



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Miraflores, 23 de Marzo del 2021

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 000040-2021-MIDIS/PNADP-DE

VISTOS:

El Memorando N.º 453-2021-MIDIS/PNADP-UPPM del 09 de marzo de 2021 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N.º 27-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP del 09 de marzo de 2021 de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N.º 44-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 09 de marzo de 2021; el Informe N.º 03-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 22 de febrero de 2021 y el informe N.º 01-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 09 de febrero de 2021 de la Unidad de Comunicación e Imagen; y el Informe N.º 070-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 22 de marzo de 2021 emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N.º 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.º 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N.º 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N.º 002-2021-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo con el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), priorizando progresivamente su intervención a nivel nacional. El Programa promueve en los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, de conformidad con la citada norma, la población objetivo del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", son los hogares integrados por gestantes, niñas, niños y/o adolescentes en condición de pobreza, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan diecinueve años, lo que ocurra primero. Los hogares se comprometen a cumplir los compromisos establecidos por el programa;

Que, mediante Resolución Ministerial N.º 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en mérito de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia y aprobar el Plan Comunicacional del Programa;

Que, el citado documento normativo dispone en su artículo 22 que "La Unidad de Comunicación e Imagen es la responsable de diseñar, planificar, organizar, desarrollar la estrategia de comunicación; así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión de la labor del Programa a través de los medios de comunicación, redes sociales, las relaciones públicas internas y externas, campañas y productos de comunicación dirigido a público diverso, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa y los lineamientos del MIDIS";

Que, a su vez prescribe en el literal a) de su artículo 23 que la Unidad de Comunicación e Imagen tiene como función "Diseñar, proponer, ejecutar y supervisar el Plan de Comunicaciones del Programa difundiendo los objetivos, planes, actividades y avances del Programa de acuerdo con el Plan de Estrategia Publicitaria y las Directivas aprobadas por el MIDIS";

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: OYEKDDY



Firmado digitalmente por ROMO
ANTONIO Martha Raquel FAU
20511268401 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.03.2021 13:52:39 -05:00

Firmado digitalmente por SILVA
PRETEL Imelda Diana FAU
20511268401 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.03.2021 12:47:06 -05:00

Firmado digitalmente por RIOS
AQUINO Jaime Erick FAU
20511268401 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.03.2021 11:51:00 -05:00

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Que, en dicho marco y siendo necesario contar con un documento que prevea y permita la ejecución de las actividades comunicacionales durante el presente ejercicio, mediante Informe N.° 01-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 09 de febrero de 2021, Informe N.° 03-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 22 de febrero de 2021 y Memorando N.° 44-2021-MIDIS/PNADP-UCI del 09 de marzo de 2021, la Unidad de Comunicación e Imagen remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el Plan de Comunicación 2021 del Programa JUNTOS, solicitando su aprobación;

Que, mediante Memorando N.° 453-2021-MIDIS/PNADP-UPPM del 09 de marzo de 2021, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite el Informe N.° 27-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto, concluyendo que la Unidad de Comunicación e Imagen ha considerado las recomendaciones brindadas, además de efectuar mejoras a la propuesta y se da en el marco del Plan Operativo Institucional 2021, por cuanto la Unidad de Comunicación e Imagen cuenta con la tarea: 0007.01 Gestión de la imagen institucional y dispone de recursos presupuestarios en la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios, en la secuencia funcional 0007 y en las secuencias de las 21 UT del Programa Juntos, emitiendo opinión favorable para la aprobación del Plan de Comunicación 2021 del Programa JUNTOS;

Que, con Informe N.° 070-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 22 de marzo de 2021, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación del Plan de Comunicación 2021 del Programa JUNTOS, al contar con la opinión favorable antes indicada y al encontrarse enmarcado en el Manual de Operaciones del Programa;

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

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N.° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N.° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N.° 002-2021-MIDIS; la Resolución Ministerial N.° 068-2020-MIDIS, y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" aprobado por Resolución Ministerial N.° 278-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Comunicación 2021 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen se encargue de la ejecución de las actividades contenidas en el Plan aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 3.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen, la implementación y socialización de la presente Resolución entre los integrantes del Programa y disponer que las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento al documento aprobado en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 4.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (www.gob.pe/juntos), en el plazo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y Comuníquese.



PLAN DE COMUNICACIÓN 2021 DEL PROGRAMA JUNTOS

MARZO 2021



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Presentación

El Programa Juntos busca contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades, especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad, asegurando la salud preventiva materno infantil y la escolaridad sin deserción, con la participación y compromiso voluntario de las familias beneficiadas.

Para tal fin, establece una relación de condicionalidad, esto quiere decir que los incentivos monetarios que ofrecemos están condicionados a que las familias envíen a sus hijas e hijos al colegio, los lleven a un centro de salud y velen porque las gestantes del hogar acudan a sus controles prenatales.

Es importante señalar que, durante el 2020 luego de 15 años de labores, Juntos inició un proceso de cambio hacia nuevas corresponsabilidades que promuevan la importancia de la captación temprana tanto a nivel de madres gestantes como de niñas y niños, con el objetivo de que accedan al paquete integral, para crecer sanos y puedan desde pequeños, iniciar el proceso de ruptura de la transferencia intergeneracional de la pobreza.

Asimismo, no podemos dejar de mencionar que el mundo está sufriendo un cambio y cada vez se hace más necesario la identificación de nuevos canales y estrategias de comunicación, que no solo estén acorde a la denominada nueva normalidad que trajo consigo la aparición de la COVID-19, sino también a la masificación de la tecnología en el mundo.

Es así que la Unidad de Comunicación e Imagen presenta en este Plan la propuesta de estrategias comunicacionales que se implementarán en el presente año, a fin de poder llevar la información oportuna a las familias usuarias, aliados estratégicos, medios de comunicación y sociedad civil.





I. DESCRIPCIÓN GENERAL

1.1. Objetivo del Programa

Contribuir con el alivio de la pobreza y potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.

1.2. Enfoques Transversales

1.2.1. Enfoque de ciclo de vida

La estrategia de Desarrollo e Inclusión Social del Midis se enfoca en el hogar como la unidad de diseño, análisis y atención. Este enfoque se basa en la evidencia acumulada de que los efectos de las intervenciones de las políticas públicas, tienen mayor impacto en tanto incorporan las características y particularidades del hogar en su diseño e implementación, considerando a su vez como un requisito fundamental que las relaciones sociales que se establecen entre los integrantes del hogar sean de respeto de los derechos de todas y todos.

En ese sentido, la estrategia considera como el fin último de sus intervenciones a la persona, considerándola como un sujeto de derechos, que debe estar en capacidad de aprovechar todas sus potencialidades. Sin perjuicio de ello, el análisis reconoce el importante rol del hogar¹ en tanto resulta el espacio en el que se expresan las diversas etapas del ciclo de vida y receptor natural de las intervenciones del Estado.

1.2.2. Enfoque de derechos

En un enfoque de derechos humanos, los planes, políticas y procesos de desarrollo están anclados en un sistema de derechos y de los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional, lo cual contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar.

El pleno ejercicio de los derechos permite el incremento de las capacidades y garantiza la protección de las niñas, niños y adolescentes mediante las acciones que realiza el Estado, la comunidad y la familia, de acuerdo al rol y la responsabilidad de cada uno.

¹ En términos estadísticos, "hogar" se define como "el conjunto de personas, sean o no parientes (padres, hijos solteros, hijos casados, hermanos, tíos etc.), que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común otras necesidades vitales. Se incluye también en este grupo a las personas a quienes el jefe considera como miembros del hogar, por razones de afecto (ahijados, compadres, padrinos, etc.) (Ficha Técnica ENAHO, 2010).



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

1.2.3. Enfoque intercultural

La interculturalidad, desde un paradigma ético-político, parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones entre culturas equitativas, justas y de respeto a la diferencia.

Una sociedad intercultural debe reconocer el derecho de la diversidad, a las diversas formas de pensar y las perspectivas culturales de los pueblos, expresados en sus diversas formas de organización, comunicación y forma de ver el mundo, más aún, tomando en cuenta que nuestro país es multiétnico, multilingüe y pluricultural.

En tanto, parte de nuestra labor es contribuir a la reducción de las desigualdades existentes.

1.2.4. Enfoque de género

Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y las tareas que realizan las mujeres y los hombres en una sociedad, así como las asimetrías y relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellas y ellos, construidas sobre la base de las diferencias biológicas en el plano de lo sexual. Desde el Programa, implementamos acciones orientadas al logro de la igualdad de niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, libres de todo tipo de discriminación.

1.2.5. Enfoque de discapacidad

De acuerdo a los lineamientos y herramientas para la transversalización del enfoque de discapacidad en los programas sociales, el término discapacidad abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas; y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Se trata de integrar las consideraciones de discapacidad en todos los niveles de la gestión pública, en la planificación, normas y procedimientos, procesos, cultura organizacional, política laboral y presupuesto.

Esta integración se da en todas las esferas y niveles de los Programas Sociales del MIDIS.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

1.3. Líneas de intervención o ejes temáticos

1.3.1. Desarrollo Infantil Temprano

Es un proceso que se inicia en la gestación y abarca hasta los 5 años de vida de la niña o del niño. Es un proceso progresivo, multidimensional, integral y oportuno, que se traduce en la construcción de capacidades cada vez más complejas, que permite a la niña y el niño ser competentes a partir de sus potencialidades para lograr una mayor autonomía en interrelación con su entorno en pleno ejercicio de sus derechos.

Los primeros años de vida son de gran importancia, en ese periodo se consolida la arquitectura básica del cerebro, conectándose entre 700 conexiones neuronales por segundo, lo cual se da solo entre los 0 a 36 meses.

Esta etapa también es la de mayor vulnerabilidad frente a los efectos del entorno y la calidad de las experiencias cuyas consecuencias pueden ser irreversibles y acompañarán al individuo por el resto de sus vidas.

El programa Juntos viene implementando, en el año 2021, la intervención “Apoyo Temporal para el fortalecimiento del Desarrollo Infantil”, en el marco del Decreto de Urgencia N.º 095-2020.

1.3.2. Hambre Cero

Desde el MIDIS se está implementando Intervención Temporal denominada “Hambre Cero”, con la finalidad de contribuir en la reducción de brechas de inseguridad alimentaria de manera focalizada, diferenciada y gradual, en beneficio de la población del ámbito urbano y rural en situación de vulnerabilidad, como resultado de la propagación de la COVID-19.

La intervención temporal contará con 3 componentes:

- Desarrollo Productivo
- Apoyo Alimentario
- Articulación Territorial

1.3.3. Nuevas corresponsabilidades del programa Juntos

Para el 2021, el Programa está implementando nuevas corresponsabilidades que involucren un incremento diferenciado en las transferencias monetarias de las madres usuarias.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Estas nuevas corresponsabilidades nos permitirán tener mayor impacto en el Desarrollo Infantil Temprano, así como en la promoción de la escolaridad sin deserción en el nivel secundario.

El modelo que guía la intervención del Programa es el siguiente:

Tipo de Transferencia	Monto de la transferencia monetaria	Miembro objetivo	Corresponsabilidades
Transferencia Base (TB)*	100 soles mensuales (Por hogar)	Hogares con gestantes, niñas/os, adolescentes y/o jóvenes hasta que culminen secundaria o cumplan 19 años.	Asistencia a los servicios de salud y educación conforme a la normativa interna vigente.
Transferencia primera infancia (TPI)	50 soles mensuales (Por hogar)	Gestantes registradas durante el primer trimestre de embarazo.	Asistencia a citas programadas para recibir el paquete integral de servicios de salud.
		Niños/as de 0 a 35 meses registrados hasta los 30 días de nacido	Asistencia a citas programadas para recibir el paquete integral de servicios de salud.
		Niños/as de 36 a 59 meses registrados hasta los 30 días de nacido	Matrícula y asistencia a educación inicial o preescolar.
Transferencia baja secundaria (TBS)**	50 soles mensuales (Por estudiante)	Estudiante de 1° y 2° grado de secundaria.	Matrícula y asistencia escolar mínima del 80%.
Transferencia alta secundaria (TAS)**	80 soles mensuales (Por estudiante)	Estudiante de 3°, 4° y 5° grado de secundaria	Matrícula y asistencia escolar mínima del 80%.

* Vigente a la fecha (corresponde a la transferencia regular y corresponsabilidades que viene entregando y verificando el Programa).

** Inicio de implementación sujeto a disponibilidad presupuestal.

1.4. Marco Estratégico

El Programa Juntos es un programa social de transferencias monetarias condicionadas que se inscribe dentro de la política social de lucha contra la pobreza y busca que, tanto gestantes, niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta los 19 años de edad, en hogares en situación de pobreza prioritariamente de las zonas rurales, accedan informados a los servicios de salud-nutrición y educación.

El programa Juntos, a nivel sectorial, se encuentra articulado al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020–2023 del Midis, mediante el Objetivo Estratégico Institucional (OEI): OEI.01 Contribuir a potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema y en la Acción Estratégica Institucional (AEI) denominada: AEI.01 Transferencias monetarias condicionales a hogares en





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

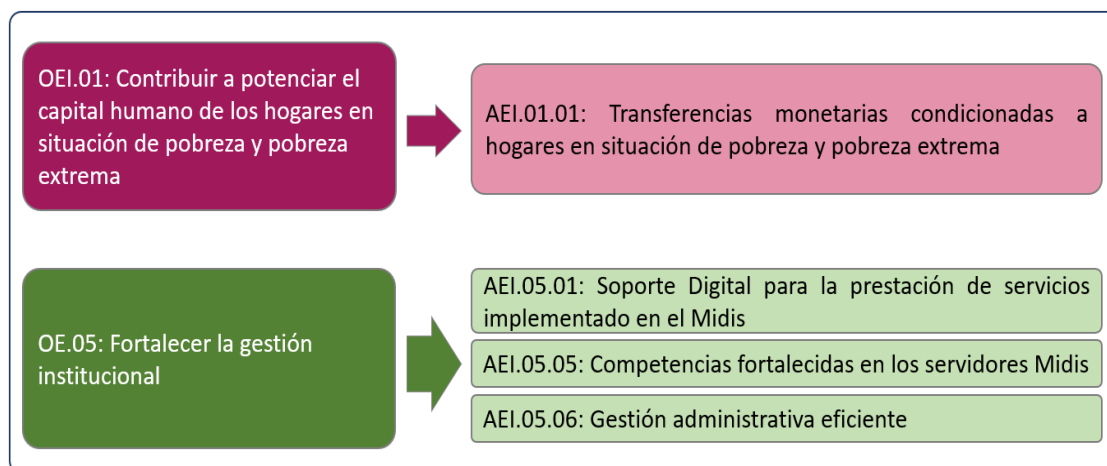
situación de pobreza y pobreza extrema, en lo concerniente al Producto y Actividades que forman parte del Producto del Programa Presupuestal: “Hogares con gestantes, niños/as, adolescentes y jóvenes hasta 19 años en situación de pobreza, reciben incentivos monetarios por cumplir corresponsabilidades en salud-nutrición y/o educación”.

Para el desarrollo de las acciones de gestión, control, asesoramiento y apoyo de la gestión del Programa Presupuestal se alinea con el OEI.05 Fortalecer la gestión Institucional, con tres actividades: AEI 05.01 Soporte Digital para la prestación de servicios implementado en el Midis, AEI 05.05 Competencias fortalecidas en los servidores Midis y AEI 05.06 Gestión administrativa eficiente.

En el marco de CEPLAN, se cuenta para el periodo 2020–2023 con el PEI aprobado con Resolución Ministerial N.º 97-2020 MIDIS (02JUL2020), el cual contempla a los objetivos estratégicos institucionales (OEI) que son propuestos, considerando los resultados inmediatos que el Midis busca alcanzar para el periodo 2020–2023 a través de sus diversas intervenciones. Asimismo, cada OEI contiene determinadas acciones estratégicas institucionales (AEI), que tienen relación con los productos que brinda el Midis a sus usuarios internos y externos, las cuales se vinculan con cada programa.

Para el Programa Juntos se cuenta con los siguientes objetivos y actividades estratégicas institucionales:

Programa Juntos y Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2020 - 2023 del Midis



Elaborado: UPPM de Juntos

1.5. Perfil sociocultural de los usuarios del Programa

Nuestro público está constituido por madres o padres mayores de 18 años, con hijas o hijos que puedan cumplir corresponsabilidades en salud o educación,



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Las familias deben ser consideradas pobres o pobres extremos de acuerdo a la clasificación que brinda el SISFOH.

Actualmente el Programa viene interviniendo con mayor énfasis en el ámbito rural. Sin embargo, se está trabajando para ampliar nuestra cobertura a nivel nacional.

II. BASE LEGAL

Decretos Supremos

N.º	Número de norma	Descripción
1	008-2013-MIDIS	Aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS) "Incluir para Crecer".
2	002-2021-MIDIS	Modifica el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM mediante el cual se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y deroga el artículo 2 del Decreto Supremo N° 009-2012-MIDIS.

Resoluciones Ministeriales y Viceministeriales

Nº	Número de norma	Descripción
1	254-2016-MIDIS	Aprueba los Lineamientos N.º 004-2016-MIDIS, "Disposiciones Generales para Transversalizar el Enfoque Intercultural en las Políticas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
2	69-2017-MIDIS	Aprueba la directiva n.º 05-2017-MIDIS, "Directiva que establece las medidas para adoptar la prevención del fraude".
3	278-2017-MIDIS	Aprueba el Manual de Operaciones del Programa Juntos.
4	047-2019-MIDIS	Aprobar el Manual N.º 02-2019-MIDIS: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos.
5	050-2019-MIDIS	Manual que regula la comunicación institucional en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
6	205-2019-MIDIS	Aprobar el Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
7	220-2020-MIDIS	Aprobar el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondientes al año fiscal 2021 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
8	222-2020-MIDIS	Aprobar el Plan Operativo Institucional Anual 2021 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - POI 2021.
9	027-2021-MIDIS	Aprobar la Directiva N.º 001-2021-MIDIS, Directiva para la gestión de comunicaciones accesibles, ajustes razonables a los procesos de gestión interna y trato adecuado de las personas con discapacidad en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y Programas Nacionales adscritos.
10	001-2016-MIDIS/VMPS	Aprobar "Disposiciones para la transversalización del enfoque de género en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social"



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS**Resoluciones de Dirección Ejecutiva**

N.º	Número de norma	Descripción
1	218-2016-MIDIS/PNADP-DE	Aprueba la Directiva N.º 08-2016-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del "Proceso de Gestión de la Información del Programa Juntos".
2	047-2017-MIDIS/PNADP-DE	Aprueba el "Instructivo para actualización de Agendas en el Portal Institucional y Transparencia".
3	177-2017-MIDIS/PNADP-DE	Aprueba el "Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional".
4	075-2020-MIDIS/PNADP-DE	Postergar en tanto dure la declaratoria de emergencia sanitaria, diversas actividades del Programa Juntos que generen aglomeración de personas.
5	136-2020-MIDIS/PNADP-DE	Aprobar la Directiva de Gestión Intercultural en la Intervención del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos".
6	208-2020-MIDIS/PNADP-DE	Aprobar los "Lineamientos de Neutralidad y Transparencia de los/las servidores/as civiles del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Juntos durante los procesos electorales".
7	015-2021-MIDIS/PNADP-DE	Aprobar el nuevo esquema de corresponsabilidades y transferencias diferenciadas del Programa.



III. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

3.1. Diagnóstico comunicacional FODA

Fortalezas	Oportunidades
- Se cuenta con un equipo de comunicadores en 21 unidades territoriales. - Contamos con personal especializado en las diversas áreas de las comunicaciones como redes sociales, comunicación social, prensa, audiovisuales y atención al usuario. - Renovación de equipos fotográficos a los comunicadores con equipos dañados. - Se viene realizando videos donde incluimos el lenguaje de señas.	- Trabajo articulado con aliados estratégicos. - Buenas relaciones con medios de comunicación a nivel nacional. - La masificación de las redes sociales nos permite estar en contacto permanente con la opinión pública. - Se viene coordinando con el Ministerio de Cultura para apoyo con las traducciones en lenguas originarias.
Debilidades	Amenazas
- No se cuenta con video cámaras en todas las UT. - Poco empoderamiento del comunicador dentro de la UT. - Limitada capacidad de vocería en jefes de UT.	- Medios de comunicación reactivos a los programas sociales. - Condicionamiento, de algunos medios de comunicación, para la difusión de información de la institución a través de pautas de publicidad.

3.2. Objetivos generales y específicos del Plan de Comunicación

3.2.1. General:

Posicionar al programa Juntos del MIDIS, como una institución que promueve el acceso a los servicios de salud y educación con calidad, oportunidad, pertinencia, transparencia, integridad y ética.

3.2.2. Específico:

- Brindar información sobre los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación.
- Informar a las familias sobre los procesos operativos, reforzando los beneficios que otorga el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Brindar información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos, cumpliendo los plazos establecidos por la directiva de Gestión de la Información.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

3.3. Público objetivo

Principales

- Integrantes de hogares Juntos

Secundarios

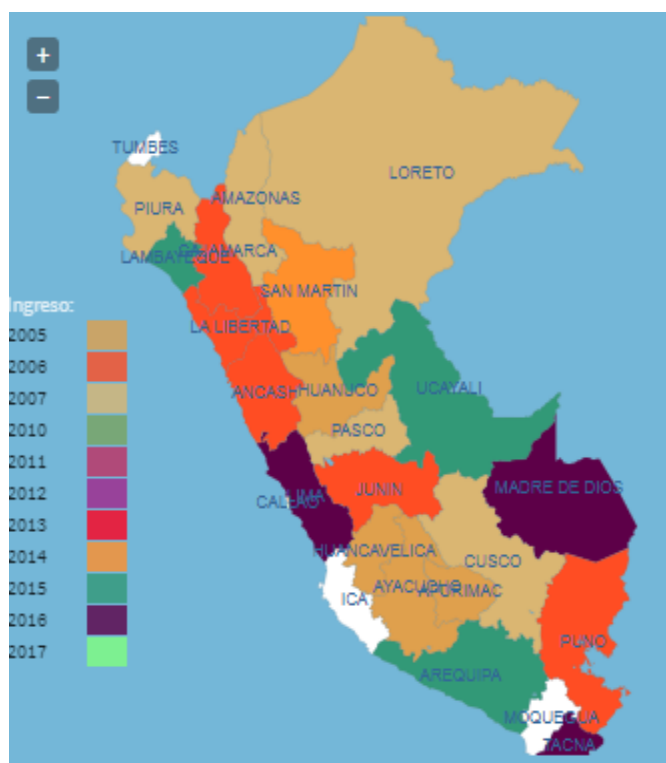
- Medios de comunicación masiva
- Aliados estratégicos

3.4. Alcance/ cobertura

El plan será ejecutado por la Unidad de Comunicación e Imagen como responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del plan en todo el ámbito de intervención del Programa.

Las unidades territoriales (UT) que tiene el programa Juntos son las siguientes:

1. Amazonas Bagua
2. Amazonas Condorcanqui
3. Arequipa
4. Ancash
5. Apurímac
6. Ayacucho
7. Cajamarca
8. Cusco
9. Huánuco
10. Huancavelica
11. Junín
12. La Libertad
13. Lambayeque
14. Lima Provincias
15. Loreto Yurimaguas
16. Loreto Iquitos
17. Pasco
18. Piura
19. Puno
20. San Martín
21. Ucayali





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Cabe señalar que, en el marco del DIT, el programa tiene intervención en Tumbes, Ica, Moquegua, Lima Metropolitana y Callao

Nuestro mayor nivel de intervención en la intervención es en Lima y Callao:



3.5. Mensajes claves

3.5.1. ¿Qué es Juntos?

- ✓ Juntos promueve que todas las niñas y niños de las zonas más pobres del país accedan a los servicios de salud y educación para tener un futuro mejor.

3.5.2. Nuevo esquema de las corresponsabilidades

- ✓ **Mejoramos juntos, hacia nuevos compromisos.**
Si estás gestando, acude al establecimiento de salud antes de cumplir los 3 meses de embarazo.
El personal de salud te realizará exámenes para evitar infecciones y te entregará el suplemento de hierro y ácido fólico.
El Programa te recuerda que es importante asegurar que tu bebé nazca saludable.
- ✓ **Mejoramos juntos, hacia nuevos compromisos.**
Tramita el DNI de tu bebé antes que cumpla los 30 días de nacido. Así aseguras que tu bebé acceda a los servicios de salud y otros que ofrece el Estado.
El Programa te recuerda que tu niña o niño tiene derecho a la identidad.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

✓ **Mejoramos juntos, hacia nuevos compromisos.**

Por eso asegúrate que reciba el **paquete completo de salud de acuerdo a su edad**, que incluye:

- Controles de crecimiento y desarrollo
- Vacunas
- Suplementación de hierro
- Tamizaje de anemia.
- Y lo más importante, cuídalos siempre con afecto y atención.

El programa te recuerda que tus hijas e hijos tienen derecho a crecer sanos y felices.

3.5.3. ¿Cómo se puede afiliarse una familia?

- ✓ Acudir a la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de tu municipio para solicitar la evaluación de tu condición económica y obtener la clasificación de pobre o pobre extremo.
- ✓ Ser considerado como pobre o pobre extremo en el Padrón General de Hogares del Sisfoh.
- ✓ Debe tener miembros objetivos, es decir, gestantes, niñas, niños, adolescentes o jóvenes acudiendo a los servicios de salud y educación, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan 19 años (lo que ocurra primero).
- ✓ Presentar los DNI del titular y todas las hijas y los hijos.
- ✓ Informar a qué institución educativa (colegio) o establecimiento de salud asistirán las hijas e hijos menores de 19 años o la gestante.

3.5.4. Importancia de actualizar los datos de las familias usuarias.

- ✓ Recuérdales a las usuarias y usuarios que deben actualizar sus datos cada año para que puedan cobrar su incentivo a tiempo. Este proceso es obligatorio si:
 - La familia afiliada se mudó de casa.
 - Se cambió de centro de salud para verificar el control de crecimiento y desarrollo de las y los menores de tres años o los controles prenatales de las embarazadas.
 - Se cambió de colegio a las hijas o hijos.
 - Pasaron de inicial a primaria.
 - Terminaron el colegio.
 - Una integrante de la familia está embarazada.
 - Tienen hijas o hijos recién nacidos
 - Tienen menores de tres años de edad.

3.5.5. Compromiso de nuestras familias usuarias:

- ✓ Llevar a todas sus hijas e hijos a sus controles de salud, cada vez que lo pida el personal de salud.
- ✓ Que vayan todos los días al colegio.
- ✓ Si la mamá está embarazada, que asista a sus controles prenatales.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

- ✓ Si una adolescente está embarazada, que siga asistiendo al colegio y acuda a todos sus controles prenatales.
- ✓ Si tienes hijas e hijos menores de tres años o estás embarazada, deben hacerse el examen de anemia, de acuerdo con lo solicitado por el personal de salud.
- ✓ Si estás gestando, acude al establecimiento de salud antes de cumplir los 3 meses de embarazo.
- ✓ Tramita el DNI de tu bebé antes de los 30 días de nacido, así aseguras que acceda al servicio de salud y otros que ofrece el Estado.

3.5.6. Mensajes sobre seguridad financiera:

- ✓ Solo tú puedes retirar el dinero de tu cuenta de ahorros. Ningún trabajador de Juntos y ninguna otra persona lo puede hacer por ti.
- ✓ No entregues tu tarjeta de débito ni compartas tu clave secreta. Solo tú las puedes usar.
- ✓ Si crees que falta dinero en tu cuenta de ahorros, llama a Juntos, a la línea gratuita 1880. Te ayudaremos.
- ✓ La clave de tu tarjeta de débito es SECRETA, no la compartas con nadie.

3.5.7. Promoción del ahorro.

- ✓ Ahorra tu dinero para enfrentar emergencias.
- ✓ Guárdalo para hacer algún negocio.
- ✓ Tu tarjeta de débito y el cajero automático son fáciles de usar.
- ✓ Al usar tu tarjeta de débito en los cajeros automáticos y agentes Multired, evitarás hacer colas en las agencias del Banco.

3.5.8. Atención al usuario

Puedes contactarnos por:

- ✓ El correo electrónico servicioalusuario@juntos.gob.pe
- ✓ Llamando a la línea gratuita 1880, desde un teléfono fijo o celular.
- ✓ Por el aplicativo Mi Juntos (<http://www.juntos.gob.pe>)
- ✓ A través de las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y WhatsApp.

3.5.9. Mi Juntos

- El aplicativo de consulta “Mi Juntos” estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 12 meses del año, evitando de esta manera a las usuarias realizar viajes innecesarios a los puntos de pago, lo que significa un ahorro de tiempo y dinero.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

- A través del aplicativo las usuarias podrán:
 - ✓ Conocer en tiempo real información relacionada a sus abonos, fecha de pago, lugar de pago, monto, o los motivos por los que no recibirá la transferencia monetaria.
 - ✓ Los usuarios podrán conocer información detallada sobre el cumplimiento de las corresponsabilidades de sus miembros objetivos.
 - ✓ Los usuarios podrán visualizar el detalle de su composición familiar y la vigencia de su clasificación socioeconómica. Esto les permitirá gestionar la renovación de la clasificación con la debida oportunidad.

3.5.10. Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ Juntos realiza sus actividades en el marco de la integridad, la ética y la transparencia de gestión; rechazamos, prohibimos, evitamos, reportamos y denunciemos todo hecho o acto de soborno.
- ✓ Recuerda que todos los trámites en el programa Juntos son gratuitos.
- ✓ Juntos realiza atenciones en lenguas nativas originarias.

3.6. Estrategias

Los temas de las campañas que se desarrollen en el presente año serán las siguientes:

- Desarrollo Infantil Temprano
- Inicio de año escolar (tomando en cuenta las disposiciones que emita el MINEDU).
- Nuevas corresponsabilidades del Programa
- Eliminación de la valla geográfica para la afiliación de hogares
- Campaña de actualización de datos.
- Campañas de afiliación de hogares.
- Operativos de pagos.
- Lanzamientos de productos del Programa (avances tecnológicos y otros)
- Aniversario del programa Juntos
- Inicio de operativos de pagos, entre otros.

Es importante señalar que en la medida de las posibilidades las acciones que se van a realizar en el presente plan estarán enmarcadas en los enfoques de género, discapacidad, interculturalidad y familia.

3.6.1. Comunicación Externa

a) Notas de prensa

Este producto comunicacional nos permitirá posicionar al Programa en la opinión pública, a través de la publicación de información relevante que difunde estratégicamente la UCI.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Para el 2021, se proyecta realizar 24 notas de prensa por unidad territorial, siendo un total al año de 504 notas de prensa.

b) Crónicas de perfil humano

La crónica es un género que permite contar los hechos en forma cronológica y que nos permitirá contar las historias de las familias que forman o formaron parte del programa Juntos en estos 15 años de labores.

Se proyecta realizar 21 crónicas, una por cada unidad territorial.

c) Programar entrevistas con voceros de UT y Sede Central

Se programarán entrevistas en medios radiales, televisivos y digitales para los jefes de las unidades territoriales y sede central.

A través de las entrevistas, difundiremos las acciones que viene implementando el programa Juntos. Para, ello se seguirán los siguientes pasos:

- Mapear el perfil del medio y del periodista, previo a la entrevista.
- Elaborar una ayuda memoria sobre los temas a tratar.
- En caso de las UT, enviar información sobre los detalles de la entrevista a la UCI (especialista de prensa) para su aprobación.

d) Conferencia de prensa (Desayuno de trabajo)

Durante el año se presentarán diversas actividades que ameritarán que las UT organicen conferencias de prensa, evaluando su relevancia, factibilidad y desarrollándose con las medidas que el Estado disponga frente a la COVID-19.

Si bien tenemos 21 unidades territoriales, solo se proyecta realizar en 20, debido a que la UT Condorcanqui, por su tamaño y número de medios, no necesita realizar dicha acción.

e) Despachos a medios.

Los comunicadores realizarán despachos en directo de notas de prensa y comunicados aprobados por la UCI a los medios radiales.

Consiste básicamente en la lectura que realiza el comunicador a un medio de comunicación que se encuentra realizando un programa en vivo.

Para este año se proyecta realizar la actividad con la intervención de 4 unidades territoriales.

f) Cobertura periodística de casos de éxito

Los medios de comunicación siempre están pendientes e interesados en los casos de éxito. Sin embargo, requieren recoger información de primera mano.

Es por ello, que se planea llevar a un periodista a visitar el hogar de un caso de éxito del Programa, para que de primera fuente pueda entender como





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Juntos viene contribuyendo en mejorar de la calidad de vida de estos hogares, en especial en aspectos básicos como salud y educación.

Se van a realizar 2 coberturas periodísticas.

g) Media training

Una necesidad muy frecuente es la capacitación en media training, que debe ser realizada de manera presencial. Sin embargo, ante la presencia de la COVID-19, se planea realizarlas de manera virtual, a través de videoconferencias.

Esta actividad, permitirá que los JUT reciban una capacitación que les permita afrontar las entrevistas que concedan de manera exitosa y, sobre todo, logrando colocar los mensajes claves del Programa en la opinión pública.

El responsable de la actividad será el especialista en prensa.

Esta actividad involucrará a las 21 unidades territoriales. Es importante precisar que en aquellas regiones con niveles bajos de la COVID-19 se evaluará la pertinencia de hacerlo de manera presencial.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

3.6.2. Comunicación Digital

a) Difusión de videos de casos de éxito de usuarias y miembros objetivos

Se publicarán videos de casos de éxito, en los que se contarán historias de familias usuarias que vienen generando cambios positivos en sus vidas, gracias al apoyo del Programa.

Se proyecta publicar 12 videos durante el presente año.

b) Difusión de videos Juntos te recomienda

Se publicarán videos cortos en castellano y lenguas nativas, de gestoras y gestores que de manera clara y elocuente den consejos a las familias usuarias.

Se proyecta difundir un total de 12 videos en el año.

c) Difusión de fotos y videos de procesos operativos del Programa (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube).

El Programa siempre realiza diversas actividades en el marco de sus procesos operativos, las cuales son retratadas a través de fotografías tomadas por los comunicadores de las UT. Este material nos sirve para realizar productos como galerías de fotos y videos, que se difunden a través de las redes sociales del Programa.

Cabe señalar que depende del tipo de contenido que se envía para definir el tipo de red social por el cual se difunde la información.

Para este año se pretende realizar 3100 publicaciones.

d) Gráficas de orientación sobre procesos operativos (Facebook, Twitter e Instagram).

Se realizarán gráficas con mensajes informativos sobre los procesos operativos y consejos a las usuarias y usuarios, así como a los seguidores de las redes sociales, para un mejor uso de los servicios y cumplimiento de compromisos con el Programa.

Se elaborarán y publicarán 24 gráficas.

e) Publicaciones de efemérides

Existen fechas en el año que no podemos dejar de lado, tales como el Día de la Mujer, Día del Niño, Día de la Madre y otras que están relacionadas directa o indirectamente con las acciones que realiza el programa Juntos. Es por ello que para 2021 se han seleccionado 35 fechas en las cuales el Programa realizará una publicación en redes sociales.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS**f) Difusión de rebotes periodísticos en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube).**

Existen rebotes periodísticos que merecen ser difundidos en las redes sociales para dar a conocer a los seguidores el trabajo que realiza el Programa. Es así que, tomando en cuenta la relevancia de la nota, se elegirá un promedio de 100 rebotes, que serán publicados en las redes sociales del Programa.

g) Difusión de videos “Juntos avanza”

Realizar videos sobre acciones que viene implementando el programa Juntos tales como; el uso de nuevos aplicativos o recursos tecnológicos para la mejora de nuestros procesos operativos u otros avances de interés.

Se pretende realizar 2 videos sobre el tema, una en cada semestre.

3.6.3. Comunicación Social**a) Envío de mensajes por WhatsApp**

En el presente año, debido a la proliferación extrema de la COVID-19 en el mundo, se han generado nuevas estrategias para llegar a los hogares del programa Juntos. Es así que se identificó a más de 500 madres en los distritos que interviene el programa Juntos a nivel nacional, a quienes se les envía a través del WhatsApp mensajes sobre diversos temas como salud, educación, mantenimiento de padrón y otros.

Este año se pretende enviar 96 mensajes (gráficas, audios o videos) a un mínimo de 700 madres a nivel de las 21 UT.

b) Difusión de radionovelas a través de medios alternativos

Esta actividad consiste en identificar medios alternativos para la difusión de las radionovelas que se va elaborar al interior del Programa.

La idea principal es realizar acuerdo de colaboración con algunos medios alternativos y difundir mensajes de salud, educación o inclusión financiera a su público oyente.

Pretendemos realizar acuerdos con un total de 12 medios alternativos quienes nos difundan de manera continua las radionovelas.

c) Canto por el bicentenario

La actividad se realizará en coordinación con el programa Pensión 65 y básicamente consiste en la composición, por parte de familias de ambos programas sociales, de canciones dedicadas al bicentenario del Perú y cuyo lema es “El país que soñamos”.

Se solicitará a las familias cuyos integrantes tengan dotes artísticos, componer una canción y grabarla con un equipo celular, para luego



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

enviarlas a sus gestores, y estos a su vez, a los comunicadores, quienes seleccionarán una canción que represente a su UT.

Una vez que se cuente con la canción ganadora por UT, se enviará a Lima, en donde un jurado compuesto por representantes de instituciones externas y personal de los programas sociales, seleccionará a los 3 primeros puestos.

Posteriormente se realizará una breve ceremonia de entrega de reconocimiento y se publicarán los videos en las redes sociales de ambos Programas.

d) Publicación a través de las redes sociales de aliados.

Otra estrategia que se viene implementando es la difusión de información del Programa, a través de las redes sociales de los aliados estratégicos, con lo que se logrará llegar a diferentes distritos de nuestro país. Esta estrategia aún está en implementación y a la fecha contamos con un promedio de 177 municipalidades que vienen publicando nuestros contenidos. Para este año tenemos planteado lograr un total de 1800 publicaciones y contar con al menos 400 municipalidades que nos brinden su apoyo.

e) Cine Comunal

Esta actividad se dará a partir del cuarto trimestre del año, porque amerita la aglomeración de personas en lugares cerrados.

Lo que se pretende es realizar videos educativos sobre los nuevos compromisos y mostrarlo a las familias usuarias y autoridades.

Cabe señalar que esta actividad se ejecutará tomando en cuenta la situación sanitaria del país en ese momento.

Se proyecta realizar 21 cines comunales.

f) Concurso para MO

Realizar un concurso denominado “Dibujando mi corresponsabilidad en educación”, dirigido a los miembros objetivos. La convocatoria se realizaría mediante las madres líderes a través del WhatsApp.

Los dibujos ganadores se publicarían en redes sociales y se les entregaría un premio a los participantes para motivarlos.

La realización de esta actividad nos permitiría generar otros productos para esta red social y podríamos lograr la interacción de los que integran cada grupo.

Se realizará en dos categorías: Primaria (5to y 6to) y Secundaria (todos los grados).

La actividad se realizaría para el aniversario del Programa.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

g) Elaboración de radionovelas

Se producirán radionovelas sobre la importancia de acceder al paquete completo de los controles CRED, para ser enviadas a las usuarias a través de mensajes de WhatsApp. Además, serán remitidas a los gestores locales para que puedan utilizarlo en sus actividades, en especial en sus visitas domiciliarias.

Se pretende realizar un total de 15 radionovelas sobre salud y educación.

h) Reconocimiento de CCPP y CCNN que cumplen 100% de corresponsabilidades

Reconocer a las personas por sus buenas acciones en algo importante y más aún cuando son realizadas por aquellos que tienen mayores dificultades, ya sea por el acceso, las condiciones climáticas, dificultades económicas, entre otras.

Por ello, buscamos reconocer a aquellos centros poblados y comunidades nativas que, a pesar de todas las dificultades, cumplen con sus compromisos al 100%.

Esta actividad se realizará a partir del cuarto trimestre del año a un promedio de 21 CCPP o CCNN, a quienes se les entregaría merchandising del Programa.

3.6.4. Comunicación Audiovisual

a) Producción, grabación y edición de videos de casos de éxito

En coordinación con las UT se realizarán videos sobre casos de éxito del programa Juntos, para lo cual, el comunicador deberá realizar la grabación de video, adjuntar una pauta con los principales datos y enviarlos al técnico audiovisual del Programa para realizar la edición del mismo.

Se pretende realizar un mínimo de 12 videos respecto a casos de éxito. Cabe señalar que esta actividad está directamente relacionada a las publicaciones de casos de éxito en redes sociales.

b) Producción, grabación y edición de videos de procesos operativos

En las encuestas realizadas a las madres líderes que vienen recibiendo mensajes de WhatsApp, hemos identificado que muchas de ellas prefieren los videos, por lo cual este año se elaborarán materiales respecto a los procesos operativos, más aún ahora que se contará con nuevos compromisos.

Se realizarán 12 videos de procesos operativos del Programa.



c) Producción, grabación y edición de videos sobre actividades del Programa

La UCI no solo elaborará videos sobre los procesos operativos, sino también, diversos materiales respecto a otros temas como la página web institucional, Aló Juntos, aniversario del Programa, diversas intervenciones de nuestros miembros objetivo, aplicativo Mi Juntos, COVID-19, actividades de la unidad de RRHH, entre otros.

Para este año se pretende elaborar 40 videos respecto a diversos temas institucionales.

d) Edición de spots de audio

La creación de materiales de audio es indispensable para ser difundida por los diversos canales del Programa, como es el caso de los medios alternativos o los grupos de WhatsApp. Por este motivo, la UCI produce audios de diversos tipos, como spots o radionovelas, donde se dan a conocer a nuestras familias usuarias, aspectos importantes sobre los procesos operativos u otros temas de interés del Programa.

Para este año se realizarán un mínimo de 60 producciones de audio.

e) Programa informativo para redes sociales “Juntos Podemos”

Este programa se emitirá dos (2) veces por mes y tendrá una duración de 3 a 5 minutos, dependiendo del material con el que cuente y la necesidad de los mismos de ser difundidos.

El programa contará con tres secuencias bien definidas: la primera “NotiJuntos”, netamente informativa, en la que se difundirán las tres noticias más importantes de sede central y regiones; la segunda “Crecemos Juntos”, en la que se difundirá la historia de una usuaria de Juntos con un emprendimiento modelo; y la tercera “Aprendamos Juntos”, en la que se sensibilizará a las madres sobre los beneficios que tendrán sus hijas e hijos si cumplen con sus compromisos en salud y educación.

El objetivo del programa “Juntos Podemos” es consolidar en un solo producto información variada y de interés para todo nuestro público objetivo y que, además, pueda ser compartida por nuestros aliados estratégicos.

Se tiene previsto realizar 18 programas al año, siempre y cuando no se presenten situaciones que retrasen o impidan la realización de este producto.

3.6.5. Atención al usuario**a) Atenciones presenciales, telefónicas, redes sociales y WhatsApp**

A través de los diferentes canales de atención que tiene el Programa, se atenderán las consultas, pedidos, denuncias y reclamos de todos los ciudadanos de las diferentes Unidades Territoriales.



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Para este 2021 esperamos atender a 204 700 por los diferentes canales de atención del Programa.

b) Atenciones itinerantes

El técnico de atención al usuario realizará viajes a los distritos más alejados de cada región a fin de poder brindar atenciones de consultas, pedidos y sugerencias.

Con esta actividad queremos llegar a aquellas(os) usuarias(os) que por la lejanía de sus hogares no pueden realizar sus consultas en las plataformas de atención al usuario.

Esta actividad se realizará en zonas donde los niveles de la COVID-19 se encuentren en niveles bajos y se tiene proyectado ejecutar durante el último trimestre del 2021, por lo que solo se planea realizar 6300 atenciones.

3.7. Metas/Resultados esperados

Objetivo del SIG	Indicador	Periodo	Meta
Mejorar la satisfacción de las(os) usuarias(os) del programa Juntos.	Porcentaje de reclamos y solicitudes gestionadas dentro del plazo establecido	Trimestral	100%
Fortalecer la comunicación y difusión de los servicios que brinda el Programa y la implementación del Sistema Integrado de Gestión a la ciudadanía y aliados estratégicos.	Promedio de rebotes en medios de comunicación por cada nota de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa	Trimestral	>3

IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**4.1. Matriz de actividades**

A continuación, presentamos la matriz de actividades de comunicación:



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES**

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Meta	Indicadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	OBJ ESP 1: Brindar información sobre los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación.	Comunicación externa	Notas de prensa	504	N° de notas de prensa difundidas	X	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Crónicas de perfil humano	21	N.° de crónicas publicadas			X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Programar entrevistas periódicas	252	N.° de entrevistas		x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	X
			Conferencia de prensa (Desayuno de trabajo)	20	N.° de conferencias de prensa				x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Despachos a medios de notas de prensa	4	N.° de UT que realizan despachos			X	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Cobertura periodística de casos de éxito	2	N° de publicaciones realizadas					x	x	x	x	x	x	x	x
			Media training virtual	1	Lista de asistencia o videos grabados			x	x								
	OBJ ESP 1: Brindar información sobre los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación.	Comunicación Digital	Difusión de videos de casos de éxito de usuarias y MO	12	N.° de publicaciones en Youtube	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Juntos te recomienda	12	N.° de videos publicados en redes sociales		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Difusión de fotos y videos de procesos operativos del Programa (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)	3100	N.° de publicaciones	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Gráficas de orientación sobre procesos operativos (Facebook, Twitter e Instagram)	24	N.° de publicaciones	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Publicaciones de efemérides	35	N.° de publicaciones en redes sociales	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Difusión de publicaciones en medios de comunicación (Facebook, Twitter y YouTube)	100	N.° de rebotes periodísticos en redes sociales.	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Difusión de videos "Juntos avanza"	2	N.° de videos difundidos						x						x



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Meta	Indicadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Posicionar al programa Juntos del MIDIS como una institución que promueve el acceso a los servicios de salud y educación con calidad, oportunidad, transparencia, integridad y ética, renovando su servicio para brindar un mejor servicio a las familias usuarias	OBJ ESP 2: Informar a las familias sobre los procesos operativos y los beneficios que otorga el cumplimiento de compromisos asumidos.	Comunicación social	Envío de mensajes por WhatsApp	7000	N.° de madres que reciben el mensaje	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x
				96	N.° de mensajes enviados												
			Difusión de radionovelas a través de medios alternativos	12	N.° de medios alternativos que difunden radionovelas del Programa					x	x	x	x	x			
			Canto por el bicentenario	10	N.° de grupos participantes en el concurso							x	x	x			
			Publicación a través de las redes sociales de aliados.	1800	N.° de publicaciones	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x
				170	N.° de municipalidades que publican en sus redes al menos una vez por trimestre												
			Cine Comunal	21	N° de cines comunales realizados										x	x	x
			Concurso para MO	20	N° de dibujos enviados (por categoría)							x	x	x			
			Elaboración de radionovelas	15	N° de radionovelas realizadas		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Reconocimiento de CCPP y CCNN que cumplen 100% de corresponsabilidades	21	N.° de CCNN Y CCPP reconocidos por el Programa										x	x	x



**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Meta	Indicadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	OBJ ESP 1: Brindar información sobre los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación. OBJ ESP 2: Informar a las familias sobre los procesos operativos y los beneficios que otorga el cumplimiento de compromisos asumidos.	Comunicación audiovisual	Producción y post producción de videos sobre casos de éxito.	12	N° de videos cambiando vidas difundidos	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Producción y post producción de videos de procesos operativos	12	N° de videos de procesos operativos difundidos	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Producción y post producción de videos sobre actividades del Programa	40	N° de videos sobre actividades del Programa difundidos	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Producción de spots de audio	60	N° de audios sobre acciones del programa difundidos	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Programa informativo para redes sociales "Juntos Podemos"	18	N° de video emitido			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Brindar información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos cumpliendo los plazos establecidos por la Directiva de Gestión de la Información.	Atención al usuario	Atenciones presenciales, telefónicas, redes sociales y WhatsApp.	2047 00	N° de atenciones realizadas en todas las plataformas de atención al usuario.	X	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x
			Atenciones itinerantes.	6300	N° de atenciones itinerantes realizadas.										x	x	x



4.2. Presupuesto

Para la ejecución del presente plan, la UCI ha estimado un total de S/120 000 soles para el financiamiento de las acciones programadas.

V. MONITOREO Y EVALUACIÓN

5.1. Indicadores de procesos y resultados

- ✓ Porcentaje de reclamos y solicitudes gestionadas dentro del plazo establecido.
- ✓ Promedio de rebotes en medios de comunicación por cada nota de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa.

5.2. Seguimiento y evaluación:

La UCI realizará el seguimiento a las acciones comunicacionales realizadas en las unidades territoriales y la sede central y enviará un informe trimestral a la Dirección Ejecutiva para dar a conocer las acciones realizadas.

