sistémico, si no a acciones aisladas.
- b) **Básico:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma esporádica, encontrándose que la mayoría se logran a nivel básico y algunos alcanzan el nivel intermedio.
- c) **Intermedio:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma periódica. Gran parte de los criterios evaluados se logran a nivel intermedio y algunos a nivel avanzado, siendo excepcional que algunos criterios se encuentren en nivel básico.
- d) **Avanzado:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma permanente y sistémica.

## V. DESARROLLO

El presente Instructivo tiene como anexo la ficha de seguimiento a la implementación y seguimiento a los sistemas de gestión de calidad, la misma que ha sido diseñada para medir el nivel de avance a la implementación y mantenimiento de la Directiva N° 004-2015-MIDIS, "Lineamientos para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

**Título:** INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 4 de 12

### 5.1. Responsables

La ficha de seguimiento debe ser aplicada por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGCPs) del MIDIS.

De la misma forma, cada programa social debe hacer uso autónomo de la ficha de seguimiento para estar pendiente del avance de la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad.

### 5.2. Periodicidad

La aplicación de la ficha de seguimiento, por parte de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, tiene carácter trimestral.

### 5.3. Instrucciones de aplicación

- La DGCPs comunica al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales el cronograma de la aplicación de la ficha de seguimiento al programa social.
- El Viceministerio de Prestaciones Sociales comunica al programa social el cronograma de aplicación de la ficha de seguimiento.
- El programa social coordina para que haya un representante al momento de la visita del equipo de la DGCPs.
- La DGCPs aplica la ficha de seguimiento, pudiendo requerir su movilización a diferentes áreas vinculadas a las actividades del sistema de gestión de calidad.
- La aplicación de la ficha de seguimiento implica la observación directa y, en otros casos, la verificación de evidencias físicas por parte del personal de la DGCPs.
- Concluida la aplicación de la ficha de seguimiento se analiza la misma y como resultado se formula las recomendaciones que el caso amerite.
- Al finalizar la visita, el representante de la DGCPs con el representante del programa social firman la ficha de seguimiento, en señal de conformidad.
- La DGCPs entrega una copia de la ficha de seguimiento debidamente suscrita al representante del programa social.
- La DGCPs procede al análisis de la información recogida, para elaborar un informe con las conclusiones de la evaluación. Este informe debe recoger un resumen de la revisión efectuada indicando los criterios evaluados a detalle, evidencias y recomendaciones.
- La DGCPs remite la ficha de seguimiento e informa sobre su resultado al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales a efectos de socializar con el programa social las brechas identificadas.



### 5.4. Descripción de la ficha de seguimiento

La ficha de seguimiento tiene como objetivo verificar el cumplimiento a la implementación de los lineamientos del sistema de gestión de calidad en los programas sociales.

Asimismo se divide en dos partes:

#### a) Criterios

Los criterios se enmarcan en la Directiva N° 004-2015-MIDIS, "Lineamientos para el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".

Dentro de la lista de criterios se describe: Políticas de calidad, comité de calidad, diseño del plan anual de calidad, recursos financieros, diagnóstico, implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, seguimiento y monitoreo, mejora





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 5 de 12

continua, documentación del sistema. Cada uno de los criterios contempla componentes con uno o más medios de verificación, los cuales son elaborados por cada programa social, como parte integral de la gestión de implementación.

b) Medios de Verificación

Obtención de medios físicos para sustentar el cumplimiento de los componentes de los criterios.

5.5. Calificación de la ficha de seguimiento:



La calificación y los resultados del puntaje de la ficha se realizan sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "si cumple". El puntaje total de la Ficha debe sumar 23 puntos como nota final, para lo cual debe señalarse la cantidad de puntos cumplidos, como por ejemplo: El programa social ha cumplido 20 puntos de 23, número sobre el cual se calculará el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la siguiente ecuación: (20/23) X100= 87%



Si fuera el caso de que alguno de los criterios no aplica para el seguimiento del programa social, dicho criterio no debe ser considerado dentro del puntaje total, entendiéndose que no debe ser considerado ni a favor ni en contra del resultado final.

La escala de calificación se realizará en el siguiente rango:

Escala de calificación	Porcentaje obtenido
Incipiente	0% a 50%
Básico	51% a 70%
Intermedio	71% a 90%
Avanzado	91% a 100%



5.6. Instrucciones para el llenado de la ficha de seguimiento

TABLA N° 1: CRITERIO DE POLÍTICAS DE CALIDAD



N°	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
1	Programa social difunde política y objetivos de la calidad a través de medios físicos (afiches) y/o virtuales (uso de intranet, comunicado electrónico, entre otros).	Observación directa	Se observa que el Programa Social ha difundido la Política y Objetivos de Calidad al personal involucrado en el programa social a través de medios físicos o electrónicos, como por ejemplo afiches, correos electrónicos, entre otros.	La difusión es parcial o inexistente.
2	La Dirección Ejecutiva difunde la importancia de satisfacer las necesidades de usuarios	Comunicación interna	Se observa que la Dirección Ejecutiva ha comunicado al personal a través de medios físicos o electrónicos la	La difusión es parcial o inexistente.



Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
			Importancia de que los programas sociales puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.	

TABLA Nº 2: CRITERIO DEL COMITÉ DE CALIDAD

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
3	El comité de calidad está conformado por la Dirección Ejecutiva, sesiona regularmente y analiza indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Actas de asistencia y sesión (trimestral)	Se debe verificar que las actas de asistencia mantienen una frecuencia de la revisión del SGC, asimismo, se debe verificar que en el contenido existe un análisis de los indicadores.	Cuando no hay actas o habiéndolas no tiene la frecuencia ni el análisis de indicadores requerido.
4	Programa social cuenta con especialista de calidad adscrito a la Dirección Ejecutiva.	Contrato de trabajo	El programa social cuenta con un especialista de calidad de manera exclusiva o con funciones parciales.	No se cuenta con personal responsable del sistema de gestión de calidad.

TABLA Nº 3: CRITERIO DEL DISEÑO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
5	El Plan Anual de Calidad (PCAL) cuenta con los contenidos mínimos establecidos.	Plan anual	Se debe verificar que el Plan de calidad esté acorde a los criterios establecidos en la Directiva Nº 004-2015-MIDIS.	El Plan cuenta parcialmente o no cuenta con los criterios establecidos en la Directiva Nº 004-2015-MIDIS.
6	Se programa la secuencia para la incorporación de nuevos procesos al sistema de gestión de calidad.	Acuerdo del Comité	Se verifica en el acta de Comité de Calidad la incorporación de nuevos procesos.	No se advierte en las sesiones del Comité de Calidad la ampliación del alcance del SGC.

TABLA Nº 4: CRITERIO DE RECURSOS FINANCIEROS

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
7	El Plan Anual de Calidad (PCAL) forma parte del Plan Operativo Institucional.	POI	Se debe verificar que las actividades del Plan Anual de Calidad, se encuentran relacionadas con el Plan Operativo	No existe relación entre las actividades de ambos o existe una relación parcial.

M A  
 MIDIS  
 VOB  
 MIDIS  
 VOB  
 MIDIS  
 VOB



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

**Título:** INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

**Fecha de vigencia:** 2-06-2016

Página 7 de 12

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
			Institucional.	

**TABLA Nº 5: CRITERIO DE DIAGNÓSTICO**

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
8	Se realiza el diagnóstico del SGC del proceso a mejorar/ incorporar al SGC.	Informe diagnóstico	Se debe contar con una revisión de diagnóstico de un proceso a mejorar o a implementar en el alcance del SGC.	No se tiene diagnóstico.

**TABLA Nº 6: CRITERIO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
9	Los nuevos procesos con sus subprocesos y actividades son incorporados en el mapa del sistema de gestión de la calidad.	Mapa de procesos	Se debe verificar que los mapas de procesos se encuentren actualizados de acuerdo a las actividades de los procesos.	Los mapeos de procesos no se encuentran actualizados de acuerdo a las actividades revisadas con los procesos.
10	El programa social realiza actividades para el cierre de brechas identificadas.	Observación y/o evidencia de Actividades realizadas	Se encuentra evidencia de actividades ejecutadas para el cierre de brechas, tales como fotos, informes, planes de trabajo, actas, entre otros.	No se encuentran evidencias de actividades realizadas.
11	Personal del programa social conoce cómo a través de sus funciones contribuye al cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.	Entrevista al personal	El personal explica, con sus propias palabras, cómo contribuye con el SGC desde sus funciones, y cómo estas tienen impacto en la Política y Objetivos de Calidad.	El personal no conoce cómo se relacionan sus funciones con el SGC.
12	El programa social evalúa la eficacia de las capacitaciones.	Evaluación de resultados de capacitaciones	Se evidencian resultados de las evaluaciones de las capacitaciones.	No existen evaluaciones.
13	Programa social cuenta con un registro de sus Auditores Internos capacitados.	Padrón o registro de auditores capacitados	Se evidencian registros de capacitaciones externas y/o internas para el equipo de auditores.	No existe evidencia de capacitación de sus auditores.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 8 de 12

TABLA N° 7: CRITERIO DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO

N°	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
14	Programa social realiza reportes de medición de indicadores	Reportes internos	Se evidencia reportes sistemáticos de indicadores con frecuencia determinada de acuerdo al Plan de Calidad, y su revisión en el acta de comité de calidad.	No existen reportes sistemáticos.
15	La Dirección Ejecutiva revisa el desempeño del sistema de gestión de la calidad del programa en forma periódica.	Acta de revisión por la Dirección (semestral)	Se debe verificar que se cuenta con un acta de revisión por la Dirección.	No se cuenta con acta de revisión.
16	Programa social cuenta con aplicativos para dispositivos móviles que le permiten recoger la opinión de los usuarios.	Observación directa	Verificar que el programa social cuenta con aplicativos para dispositivos electrónicos para recoger opinión de los usuarios.	Se cuenta parcialmente (fase de diseño y/o desarrollo) o no se cuenta con aplicativos móviles.
17	Reportes de indicadores se distribuyen entre todo el personal.	Entrevista con el personal	Se verifica con el personal que los indicadores han sido distribuidos y/o publicados de acuerdo a las funciones que cada uno tiene con respecto al SGC.	El personal no conoce los indicadores.



TABLA N° 8: CRITERIO DE LA MEJORA CONTINUA

N°	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
18	El programa social realiza de manera regular estudios de satisfacción de usuarios.	Informe	Se evidencia encuestas e informes sobre los estudios de satisfacción, estas pueden ser desarrolladas a través de terceros o con recursos propios.	No existen estudios de satisfacción de usuarios.
19	Programa social cuenta con mecanismos (tipo buzones) para recoger opinión de usuarios y las incorpora al SGC (identificar acciones de mejora).	Observación directa	Se cuenta con buzones, encuestas aleatorias, correo para recepción de opiniones y/o cualquier otro tipo de mecanismo para obtener información de parte del usuario.	No se cuenta con ningún mecanismo físico y/o electrónico.
20	Programa social registra con regularidad incidencias (mecanismo de	Reporte de incidencias	Se cuenta con un canal definido para las registrar	El registro de incidencias es parcial o no se realiza.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

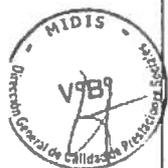
Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 9 de 12

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
	retroalimentación a proveedores).		incidencias, asimismo con una base de datos.	
21	El programa social realiza seguimiento a acciones de mejora identificadas.	Reportes del SGC	Se cuenta con un plan de trabajo con respecto a las acciones de mejora identificadas en los procesos del SGC, asimismo, acciones de seguimiento al cumplimiento: Responsables y fechas.	No existe o existe de manera aislada el seguimiento a las acciones identificadas.

TABLA Nº 9: CRITERIO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
22	El personal hace uso de las versiones actualizadas de los procedimientos y formatos vigentes.	Observación directa	El personal se encuentra ejecutando sus funciones y actividades de acuerdo a los procedimientos vigentes.	El personal desconoce los nuevos procedimientos y/o se encuentran utilizando procedimientos antiguos.
23	El programa social mantiene actualizado su repositorio de documentos.	Observación directa	Se tiene un repositorio físico o electrónico y al alcance de todo el personal donde se puede evidenciar que los documentos se encuentran actualizados.	El repositorio no se encuentra completo y/o actualizado con toda la documentación del SGC.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

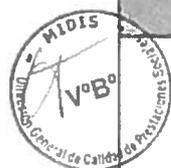
Página 10 de 12

VI. ANEXO

Formato de la ficha de seguimiento a la implementación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad.

FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Programa Social:		Responsable:					
Dirección:		Cargo:					
Objetivo: La Ficha de Seguimiento permite verificar el cumplimiento a la implementación de los lineamientos para el desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad en los Programas Sociales.							
Instrucciones de llenado: Bajo el criterio de conciencia, debe anotarse una valoración respecto a los criterios de cumplimiento. La valoración debe responder sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "si cumple".							
CRITERIO	Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
POLÍTICAS DE LA CALIDAD	1	El Programa social difunde la Política y Objetivos de la Calidad a través de medios físicos (afiches) y/o virtuales (uso de intranet, comunicado electrónico, etc).	Observación directa				
	2	La Dirección Ejecutiva difunde la importancia de satisfacer las necesidades de usuarios	Comunicación interna				
COMITÉ DE CALIDAD	3	El comité de calidad está conformado por la Dirección Ejecutiva, sesiona regularmente y analiza indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Actas de asistencia y sesión (trimestral)				
	4	Programa social cuenta con especialista de calidad adscrito a la Dirección Ejecutiva.	Contrato de trabajo				
DISEÑO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD	5	El Plan Anual de Calidad (PCAL) cuenta con los contenidos mínimos establecidos.	Plan anual				
	6	Se programa la secuencia para la incorporación de nuevos procesos al sistema de gestión de calidad.	Acuerdo del Comité				
RECURSOS FINANCIEROS	7	El Plan Anual de Calidad (PCAL) forma parte del Plan Operativo Institucional.	POI				





PERÚ

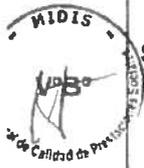
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 02-06-2016

Página 11 de 12

CRITERIO	Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
<b>DIAGNÓSTICO</b>	8	Se realiza el diagnóstico del SGC del proceso a mejorar/ incorporar al SGC.	Informe diagnóstico				
<b>IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	9	Los nuevos procesos con sus subprocesos y actividades son incorporados en el mapa del sistema de gestión de la calidad.	Mapa de procesos				
	10	El programa social realiza actividades para el cierre de brechas identificadas.	Observación y/o evidencia de Actividades realizadas				
	11	El personal del programa social conoce cómo a través de sus funciones contribuye al cumplimiento de la Política y Objetivos de la Calidad.	Entrevista al personal				
	12	El programa social evalúa la eficacia de las capacitaciones.	Evaluación de resultados de capacitaciones				
	13	El programa social cuenta con un registro de sus Auditores Internos capacitados.	Padrón o registro de auditores capacitados				
	14	Programa social realiza reportes de medición de indicadores.	Reportes internos				
<b>SEGUIMIENTO Y MONITOREO</b>	15	La Dirección Ejecutiva revisa el desempeño del sistema de gestión de la calidad del programa en forma periódica.	Acta de revisión por la Dirección (semestral)				
	16	El programa social cuenta con aplicativos para dispositivos móviles que le permiten recoger la opinión de los usuarios.	Observación directa				
	17	Los reportes de indicadores se distribuyen entre todo el personal.	Entrevista con el personal				
	18	El programa social realiza de manera regular estudios de satisfacción de usuarios.	Informe				
<b>MEJORA CONTINUA</b>	19	El programa social cuenta con mecanismos (tipo buzones) para recoger opinión de usuarios y las incorpora al SGC (identificar acciones de	Observación directa				





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 12 de 12

CRITERIO	Nº	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
		mejora).					
	20	El programa social registra con regularidad incidencias (mecanismo de retroalimentación a proveedores).	Reporte de incidencias				
	21	El programa social realiza seguimiento a acciones de mejora identificadas.	Reportes del SGC				
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	22	El personal hace uso de las versiones actualizadas de los procedimientos y formatos vigentes.	Observación directa				
	23	El programa social mantiene actualizado su repositorio de documentos.	Observación directa				
			<b>TOTAL</b>				
			<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>				
<b>RECOMENDACIONES</b>		1. 2. 3. 4.					
<b>SEGUIMIENTO REALIZADO POR</b>							
<b>REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SOCIAL</b>							
<b>FECHA</b>						<b>HORA</b>	





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES  
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de vigencia: 2/06/2016

Pág.: 1 de 12

### INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Instructivo N° 02 - 2016-MIDIS/VMPS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	José Fiestas Ramírez	
Cargo:	Director de Atención de Usuarios	
Fecha:	21/4/2016	
Propuesto por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	25/4/2016	
Revisado por:	Luis Humberto Ñañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	23/5/2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	27/5/2016	
Aprobado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	1/06/2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 2 de 12

### HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		Dirección de Atención al Usuario - DGCPS
..				
...				
...				



## I. OBJETIVO

El presente instructivo tiene como objetivo brindar pautas para el correcto llenado de la Ficha de Seguimiento a la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario Orienta MIDIS, del MIDIS y sus programas sociales.

## II. ALCANCE

El presente instructivo es de aplicación a todos los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el cual se debe ejecutar tomando en consideración las características de cada programa social.

## III. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Resolución Ministerial N° 213-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 011-2015-MIDIS "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales".

## IV. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación del presente instructivo debe tenerse presente lo siguiente:

### 4.1. Criterios de calificación:

Para la evaluación de los componentes de la Ficha de Seguimiento a la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario Orienta MIDIS se tendrán en cuenta los criterios de calificación, los cuales se basan en un escalonamiento progresivo de cuatro niveles que se detallan a continuación:

- Incipiente:**  
El programa social no alcanza el nivel básico en todos los criterios. La ejecución de los criterios no responde a un enfoque sistémico, si no a acciones aisladas.
- Básico:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma esporádica, encontrándose que la mayoría se logran a nivel básico y algunos alcanzan el nivel intermedio.
- Intermedio:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma periódica. Gran parte de los criterios evaluados se logran a nivel intermedio y algunos a nivel avanzado, siendo excepcional que algunos criterios se encuentren en nivel básico.
- Avanzado:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma permanente y sistémica.



## V. DESARROLLO

El presente Instructivo tiene como anexo la "Ficha de Seguimiento a la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario Orienta MIDIS", la misma que ha sido diseñada para medir el nivel de avance a la implementación de la Directiva N° 011-2015-MIDIS, "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales".

### 5.1. Responsables

La ficha será aplicada por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGCPS) del MIDIS.

De la misma forma, los programas sociales deben aplicarla e incorporarla como herramienta interna de monitoreo para la implementación de acciones de mejora continua del Sistema Orienta MIDIS.

### 5.2. Periodicidad

La aplicación de la ficha de seguimiento, por parte de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, tiene carácter trimestral.

### 5.3. Instrucciones de aplicación:

- a) La DGCPS comunica al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales el cronograma de la aplicación de la ficha de seguimiento al programa social.
- b) El Viceministerio de Prestaciones Sociales comunica al programa social el cronograma de aplicación de la ficha de seguimiento.
- c) El programa social coordina para que haya un representante al momento de la visita del equipo de la DGCPS.
- d) La DGCPS aplica la ficha de seguimiento, pudiendo requerir su movilización a diferentes áreas vinculadas a las actividades de orientación al usuario.
- e) La aplicación de la ficha de seguimiento implica la observación directa, y en otros casos la verificación de evidencias físicas por parte del personal de la DGCPS.
- f) Concluida la aplicación de la ficha de seguimiento se analiza la misma, y como resultado se formula las recomendaciones que el caso amerite.
- g) Al finalizar la visita, el representante de la DGCPS con el representante del programa social firman la ficha de seguimiento, en señal de conformidad.
- h) La DGCPS entrega una copia de la ficha de seguimiento debidamente suscrita al representante del programa social.
- i) La DGCPS procede al análisis de la información recogida, para elaborar un informe con las conclusiones de la evaluación. Este informe debe recoger un resumen de la revisión efectuada indicando los criterios evaluados a detalle, evidencias y recomendaciones.
- j) La DGCPS remite la ficha de seguimiento e informa sobre su resultado al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales a efectos de socializar con el programa social las brechas identificadas.

### 5.4. Descripción de la ficha de seguimiento

La ficha de seguimiento tiene como objetivo verificar el cumplimiento a la implementación de la Directiva N° 011-2015-MIDIS, "Lineamientos para la Gestión del



Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e inclusión Social y de sus Programas Sociales".

La Ficha de Seguimiento se divide en dos partes:

**a) Criterios**

Los criterios de cumplimiento se enmarcan en la Directiva N° 011-2015-MIDIS "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales", es así que las actividades propuestas en el presente documento promueven el cumplimiento de la implementación de dicha Directiva en cada programa social.

Dentro de la lista de criterios se describen los siguientes: i) Planificación y seguimiento; ii) protocolos, procedimientos de orientación y atención al usuario; iii) recursos humanos que brinda la orientación; iv) herramientas y materiales disponibles para brindar información a los usuarios; v) difusión del sistema Orienta MIDIS; vi) infraestructura de las Plataformas de Orientación al usuario

**b) Medios de Verificación**

Obtención de medios físicos para sustentar el cumplimiento de los componentes de los criterios.

**5.5. Calificación de la ficha de seguimiento:**

La calificación y los resultados del puntaje de la ficha se realizan sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "sí cumple". El puntaje total de la Ficha debe sumar 27 puntos como nota final, para lo cual debe señalarse la cantidad de puntos cumplidos, como por ejemplo: El programa social ha cumplido 20 puntos de 27, número sobre el cual se calculará el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la siguiente ecuación:  $(20/27) \times 100 = 74\%$

Si fuera el caso de que alguno de los criterios no aplica para el seguimiento del programa social, dicho criterio no debe ser considerado dentro del puntaje total, entendiéndose que no debe ser considerado ni a favor ni en contra del resultado final.

Sobre la base del puntaje total obtenido, y para efectos de la evaluación, se considera que el grado de implementación de la Directiva N° 011-2015-MIDIS "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales" es:

Escala de calificación	Porcentaje obtenido
<b>Incipiente</b>	0% a 24%
<b>Básico</b>	25% - 48%
<b>Intermedio</b>	49% - 72%
<b>Avanzado</b>	73% a 100%





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 6 de 12

5.6. Instrucciones para el llenado de la ficha de seguimiento

TABLA N°1: CRITERIO PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
1	Las actividades de orientación están consideradas en el Plan Operativo Institucional POI.	POI	El programa social ha contemplado dentro del Plan Operativo institucional <u>por lo menos</u> las siguientes actividades relacionadas a la implementación del Sistema Orienta MIDIS: Contratación de personal de Orientación, Capacitación del personal de orientación, Diseño y elaboraciones de Manuales o Protocolos de Orientación, Difusión del "Sistema Orienta MIDIS", Mejora continua del "Sistema Orienta MIDIS".	El programa social no ha contemplado en el POI todas las actividades requeridas como mínimas, relacionadas a la implementación del "Sistema Orienta MIDIS".
2	Se realizan reportes semestrales de resultados de seguimiento y evaluación de acciones en el marco del Sistema Orienta MIDIS.	Reportes del programa	El programa social realiza análisis de la información recogida de los usuarios a través de la herramienta informática o manual que se utiliza para tal fin y esta sirve para realizar seguimiento y evaluación del "Sistema Orienta MIDIS", asimismo dicha información es remitida a su jefe inmediato para la gestión correspondiente.	El programa social no realiza reportes semestrales, o no realiza el análisis ni la remisión requerida.

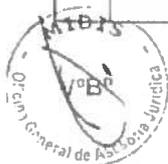


TABLA N° 2: CRITERIO PROTOCOLOS/PROCEDIMIENTOS DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
3	Existen procedimientos de orientación/ atención al usuario socializados.	Resolución directoral que aprueba Procedimiento (comunicado/ notificado)	El programa social ha aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva el Procedimiento de Orientación y Atención al Usuario, asimismo este se encuentra socializado con todo el personal a nivel nacional.	El programa social no cuenta con Procedimientos aprobados, o contando con ellos, estos no se encuentran socializados.
4	Procedimientos consideran características de usuarios.	Procedimiento (Características consideradas)	El programa social ha señalado dentro de sus Procedimientos características de usuarios tales como: Perfil objetivo, Zonas en las que tiene alcance el programa social, aspectos de género e intercultural.	El programa social no ha considerado dentro de sus procedimientos las características de los usuarios.
5	Existen procedimientos para todos los canales de orientación al usuario.	Procedimiento (Protocolo por cada canal)	El programa social ha considerado dentro de sus Procedimientos protocolos para la atención de los diferentes canales de orientación al usuario.	El Programa Social no ha considerado dentro de sus procedimientos a todos los canales de orientación.
6	Se establecen procedimientos de derivación y seguimiento de solicitudes registradas.	Procedimiento y reportes de seguimiento	El programa social ha considerado en sus Procedimientos protocolos de derivación, seguimiento de solicitudes, los cuales consideran plazos de atención y diferentes niveles de escalamiento según amerite el caso.	El programa social no ha considerado protocolos de derivación y seguimiento, con el contenido requerido.
7	Se evidencia acciones	Mejora registrada/	El programa social producto del análisis	El programa social no



de mejora continua en el servicio.	incorporada	realizado en el punto 2, ha documentado e implementado acciones de mejora que tienen impacto en el servicio que se brinda.	cuenta con ninguna acción de mejora, ni documentada, ni implementada.
------------------------------------	-------------	--	---

**TABLA N° 3: CRITERIO RECURSOS HUMANOS QUE BRINDA LA ORIENTACIÓN**

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
8	Se usa perfil de puesto de orientación a usuarios al contratar personal.	TDR (Perfil del contratado)	El programa social ha considerado dentro de los TDR del personal requisitos como: Persona con clara Orientación al Usuario, con capacitación en Calidad de Servicio o habilidades blandas, comunicación efectiva, entre otras.	El programa social no ha considerado requisitos relacionados a calidad de servicio y orientación a usuarios dentro de sus TDR.
9	El personal de orientación está uniformado y está identificado	Observación directa (Uniforme y Fotocheck-ID) y/o fotos, videos, etc.	El programa social ha distribuido al personal que brinda orientación a los Usuarios en las Unidades Territoriales por lo menos una prenda que identifique al programa social, como por ejemplo: chalecos, chompas, polos, camisas, blusas y estas son de uso obligatorio y se identifica el uso.  El programa social ha entregado fotocheck a todo el personal que brinda orientación al usuario en las Unidades Territoriales, y se identifica el uso.	El programa social no ha distribuido indumentaria del programa social, ni fotocheck, o no se ha identificado el uso de ellos.
10	El personal de orientación ha sido capacitado en técnicas de atención y comunicación efectiva, o ha sido planificada una capacitación dentro de su programa anual.	Programa Anual de Capacitaciones o registro de capacitaciones regulares, según corresponda.	El programa social ha realizado una capacitación o ha sido planificada una capacitación dentro de su programa anual con temas referidos a técnicas de atención, comunicación efectiva.	El programa social no ha realizado, ni tiene programada capacitaciones relacionadas a técnicas de atención, comunicación efectiva, entre otras durante el año.
11	El personal es capacitado en temas referidos a información del MIDIS y sus programas sociales.	Registro de capacitaciones regulares	El programa social ha realizado capacitaciones referidas a la Información básica, requisitos y características del MIDIS y de los demás programas sociales por lo menos una vez al año.	El programa social ha realizado capacitaciones que no cuentan con todos los temas requeridos.
12	El personal es evaluado respecto a la calidad del servicio de orientación que se brinda.	Informe de evaluación periódica	El programa social ha realizado la medición de calidad de servicio de orientación aplicando, entre otras, la metodología del cliente incógnito por lo menos una vez al año. O aplica encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los usuarios respecto de las prestaciones o servicios que se brinda.	El programa social no ha realizado la medición de calidad de servicio de orientación aplicando, entre otras, la metodología del cliente incógnito por lo menos una vez al año, o aplicando encuestas de satisfacción.
13	El personal es capacitado para brindar información adecuada y oportuna del	Registro de capacitaciones	El programa social considera para el dictado de sus capacitaciones a todo el personal sin importar la modalidad contractual por la que se ha contratado, ello con la finalidad de que el mismo tenga	El programa social sólo ha considerado para sus capacitaciones al personal contratado para la orientación al usuario





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 8 de 12

	puesto y trabajo que desarrolla.		pleno conocimiento de temas relacionados a información adecuada y oportuna.	y/o no ha capacitado a su personal.
14	Se cuentan con materiales de capacitación en orientación al usuario para todo el personal.	Materiales disponibles	El programa social tiene material de capacitación en orientación al usuario que sirve de consulta y se encuentra a disposición de todo el personal.	El programa social no tiene material de capacitación en orientación al usuario, o teniéndolo, este no se encuentra a disposición de todo el personal.
15	El personal tiene pleno conocimiento respecto a que forma parte del Sistema "Orientación MIDIS".	Entrevista al personal	El personal tiene pleno conocimiento que forma parte del Sistema Orientación MIDIS, conoce la obligatoriedad del uso de los pines "Soy Orientación MIDIS".	El Personal no conoce que forma parte del "Sistema Orientación MIDIS".

TABLA N° 4: CRITERIO HERRAMIENTAS Y MATERIALES DISPONIBLES PARA BRINDAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
16	Personal cuenta con materiales que permiten brindar información correcta y adecuada a características de usuarios.	Materiales disponibles	El personal de Orientación cuenta con Paquete Informativo que contiene información básica, requisitos y características de cada programa social.	El personal no dispone de material que sirva de ayuda al momento de orientar al usuario.
17	Se encuentra disponible una herramienta informática de registro/seguimiento de solicitudes de atención.	Herramienta informática en funcionamiento	El programa social cuenta con una herramienta informática que sirve para registrar las solicitudes de atención de los usuarios y esta herramienta se encuentra operativa.	El programa social no cuenta con herramienta informática para el registro, o esta no se encuentra operativa.
18	El personal de campo cuenta con dispositivos móviles que proveen información disponible para orientación al usuario.	Observación directa (Dispositivo Móvil) y/o actas de entrega, entre otros.	El personal que realiza labor de campo cuenta con dispositivos móviles, el cual contiene información respecto del MIDIS y los demás programas sociales.	El personal de campo no cuenta con dispositivos móviles.
19	El personal que realiza labor de campo utiliza el aplicativo móvil para proveer información para orientación al usuario.	Aplicativo Móvil y entrevista con personal de campo	El personal que realiza labor de campo utiliza el aplicativo móvil que contiene información respecto del MIDIS y los demás programas sociales.	El personal de campo no conoce y/o no utiliza aplicativos móviles.
20	Plataforma de orientación cuenta con material informativo disponible para orientar a los usuarios.	Material disponible en la plataforma	La plataforma de Orientación cuenta con volantes, folletos o afiches disponibles de los programas sociales que sirven para informar a los usuarios.	La plataforma de orientación no cuenta con volantes, folletos o afiches.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 9 de 12

TABLA N°5: CRITERIO DIFUSIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
21	Se difunden los canales de orientación disponibles para la atención a los usuarios.	Acciones de difusión	El programa social difunde a través de volantes, afiches u otros medios de comunicación la existencia de los canales disponibles donde se brinda orientación a los usuarios.	El programa social no difunde los canales disponibles donde se brinda orientación a los usuarios.

TABLA N°6: CRITERIO INFRAESTRUCTURA DE LAS PLATAFORMAS DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
22	El espacio de la plataforma de atención es el adecuado.	Observación Directa (Espacio)	El espacio donde se brinda la atención a los usuarios, permite el desplazamiento de estos y no tiene equipos que obstruyan el paso.	El espacio donde se brinda la atención a los usuarios no permite el desplazamiento de estos y/o tiene equipos que obstruyen el paso.
23	Instalaciones de orientación cuentan con acceso para personas con discapacidad.	Observación directa (Acceso)	La Plataforma de orientación cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad.	La Plataforma de orientación no cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad.
24	Mobiliario es el adecuado para la orientación a los usuarios.	Observación directa (Mobiliario)	La Plataforma de Orientación cuenta como mínimo con un módulo, dos sillas de atención y banquetas de espera adecuados para los usuarios.	La Plataforma de orientación no cuenta con mobiliario mínimo adecuado para brindar orientación a los usuarios.
25	Plataforma cuenta con señalética de identificación, horario, atención preferencial, entre otros.	Señalética completa	La Plataforma de orientación cuenta con señalización instalada referida a los horarios de atención de la oficina, zonas seguras, señaléticas de atención preferencial, entre otros.	La Plataforma de orientación no cuenta con señalización completa dentro de la oficina.
26	Plataforma cuenta con SSHH disponibles con facilidad/acceso para personas con discapacidad.	Facilidades de acceso instaladas	Las Plataformas de Orientación cuentan con servicios higiénicos para los usuarios y estos a su vez tienen acceso para las personas con discapacidad.	La Plataforma cuenta con servicios higiénicos disponibles para el personal, sin embargo estos no tienen acceso para las personas con discapacidad.
27	Limpieza y orden de la plataforma de orientación adecuados.	Observación directa (Oficina en orden y limpia)	La Plataforma de atención se muestra ordenada, limpio y se cuenta con personal dedicado a realizar esta labor.	El Plataforma de atención no se encuentra ni ordenada, ni limpia y no cuenta con personal que realice la limpieza del local.



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	<b>Título:</b> INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES		<b>Fecha de vigencia:</b> 2-06-2016
			<b>Página</b> 10 de 12

**VI. ANEXO:**

Formato de la Ficha de Seguimiento a la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario Orienta MIDIS.

**FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO ORIENTA MIDIS**

<b>Programa social:</b>		<b>Responsable:</b>					
<b>Dirección:</b>		<b>Cargo:</b>					
<b>Objetivo:</b> La Ficha de Seguimiento permite verificar el cumplimiento a la implementación de Directiva N° 011-2015-MIDIS "Lineamientos para la Gestión del Sistema de Orientación al Usuario del Ministerio De Desarrollo e Inclusión Social y de sus Programas Sociales"							
<b>Instrucciones de llenado:</b> Bajo el criterio de conciencia, debe anotarse una valoración respecto a los criterios de cumplimiento. La valoración debe responder sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "si cumple".							
CRITERIO	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
<b>Planificación y Seguimiento</b>	1	Las actividades de orientación están consideradas en el Plan Operativo Institucional POI.	POI				
	2	Se realizan reportes semestrales de resultados de seguimiento y evaluación de acciones en el marco del Sistema Orienta MIDIS.	Reportes del programa				
<b>Protocolos/ Procedimientos de Orientación y Atención al Usuario</b>	3	Existen procedimientos de orientación/ atención al usuario socializados.	Resolución directoral que aprueba Procedimiento (comunicado/ notificado)				
	4	Procedimientos consideran características de usuarios.	Procedimiento (Características consideradas)				
	5	Existen procedimientos para todos los canales de orientación al usuario.	Procedimiento (Protocolo por cada canal)				
	6	Se establecen procedimientos de derivación y seguimiento de solicitudes registradas.	Procedimiento y reportes de seguimiento				
	7	Se evidencia acciones de mejora continua en el servicio.	Mejora registrada/ incorporada				
<b>Recursos Humanos que brinda la orientación</b>	8	Se usa perfil de puesto de orientación a usuarios al contratar personal.	TDR (Perfil del contratado)				
	9	El personal de orientación está uniformado y está identificado	Observación directa (Uniforme y Fotocheck-ID) y/o fotos, videos, etc.				
	10	El personal de orientación ha sido capacitado en técnicas de atención y comunicación efectiva, o ha sido planificada una capacitación dentro de su programa anual.	Programa Anual de Capacitaciones o registro de capacitaciones regulares, según corresponda.				





PERÚ

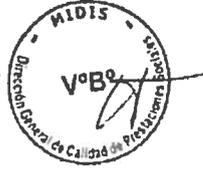
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES

Fecha de vigencia: 2-06-2016

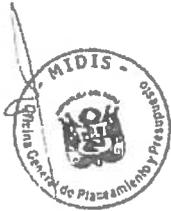
Página 11 de 12

CRITERIO	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
	11	El personal es capacitado en temas referidos a Información del MIDIS y sus programas sociales.	Registro de capacitaciones regulares				
	12	El personal es evaluado respecto a la calidad del servicio de orientación que se brinda.	Informe de evaluación periódica				
	13	El personal es capacitado para brindar información adecuada y oportuna indistintamente del puesto y trabajo que desarrolla.	Registro de capacitaciones				
	14	Se cuentan con materiales de capacitación en orientación al usuario para todo el personal.	Materiales disponibles				
	15	El personal tiene pleno conocimiento respecto a que forma parte del Sistema "Orienta MIDIS".	Entrevista al personal				
Herramientas y materiales disponibles para brindar información a los usuarios	16	Personal cuenta con materiales que permiten brindar información correcta y adecuada a características de usuarios.	Materiales disponibles				
	17	Se encuentra disponible una herramienta informática de registro/seguimiento de solicitudes de atención.	Herramienta informática en funcionamiento				
	18	El personal de campo cuenta con dispositivos móviles que proveen información disponible para orientación al usuario.	Observación directa (Dispositivo Móvil) y/o actas de entrega, entre otros.				
	19	El personal que realiza labor de campo utiliza el aplicativo móvil para proveer información para orientación al usuario.	Aplicativo Móvil y entrevista con personal de campo				
	20	Plataforma de orientación cuenta con material informativo disponible para orientar a los usuarios.	Material disponible en la plataforma				
Difusión del Sistema de Orientación al Usuario	21	Se difunden los canales de orientación disponibles para la atención a los usuarios.	Acciones de difusión				
Infraestructura de las plataformas de Orientación al Usuario	22	El espacio de la plataforma de atención es el adecuado.	Observación Directa (Espacio)				
	23	Instalaciones de orientación cuentan con acceso para personas con discapacidad.	Observación directa (Acceso)				
	24	Mobiliario es el adecuado para la orientación a los usuarios.	Observación directa (Mobiliario)				
	25	Plataforma cuenta con señalética de identificación, horario, atención preferencial, entre otros.	Señalética completa				
	26	Plataforma cuenta con SSHH disponibles con facilidad/acceso para personas con discapacidad.	Facilidades de acceso instaladas				
	27	Limpieza y orden de la plataforma de orientación son adecuados.	Observación directa (Oficina en orden y limpia)				
			<b>TOTAL</b>				



 <b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</b>	
<b>Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL MIDIS Y SUS PROGRAMAS SOCIALES</b>		<b>Fecha de vigencia: 2-06-2016</b> <b>Página 12 de 12</b>

CRITERIO	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
			Porcentaje de Cumplimiento				
<b>RECOMENDACIONES</b>		1. 2. 3. 4. 5.					
<b>SEGUIMIENTO REALIZADO POR REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SOCIAL</b>			NOMBRE Y FIRMA				
			NOMBRE Y FIRMA				
<b>FECHA</b>			<b>HORA</b>				





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Fecha de vigencia: 2 / 06 / 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE PRESTACIONES SOCIALES

Pág.: 1 de 13

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL**

Instructivo N° 03 - 2016-MIDIS/VMPS

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21 / 4 / 2016	
Propuesto por:	Luis Álvaro Tello Zumarán	
Cargo:	Director General de Calidad de Prestaciones Sociales	
Fecha:	21 / 4 / 2016	
Revisado por:	Luis Humberto Nañez Aldaz	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	
Fecha:	23 / 5 / 2016	
Revisado por:	Carlos Roberto Tengan Gusukuma	
Cargo:	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	
Fecha:	27 / 5 / 2016	
Aprobado por:	Norma Edelmira Vidal Añaños	
Cargo:	Viceministra de Prestaciones Sociales	
Fecha:	1 / 06 / 2016	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016

Página 2 de 13

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01		Elaboración inicial del documento		DGCPS
..				
...				
...				

Notas:

1/ Justificación de la nueva versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Modificación, b) Actualización, c) Reestructuración.

2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e Indicar el informe sustentatorio



	<b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	
<b>Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS</b>		<b>Fecha de vigencia:</b> <i>2-06-2016</i> <b>Página 3 de 13</b>

## I. OBJETIVO

Brindar las pautas para el correcto llenado de la Ficha de Seguimiento a la Gestión y/o Intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

## II. ALCANCE

Las pautas contenidas en el presente instructivo son de aplicación y cumplimiento para todos los programas sociales del MIDIS que estén involucrados en el desarrollo de gestión y/o relacionadas a inclusión financiera.

## III. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, que 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".

## IV. DEFINICIÓN

Para efectos de la aplicación del presente instructivo debe tenerse en cuenta lo siguiente:

### 4.1 Criterios de calificación:

Para la evaluación de los componentes de la Ficha de Seguimiento a la Gestión y/o Intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del MIDIS se tendrán en cuenta los criterios de calificación, los cuales se basan en un escalonamiento progresivo de cuatro niveles que se detallan a continuación:

- a) **Incipiente:**  
El programa social no alcanza el nivel básico en todos los criterios. La ejecución de los criterios no responde a un enfoque sistémico, si no a acciones aisladas.
- b) **Básico:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma esporádica, encontrándose que la mayoría se logran a nivel básico y algunos alcanzan el nivel intermedio.
- c) **Intermedio:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma periódica. Gran parte de los criterios evaluados se logran a nivel intermedio y algunos a nivel avanzado, siendo excepcional que algunos criterios se encuentren en nivel básico.
- d) **Avanzado:**  
El programa social ha implementado acciones para el cumplimiento de los criterios de forma permanente y sistémica.

## V. DESARROLLO

El presente instructivo tiene como anexo la Ficha de Seguimiento a la Gestión y/o Intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del MIDIS, la misma que ha sido diseñada para medir el nivel de cumplimiento de 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".



	<b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social</b>	
<b>Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS</b>			<b>Fecha de vigencia:</b> <b>2-06-2016</b> <b>Página 4 de 13</b>

### 5.1 Responsables

La ficha de seguimiento debe ser aplicada por la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGCPs) del MIDIS.

De la misma forma, cada programa social debe hacer uso autónomo de la ficha de seguimiento para estar pendiente del avance de la gestión y/o de las intervenciones de inclusión financiera al interior del programa.

### 5.2 Periodicidad

La aplicación de la ficha de seguimiento, por parte de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales, tiene carácter trimestral.

### 5.3 Instrucciones de aplicación

- La DGCPs comunica al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales el cronograma de la aplicación de la ficha de seguimiento al programa social.
- El Viceministerio de Prestaciones Sociales comunica al programa social el cronograma de aplicación de la ficha de seguimiento.
- El programa social coordina para que haya un representante al momento de la visita del equipo de la DGCPs.
- La DGCPs aplica la ficha de seguimiento, pudiendo requerir su movilización a diferentes áreas vinculadas a las actividades de inclusión financiera.
- La aplicación de la ficha de seguimiento implica la observación directa y, en otros casos, la verificación de evidencias físicas por parte del personal de la DGCPs.
- Concluida la aplicación de la ficha de seguimiento se analiza la misma y como resultado se formula las recomendaciones que el caso amerite.
- Al finalizar la visita, el representante de la DGCPs con el representante del Programa Social firman la ficha de seguimiento, en señal de conformidad.
- La DGCPs entrega una copia de la ficha de seguimiento debidamente suscrita al representante del programa social.
- La DGCPs procede al análisis de la información recogida para elaborar un informe con las conclusiones de la evaluación. Este informe debe recoger un resumen de la revisión efectuada indicando los criterios evaluados a detalle, evidencias y recomendaciones.
- La DGCPs remite la ficha de seguimiento e informa sobre su resultado al Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales a efectos de socializar con el programa social las brechas identificadas.



### 5.4 Descripción de la ficha de seguimiento

La ficha de seguimiento tiene como objetivo verificar el cumplimiento a la implementación de los lineamientos de inclusión financiera en los programas sociales.

La ficha de seguimiento se divide en dos partes:

- Criterios**  
Los criterios se enmarcan en 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".

Dentro de la lista de criterios se describen el diseño, la gestión de la implementación, educación financiera, seguimiento y monitoreo, mejora continua, y



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	<b>Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS</b>	<b>Fecha de vigencia:</b> <b>2-06-2016</b>
		<b>Página 5 de 13</b>

finalmente pilotos. Cada uno de los criterios contempla componentes con uno o más medios de verificación, los cuales son elaborados por cada programa social, como parte integral de la gestión de implementación.

**b) Medios de Verificación**

Obtención de medios físicos para sustentar el cumplimiento de los componentes de los criterios.

**5.5 Calificación de la ficha de seguimiento:**

La calificación y los resultados del puntaje de la ficha se realizan sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "sí cumple". El puntaje total de la ficha debe sumar 18 puntos como nota final, para lo cual debe señalarse la cantidad de puntos cumplidos, como por ejemplo: El Programa Social ha cumplido 15 puntos de 18, número sobre el cual se calculará el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a la siguiente ecuación:  $(15/18) \times 100 = 83\%$

Si fuera el caso de que alguno de los criterios, y sus componentes, no aplica para el seguimiento del programa social, estos no deben ser considerado dentro del puntaje total, entendiéndose que no debe ser considerado ni a favor ni en contra del resultado final.

Sobre la base del puntaje total obtenido, y para efectos de la evaluación, se considera que el grado de implementación del lineamiento de inclusión financiera por parte del programa social es:

Escala de calificación	Porcentaje obtenido
<b>Incipiente</b>	0% a 30%
<b>Básico</b>	31% a 60%
<b>Intermedio</b>	61% a 80%
<b>Avanzado</b>	81% a 100%

**5.6 Instrucciones para el llenado de la ficha de seguimiento**

**TABLA N°1: CRITERIO DE DISEÑO**

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
1	El Plan Anual de Inclusión Financiera (PIF) está incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) del programa social.	Informe de POI aprobado.	El programa social ha incluido el PIF y sus acciones en el POI.	El programa social no ha incluido el PIF, ni sus acciones, en el POI.
2	El PIF aprobado incluye resumen ejecutivo, objetivos, metas, alcance, estrategia, productos, actividades, cronograma, indicadores y un plan de monitoreo y mejora continua.	Resolución Directoral del plan de inclusión financiera.	El programa social cuenta con una Resolución Directoral que aprueba el PIF que incluye de manera detallada: resumen ejecutivo, objetivos, metas, alcance, estrategia, productos,	El programa social no cuenta con una Resolución Directoral que aprueba el PIF, o contando con dicha resolución directoral, el PIF aprobado no incluye el detalle requerido.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:

2-06-2016

Página 6 de 13

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
			actividades, cronograma, indicadores y un plan de monitoreo y mejora continua.	

TABLA Nº 2: CRITERIO DE GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
3	El programa social toma en consideración las características socio demográficas de su población objetivo usuaria en el PIF.	Resumen Ejecutivo, Objetivos, metas, alcance y estrategias del PIF.	El programa social ha definido en el PIF su población objetivo, reconociendo la diversidad cultural, interacción entre culturas, preferencias, necesidades y demandas de los usuarios, acordes a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.	El programa social no ha definido en el PIF su población objetivo adecuadamente. El PIF no reconoce la diversidad cultural, interacción entre culturas, preferencias, necesidades y demandas de los usuarios, acordes a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.
4	El programa social asigna recursos financieros para cumplir actividades del PIF.	POI (presupuesto identificado).	El programa social, ha asignado al interior de su POI recursos financieros para cumplir específicamente con las actividades de inclusión y educación financiera del PIF.	El programa social no tiene asignado al interior de su POI recursos financieros específicos para las actividades de inclusión y educación financiera del PIF.
5	El programa social cuenta con responsable(s) a cargo de las acciones del PIF.	Documento de designación de responsable(s).	La Dirección Ejecutiva del programa social ha designado a los responsables a cargo de las acciones del PIF, pudiendo ser una designación por resolución, memorándum, correo electrónico, entre otros medios físicos.	La Dirección Ejecutiva del programa social no ha designado a los responsables a cargo de las acciones del PIF.
6	El personal de campo del programa social es capacitado en temas de inclusión financiera para implementar el PIF en	Lista de asistencias de talleres de capacitación a personal de	El programa social ha capacitado en talleres al personal de campo en temas de inclusión	El programa social no ha capacitado en talleres al personal de campo en temas





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:

2-06-2016

Página 7 de 13

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
	población usuaria.	campo, u otro tipo de evidencias (videos, fotografías).	financiera. Estas capacitaciones han sido virtuales, presenciales o semipresenciales, colectivas o individuales, en sedes regionales o en su sede central.	de inclusión financiera.
7	El programa social difunde entre su personal el PIF y su cronograma de actividades.	Informe u otro tipo de comunicación donde se consigna la difusión del PIF y otras comunicaciones en materia de educación e inclusión financiera.	El programa social ha difundido el PIF entre su personal en sede central y regiones, así como su cronograma de actividades.	El programa social no ha difundido el PIF entre su personal en sede central y regiones, ni su cronograma de actividades.
8	El programa social ejecuta las intervenciones y actividades programadas de acuerdo al cronograma.	Informe o evidencia de ejecución y fotos.	El programa social ha ejecutado, de acuerdo al cronograma del PIF, las intervenciones y actividades programadas.	El programa social no ha ejecutado de acuerdo al cronograma del PIF las intervenciones y actividades programadas.

TABLA Nº 3: CRITERIO DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
9	El programa social cumple con el desarrollo y alcance de los talleres planificados para la población usuaria.	Reporte trimestral de talleres realizados, indica número de usuarios capacitados, avances en indicadores de aprendizaje.	El programa social ha cumplido con el desarrollo y alcance de talleres de educación financiera, planificados de acuerdo a su cronograma y dirigidos a la población usuaria y objetivo del PIF.	El programa social no ha cumplido con el desarrollo y alcance de talleres de educación financiera, planificados de acuerdo a su cronograma y dirigidos a la población usuaria y objetivo del PIF.
10	El programa social cumple con la realización de actividades informativas y de sensibilización en inclusión financiera para la población usuaria.	Reporte trimestral de acciones informativas realizadas, indica número de usuarios sensibilizados o informados.	El programa social ha cumplido con la realización de actividades informativas y de sensibilización en inclusión financiera (difusión de videos, mensajes, folletería, charlas en puntos de cobro u otros espacios	El programa social no ha cumplido con la realización de actividades informativas y de sensibilización en inclusión financiera (difusión de videos, mensajes, folletería, charlas en puntos de cobro u otros espacios





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:  
2-06-2016  
Página 8 de 13

Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
			colectivos del programa, juegos lúdicos), planificadas de acuerdo a su cronograma y dirigidas a la población usuaria y objetivo del PIF.	colectivos del programa, juegos lúdicos), planificadas de acuerdo a su cronograma y dirigidas a la población usuaria y objetivo del PIF.
11	El programa social desarrolla materiales específicos tomando en cuenta la cultura local (lengua local, costumbres, entre otros).	Materiales que incorporan aspectos interculturales.	El programa social ha desarrollado materiales específicos de educación e inclusión financiera (videos, novelas, pastillas radiales, folletería, rotafolios, banners, afiches, cuadernos de trabajo, juegos lúdicos, entre otros) que reconocen la diversidad cultural, interacción entre culturas, preferencias, necesidades y demandas de los usuarios, acordes a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.	El programa social no ha desarrollado materiales específicos de educación e inclusión financiera (videos, novelas, pastillas radiales, folletería, rotafolios, banners, afiches, cuadernos de trabajo, juegos lúdicos, entre otros) que reconocen la diversidad cultural, interacción entre culturas, preferencias, necesidades y demandas de los usuarios, acordes a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.
12	El programa social cuenta con materiales de diferentes tipos que se complementan.	Materiales desarrollados.	El programa social ha desarrollado materiales específicos de educación e inclusión financiera de diversos tipos y para diversos propósitos, que se complementan, pudiendo ser: videos, novelas, pastillas radiales, folletería, rotafolios, banners, afiches, cuadernos de trabajo, juegos lúdicos, entre otros.	El programa social no ha desarrollado materiales específicos de educación e inclusión financiera de diversos tipos y para diversos propósitos, que se complementan.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:

2-06-2016

Página 9 de 13

TABLA N° 4: CRITERIO DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

N°	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
13	El programa social realiza acciones de seguimiento.	Reportes de acciones de seguimiento Trimestrales.	El programa social ha realizado acciones de seguimiento trimestral para analizar el avance de la implementación del PIF, y por lo tanto de las actividades programadas en el cronograma (pudiendo haber realizado un seguimiento presencial o no presencial).	El programa social no ha realizado ningún tipo de acciones de seguimiento trimestral para analizar el avance de la implementación del PIF, y por lo tanto de las actividades programadas en el cronograma.
14	El programa social realiza reportes de cumplimiento de sus indicadores, definidos en el PIF.	Reportes de medición de indicadores.	El programa social ha realizado acciones de seguimiento para conocer el avance de los indicadores definidos en el PIF.	El programa social no ha realizado ninguna medición de sus indicadores definidos en el PIF.
15	El programa social evalúa los resultados de las actividades de Educación Financiera.	Reporte de la evaluación.	El programa social ha realizado evaluaciones, de manera interna o ya sea contratando a un evaluador externo, de corte cuantitativo (evaluaciones de impacto, RCT, encuestas de resultado) o cualitativo (grupos focales, observaciones, entrevistas), para conocer los resultados que tiene la educación financiera en la población usuaria y objetivo del PIF.	El programa social no ha realizado ningún tipo de evaluación sobre los resultados que tiene la educación financiera en la población usuaria y objetivo del PIF.

TABLA N°5: CRITERIO DE MEJORA CONTINUA

N°	COMPONENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
16	El programa social cumple con incorporar trimestralmente y/o anualmente en el PIF las mejoras identificadas, producto del seguimiento, monitoreo y evaluaciones.	Registros o Informes.	El programa social, producto del análisis realizado en los criterios 13, 14 y 15, ha documentado e implementado acciones de mejora continua producto del seguimiento, monitoreo y evaluaciones.	El programa social no ha documentado e implementado acciones de mejora continua.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:

2-06-2016

Página 10 de 13

TABLA N° 6: CRITERIO DE PILOTOS

N°	MEDIO DE VERIFICACIÓN	COMO CALIFICAR "SI CUMPLE" (1 punto)	COMO CALIFICAR "NO CUMPLE" (0 puntos)
17	Para el Diseño de Pilotos, el programa social cuenta con una nota conceptual y metodológica que toma en consideración los lineamientos vigentes de IF.	El programa social tiene una nota conceptual y metodológica del Piloto que está implementado. Esta nota puede haber sido elaborada por el programa social, o por una entidad externa.	El programa social no cuenta con una nota conceptual y metodológica del Piloto que está siendo implementado.
18	Para la Evaluación de Pilotos, el programa social considera como mínimo levantar una línea de base y una línea de salida.	El programa social ha levantado una línea de base y/o de seguimiento para la evaluación del piloto.	El programa social no ha levantado como mínimo una línea de base, ni una línea de salida, para la evaluación del piloto.



VI. ANEXO

Formato de la Ficha de Seguimiento a la Gestión y/o Intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del MIDIS.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	<b>Título:</b> INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS		<b>Fecha de vigencia:</b> 2-06-2016
			Página 11 de 13

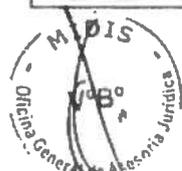
**FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS**

<b>Programa Social:</b>		<b>Responsable:</b>	
<b>Dirección:</b>		<b>Cargo:</b>	

**Objetivo:** La ficha de seguimiento permite verificar el cumplimiento a la implementación de los lineamientos de inclusión financiera en los programas sociales.

**Instrucciones de llenado:** Bajo el criterio de conciencia, debe anotarse una valoración respecto a los criterios de cumplimiento. La valoración debe responder sobre la base de 0 y 1 donde 0 significa "no cumple" y donde 1 significa "si cumple".

CRITERIOS	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
<b>DISEÑO</b>	1	El Plan Anual de Inclusión Financiera (PIF) está incluido en el Plan Operativo Institucional (POI) del programa social.	Informe de POI aprobado				
	2	El PIF aprobado incluye resumen ejecutivo, objetivos, metas, alcance, estrategia, productos, actividades, cronograma, indicadores y un plan de monitoreo y mejora continua.	Resolución Directoral del plan de inclusión financiera				
<b>GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN</b>	3	El programa social toma en consideración las características socio demográficas de su población objetivo usuaria en el PIF.	Resumen Ejecutivo, Objetivos, metas, alcance y estrategias del PIF				
	4	El programa social asigna recursos financieros para cumplir actividades del PIF.	POI (Presupuesto identificado)				
	5	El programa social cuenta con responsable(s) a cargo de las acciones del PIF.	Documento de designación				
	6	El personal de campo del programa social es capacitado en temas de Inclusión financiera para Implementar el PIF en población usuaria.	Lista de asistencias de talleres de capacitación a personal de campo, u otro tipo de evidencias (videos, fotografías)				
	7	El programa social difunde entre su personal el PIF y su cronograma de actividades.	Informe u otro tipo de comunicación donde se consigna la difusión del PIF				





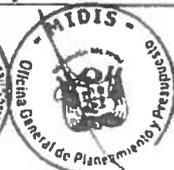
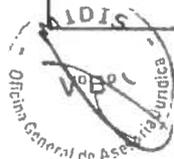
PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia:  
2-06-2016  
Página 12 de 13

CRITERIOS	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
			y otras comunicaciones en materia de educación e inclusión financiera				
	8	El programa social ejecuta las intervenciones y actividades programadas de acuerdo al cronograma.	Informe o evidencia de ejecución y fotos				
EDUCACIÓN FINANCIERA	9	El programa social cumple con el desarrollo y alcance de los talleres planificados para la población usuaria.	Reporte trimestral de talleres realizados, indica número de usuarios capacitados, avances en indicadores de aprendizaje				
	10	El programa social cumple con la realización de actividades informativas y de sensibilización en inclusión financiera para la población usuaria.	Reporte trimestral de acciones informativas realizadas, indica número de usuarios sensibilizados o informados				
	11	El programa social desarrolla materiales específicos tomando en cuenta la cultura local (lengua local, costumbres, entre otros).	Materiales que incorporan aspectos interculturales				
	12	El programa social cuenta con materiales de diferentes tipos que se complementan.	Materiales desarrollados				
SEGUIMIENTO O Y MONITOREO	13	El programa social realiza acciones de seguimiento.	Reportes de acciones de seguimiento trimestrales				
	14	El programa social realiza reportes de cumplimiento de sus indicadores, definidos en el PIF.	Reportes de medición de indicadores				
	15	El programa social evalúa los resultados de las actividades de Educación Financiera.	Reporte de la evaluación				
MEJORA CONTINUA	16	El programa social cumple con incorporar trimestralmente y/o anualmente en el PIF las mejoras identificadas, producto del seguimiento, monitoreo y evaluaciones.	Registros o Informes				





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Título: INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN Y/O INTERVENCIONES EN INCLUSIÓN FINANCIERA DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL MIDIS

Fecha de vigencia: 2-06-2016  
Página 13 de 13

CRITERIOS	Nº	COMPONENTES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SI (1)	NO (0)	NO APLICA	OBSERVACIONES
PILOTOS	17	Para el diseño de Pilotos, el programa social cuenta con una nota conceptual y metodológica que toma en consideración los lineamientos vigentes de IF.	Nota conceptual y metodológica del Piloto				
	18	Para la evaluación de Pilotos, el programa social considera como mínimo levantar una línea de base y una línea de salida.	Documento de línea de base, y acciones de seguimiento y evaluación				
			<b>TOTAL</b>				
			Porcentaje de Cumplimiento				

RECOMENDACIONES	1. 2. 3. 4. 5.
SEGUIMIENTO REALIZADO POR	NOMBRE Y FIRMA
REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SOCIAL	NOMBRE Y FIRMA
FECHA	HORA

