

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión SocialViceministerio  
de Prestaciones SocialesPrograma 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"*

**VISTOS:**

El Informe N° 60-2021-MIDIS/PNADP-URH del 09 de abril del 2021 y el Memorando N° 423-2021-MIDIS/PNADP-URH del 29 de abril del 2021, de la Unidad de Recursos Humanos; el Memorando N° 584-2021-MIDIS/PNADP-UPPM del 15 de abril de 2021 y el Memorando N° 659-2021-MIDIS/PNADP-UPPM del 10 de mayo de 2021, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 41-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP del 15 de abril del 2021 y el Informe N° 56-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP del 10 de mayo del 2021, de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 127-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 21 de mayo de 2021 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 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, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina 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 virtud 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", teniendo entre sus funciones la emisión de Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, el artículo 3 del Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, aprobado por el Decreto Supremo N° 040-2014-PCM establece que el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos comprende siete subsistemas, encontrándose entre ellos el Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, siendo sus procesos: a) Relaciones laborales individuales y colectivas, b) Seguridad y Salud en el Trabajo, c) Bienestar Social, d) Cultura y Clima Organizacional; y e) Comunicación Interna;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, se aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas", la misma que establece en el literal e) del numeral 6.1.7 de su artículo 6, que la comunicación interna es el



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

proceso mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el período o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso;

Que, el literal d) del numeral 6.1.7 del artículo 6 de la norma en mención, describe que el clima organizacional está orientado a mantener o mejorar la percepción colectiva de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo; asimismo, comprende el compromiso de la alta dirección para el desarrollo de este proceso, la medición y análisis del clima organizacional, la comunicación de resultados y el desarrollo de planes de acción de mejora del proceso;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, se aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, estableciendo en su numeral 2.2, que una adecuada gestión de este proceso permite establecer los canales mediante los cuales los/las servidores/as pueden comunicarse con la alta dirección, dando a conocer sus opiniones y sugerencias de lo que ocurre en la entidad, generando motivación y haciendo que se sientan escuchados y valorados;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, se aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, estableciendo en su numeral 3.2 que la gestión del clima organizacional es fundamental para promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los/as servidores/as de la entidad;

Que, el literal o) del artículo 19 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", establece como una de las funciones de la Unidad de Recursos Humanos, "implementar los procesos relacionados a la gestión de las relaciones humanas y sociales, relaciones laborales individuales y colectivas, seguridad y salud en el trabajo, bienestar social, cultura y clima organizacional, comunicación interna";

Que, con Memorando N° 60-2021-MIDIS/PNADP-URH del 09 de abril del 2021 complementado mediante el Memorando N° 423-2021-MIDIS/PNADP-URH del 29 de abril del 2021, la Unidad de Recursos Humanos, remite el Plan de Comunicación Interna 2021 y el Plan de Acción de Clima Organizacional 2021 del Programa Juntos, solicitando su aprobación;

Que, con Memorando N° 584-2021-MIDIS/PNADP-UPPM del 15 de abril de 2021, complementado mediante Memorando N° 659-2021-MIDIS/PNDAP-UPPM del 10 de mayo de 2021, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, remite el Informe N° 41-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP del 15 de abril del 2021 y el Informe N° 56-2021-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP del 10 de mayo del 2021, de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto, concluyendo que el Plan de Comunicación Interna 2021 y el Plan de Acción de Clima Organizacional 2021 del Programa Juntos, se alinean al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y a la coyuntura nacional por la propagación del COVID-19, así como al Plan Operativo Institucional 2021 del Programa, emitiendo opinión favorable para su aprobación;

Que, mediante Informe N° 127-2021-MIDIS/PNADP-UAJ del 21 de mayo de 2021, la Unidad de Asesoría Jurídica estima viable aprobar el Plan de Comunicación Interna 2021 y el





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

Plan de Acción de Clima Organizacional 2021 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS";

Con el visado de la Unidad de Recursos Humanos, 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 y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS; la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento General aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y sus modificatorias, 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 Interna 2021 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- Aprobar** el Plan de Acción de Clima Organizacional 2021 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 3.- Disponer** que la Unidad de Recursos Humanos se encargue de la ejecución de las actividades contenidas en los Planes aprobados en los artículos 1 y 2 de la presente resolución.

**Artículo 4.- Disponer** que la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", publique la presente Resolución y sus anexos 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](http://www.gob.pe/juntos)).

**Regístrese y comuníquese.**





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

# PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO  
DIRECTO A LOS MÁS POBRES  
"JUNTOS"

Unidad de Recursos Humanos





## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	3
I. JUSTIFICACIÓN .....	4
II. MARCO LEGAL .....	5
III. MARCO ESTRATÉGICO .....	6
IV. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.....	7
V. PÚBLICO OBJETIVO .....	9
VI. OBJETIVOS DEL PLAN .....	9
VII. FOCOS .....	10
VIII. EJES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.....	10
IX. CANALES Y ESPACIOS COMUNICACIONALES.....	10
X. TIPOS DE INFORMACIÓN A DIFUNDIR.....	12
XI. EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA .....	13
XII. PRESUPUESTO .....	14
XIII. PLAN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CRONOGRAMA .....	14





## PRESENTACIÓN

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de 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.

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.

Asimismo, conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, de fecha 14.12.2017, la Unidad de Recursos Humanos del Programa Juntos, en el ámbito de sus funciones, es el órgano responsable de conducir los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, así como de la supervisión para la correcta aplicación de la normatividad vigente.

Por otro lado, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 149-2017-MIDIS/PNADP-DE, se aprobó el Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa Juntos, el mismo que tiene como objetivo, establecer las acciones, actividades y responsabilidades para el correcto uso de la comunicación interna en el Programa Juntos, que aporte al fortalecimiento de la cultura institucional.

Es así que, comprometidos con promover y fortalecer la comunicación interna entre los servidores del Programa Juntos, a través de la Unidad de Recursos Humanos, se ha elaborado el Plan de Comunicación Interna para el año 2021, el mismo que contempla actividades que permitirá reforzar la identificación con la marca Juntos y, asimismo, contribuirá con la mejora de la cultura organizacional y el clima organizacional del Programa, a fin de retener el talento humano.





## I. JUSTIFICACIÓN

Mediante Decreto Legislativo N° 1023, se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en mérito del cual, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, dicha entidad aprobó la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GSDRH denominada “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas conformado por siete (7) subsistemas, siendo uno de ellos el subsistema de Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, el mismo que comprende -entre otros- el proceso de Comunicación interna.

El referido documento normativo precisa que la Comunicación Interna es el proceso mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, la identificación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el periodo o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.

Asimismo, la Guía para la Gestión del proceso de Comunicación Interna, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, señala la importancia del referido proceso, puesto que juega un rol fundamental permitiendo a las entidades transmitir los planes, objetivos, misión, visión, metas y valores estratégicos a sus servidores buscando la consolidación de la cultura organizacional y promoviendo el compromiso, sentido de pertenencia y buen clima organizacional.

En ese sentido, la Unidad de Recursos Humanos del Programa Juntos viene implementando la gestión del referido proceso, en mérito del cual, resulta necesario aprobar el Plan de Comunicación Interna para el año 2021, dirigido a los/las servidores/as del Programa Juntos, que incluyen las líneas de acción, estrategias y actividades orientadas a reforzar y consolidar la cultura organizacional, promoviendo el compromiso de los servidores, el sentimiento de pertenencia y el buen clima organizacional del Programa.



## II. MARCO LEGAL

- 2.1 Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- 2.2 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública y su modificatoria; y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- 2.3 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, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- 2.4 Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS, que aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer”.
- 2.5 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas”.
- 2.6 Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- 2.7 Resolución Ministerial N° 220-2020-MIDIS, que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2021 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que comprende a las Unidades Ejecutoras, entre otras, al Programa Juntos.
- 2.8 Resolución Ministerial N° 072-2021-MIDIS, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) 2021 modificado versión 1 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que comprende a las Unidades Ejecutoras, entre otras, al Programa Juntos.
- 2.9 Resolución Ministerial N° 083-2021-MIDIS, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – MIDIS.
- 2.10 Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna” del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.
- 2.11 Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- 2.12 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 149-2017-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa Juntos.
- 2.13 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 020-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Política del Sistema Integrado de Gestión, Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información del Programa Juntos.
- 2.14 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 081-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- 2.15 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 090-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva para el desarrollo del trabajo presencial y/o remoto en el marco de la emergencia sanitaria nacional.
- 2.16 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 21-2021-MIDIS/PNADP-DE, de fecha 05.02.2021, que oficializa el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2 en el trabajo para los/las servidores/as del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más





Pobres “JUNTOS”, en el marco de la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.

### III. MARCO ESTRATÉGICO

El programa Juntos es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza y busca que, tanto gestantes, niñas, niños, adolescentes hasta que culminen la educación secundaria o cumplan los 19 años de edad, lo que ocurra primero, en hogares en situación de pobreza o pobreza extrema, priorizando progresivamente su intervención a nivel nacional, accedan informados a los servicios de salud y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno infantil y la escolaridad sin deserción.

El Programa Juntos, a nivel sectorial, se encuentra articulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024<sup>1</sup> 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 Transferencia monetarias condicionales a hogares en 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, 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 del CEPLAN, se cuenta con el PEI aprobado con Resolución Ministerial N° 083-2021-MIDIS (14 MAY2021), para el periodo 2021 – 2024, el mismo que contempla a los objetivos estratégicos institucionales (OEI) que son propuestos, considerando los resultados inmediatos que el MIDIS busca alcanzar para el periodo 2021 – 2024 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, los mismos que se vinculan con cada programa.

Los objetivos y actividades estratégicos institucionales del Programa Juntos, se muestran en la siguiente gráfica:

#### Programa Juntos y Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2021 - 2024 del MIDIS

<sup>1</sup> Aprobado con Resolución Ministerial N° 83-2021-MIDIS (14MAY2021).





Elaborado: UPPM de Juntos

Nota: en adición a las acciones registradas en el aplicativo CEPLAN sobre OEI, que se encuentra directamente vinculados al Programa Presupuestal y sus AEI, se cuenta con AEI: 04.04, 05.02, 05.03, 05.04, 06.01, 06.02 y 06.03<sup>2</sup>.

#### IV. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE señala que este proceso comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación, identificación de los medios o canales de comunicación, el periodo o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.

En tal sentido, como información referencial se ha tomado en cuenta el diagnóstico de la situación actual, denominado “Habilidades y Herramientas Comunicacionales de los Gestores Locales, Coordinadores Técnico Zonales y Comunicadores” del Programa Juntos<sup>3</sup> realizado en el año 2017 por la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria, estudio que evidenció la necesidad de promover una cultura corporativa (identidad y valores), mediante una propuesta institucional de valores que fortalezcan la identidad corporativa y el alineamiento institucional.

Asimismo, se evidenció la necesidad de identificar una estrategia para dar sostenibilidad al fortalecimiento de habilidades en comunicación efectiva del personal del Programa Juntos, con prioridad a las y los servidores (Gestores/as Locales y Coordinadores/as Técnico Zonales) quienes tienen interacción constante con las familias usuarias y aliados estratégicos.

Por otro lado, en aplicación de lo establecido en el Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa Juntos<sup>4</sup> y habiendo identificado la necesidad de realizar un estudio para conocer las preferencias, frecuencias y usos de los medios de comunicación interna del personal del Programa Juntos, a inicios del año 2021 se

<sup>2</sup> AEI: 04.04; Modelos de atención de las prestaciones sociales rediseñados en los programas sociales del MIDIS, AEI: 05.02; Sistema de Gestión de Calidad implementado, AEI: 05.03; Sistema de Gestión Antisoborno implementado, AEI: 05.04; Modelo de Integridad implementado en el MIDIS, AEI: 06.01; Dimensiones de vulnerabilidad del MIDIS reducidos, AEI: 06.02; Riesgos identificados y difundidos, AEI: 06.03; Continuidad operativa implementada para el MIDIS.

<sup>3</sup> Informe de diagnóstico de la situación actual “Habilidades y Herramientas Comunicacionales de los Gestores Locales y Coordinadores Técnicos Zonales, octubre 2017.

<sup>4</sup> Procedimiento para la Comunicación Interna en el programa Juntos aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 149-2017/MIDIS-PNADP-DE.





aplicó una encuesta de comunicación interna que permita contar con información que sirva de insumo para la elaboración del Plan de 2021.

En la encuesta, aplicada en la primera quincena de enero del presente año, participaron 1291 servidores/as de los/as 1729 servidores/as activos a la fecha de aplicación de la encuesta, teniendo como resultado lo siguiente:

- a) El 23.2% de los/as servidores/as encuestados/as del Programa tienen vínculo laboral de 2 a 5 años y el 35.3% hace más de 5 años trabajan para el Programa; dichos porcentajes nos da una aproximación del conocimiento de los/as servidores sobre la cultura comunicacional del Programa. Sin embargo, el 41.4% de los/as servidores/as del Programa indican tener menos de 2 años de servicio.
- b) El 77.8% de los/as encuestados/as evalúan de manera positiva la gestión de la comunicación interna del Programa Juntos (“bueno” y “excelente”) realizada en el año 2020; sin embargo, el 20.6% lo califican como regular. Este último resultado nos incentiva a enfatizar las estrategias comunicacionales para reducir el porcentaje neutro.
- c) Al preguntar a los/as servidores/as ¿Cuál de los canales de comunicación interna los mantiene más informados?<sup>5</sup> Respondieron que los grupos internos de WhatsApp (84.3%) es el medio de comunicación interna más usado por el personal, para informarse sobre las actividades/asuntos del Programa Juntos, asimismo el correo electrónico (73.7%) es el segundo canal de comunicación más usado.
- d) Sobre la pregunta ¿Consideras que el Programa se preocupa para que la información relevante llegue a todos los y las servidoras?, el 81.1% de los/as servidores/as encuestados/as respondieron favorablemente (siempre y casi siempre), solo el 1.9% manifiesta casi nunca.
- e) El 87.3% del personal valora positivamente (siempre y casi siempre) la utilidad de la información que se difunde por los diversos canales de comunicación interna.
- f) Referido a la pregunta, ¿Estás de acuerdo con el desarrollo de las siguientes actividades: elección del Servidor destacado ¿Juntos tiene talentos e Ideas creativas e innovadoras? El 91.3% del personal encuestado respondió afirmativamente, mientras que el 8.7% de los/as encuestadas no mostraron su conformidad.
- g) Finalmente, se preguntó a los encuestados sobre su preferencia y/o necesidad de implementar otro canal de comunicación interna Las tres primeras respuestas van dirigidas a continuar con los canales ya implementados (51.01%), en especial con los grupos de WhatsApp y correo electrónico, mientras que las sugerencias para implementar otros canales son: mensajes de texto (12.71%),

<sup>5</sup> La pregunta dio opción para señalar hasta dos canales de comunicación.





redes sociales (9.69%), llamadas telefónicas (8.53%) y videoconferencias (5.58%).

Canal de comunicación interna	Nº de respuestas	% de respuestas
Seguir informando por WhatsApp	246	19.07%
Conforme con los canales CI implementados	218	16.90%
Seguir informando por correo electrónico	194	15.04%
Mensaje de texto	164	12.71%
Redes sociales	125	9.69%
Llamadas telefónicas	110	8.53%
Videoconferencias	72	5.58%
Boletines informativos	48	3.72%
Radio y TV	40	3.10%
Comunicación de jefes inmediatos y superiores	33	2.56%
Murales informativos	23	1.78%
Otros	9	0.70%
Capacitaciones	8	0.62%
<b>Total general</b>	<b>1290</b>	<b>100%</b>

Si bien, los resultados de la encuesta evidencian una calificación favorable a la gestión de la comunicación interna del año 2020, se debe continuar fortaleciendo las acciones y estrategias con el fin de elevar el nivel de calificación de “bueno” y “excelente” (77.8%) que dieron las y los servidores del Programa Juntos.

En virtud de lo señalado, a fin de continuar fortaleciendo las habilidades de comunicación, se continuará empoderando la participación de los/as comunicadores/as en el proceso de inducción específica para que, mediante videoconferencia - talleres de capacitación, sean ellos quienes generen y/o fortalezcan las habilidades en comunicación (empatía, asertividad, escucha activa, negociación de conflictos, etc.) del personal que labora en el Programa Juntos. Con lo cual, revaloraremos la construcción de diálogo de saberes, se promoverá el intercambio y respeto a la diversidad cultural, se enfatizará en el uso del lenguaje inclusivo y la construcción de sentidos en torno al Programa Juntos.

## V. PÚBLICO OBJETIVO

Las acciones de comunicación interna están dirigidas a los/as servidores/as del Programa, a fin de informar, motivar e inculcar la cultura organizacional y potenciar su nivel de compromiso y el sentido de pertenencia.

## VI. OBJETIVOS DEL PLAN

### 6.1. Objetivo general:

Fortalecer la comunicación interna del Programa Juntos, la misma que promueve y contribuye a reforzar la identificación con la marca Juntos, reforzar la cultura y clima organizacional.



## 6.2. Objetivos específicos:

- OE1. Contribuir en el fortalecimiento de la cultura institucional orientada a la persona, mediante la promoción y posicionamiento de la misión, visión, objetivos, valores, estrategias y políticas del Programa Juntos.
- OE2. Fomentar una cultura de prevención y cuidado frente al COVID-19, mediante la promoción y socialización de mensajes claves preventivos ante la enfermedad.

## VII. FOCOS

Los focos por el cual se impulsarán las estrategias de comunicación interna son:

- 7.1. Posicionamiento: impulsar el conocimiento y fomento de la cultura institucional replicada en los valores institucionales, visión, misión, objetivos y política del Programa Juntos.
- 7.2. Fidelización: generar lealtad y orgullo de pertenencia hacia el Programa Juntos.
- 7.3. Cercanía y diálogo: acercamiento entre el personal directivo y servidores/as.
- 7.4. Lanzamiento: de nuevas actividades, proyectos o acciones programadas por el programa Juntos.
- 7.5. Prevención: promover una cultura de prevención frente riesgos y/o transmisión de enfermedades.

## VIII. EJES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- 8.1. Eje institucional: Este eje considera el nivel estratégico, de objetivos organizacionales, visión, misión, políticas institucionales, proyectos, entre otros.
- 8.2. Eje cultural: En este eje se considera el nivel de identidad y valores, referido a costumbres, cultura, prácticas del personal, entre otros.
- 8.3. Eje personal: Este eje considera el nivel de comportamiento referido a motivación, pertenencia y compromiso hacia el Programa Juntos.

## IX. CANALES Y ESPACIOS COMUNICACIONALES

### 9.1. Canales de comunicación

#### 9.1.1. Canal ascendente:

**Encuesta de comunicación interna:** Se aplica una encuesta de comunicación interna para obtener información sobre las preferencias y necesidades de información de los/as servidores/as, con la finalidad de orientar las acciones comunicacionales a desarrollar, así como para medir la eficacia de las acciones ejecutadas.



### 9.1.2. Canal descendente:

- a) **Correo electrónico:** Es uno de los principales canales para transmitir mensajes institucionales, el cual nos permite socializar masivamente información de interés. Procurando no saturar al personal con las informaciones brindadas.
- Comunicados.
  - Logros.
  - Tips sobre los principales ejes del Programa: salud, educación y derecho a la identidad.
  - Mensajes clave preventivos sobre el COVID-19.
  - Mensajes motivadores.
  - Collage de fotos resaltando el trabajo del personal.
  - Tips sobre temas relacionados a los sistemas de gestión.
- b) **Protector de pantalla:** Otro de los canales de comunicación interna, que contribuye a difundir información de interés y fijar mensajes clave, es el protector de pantalla, la misma que será actualizada frecuentemente.
- Mensajes que promuevan la cultura institucional
  - Mensajes motivadores
  - Comunicados
  - Anuncio de próximas actividades
  - Resumen de actividades finalizadas
  - Video de pausas activas
  - Política Integrada de Gestión
  - Cadena de valor y tablero de control
- c) **Fondo de pantalla:** Se habilitará en el margen izquierdo o derecha del monitor de la computadora de cada servidor/a, una sección estable, donde se difundirá la misión /visión y el valor institucional del mes.
- Mensajes que promuevan y fijen en la mente de los/as servidores/as los valores institucionales.
- d) **Intranet - Juntos Podemos:** En ella se presenta información normativa, comunicados, notas informativas, tutoriales, videos y material de autoaprendizaje con temas vinculados a los sistemas de gestión orientado a resultados y herramientas de gestión, entre otra información relevante.
- e) **Periódico mural Juntos Podemos – Unidades Territoriales:** Se actualiza periódicamente información con mensajes sencillos y dinámicos sobre actividades y/o acciones programadas por el Programa.
- Comunicados.
  - Anuncio de próximas actividades
  - Resumen de actividades finalizadas.
  - Efemérides.
  - Saludo y/o reconocimiento a los colaboradores.



- f) **Señaléticas internas - merchandising:** Los cuales pueden ser distribuidos entre el personal del programa y/o difundidos en ambientes estratégicos de la institución (hall, reloj biométrico, recibidor de cada piso e ingreso de las oficinas), donde se mostrarán mensajes e información de importancia institucional.
- Mensajes que promuevan la identidad institucional y valores.
  - Saludo por fechas festivas.
  - Anuncio de próximas actividades.
  - Logros.
  - Mensajes preventivos y de cuidado de la salud.
- g) **Mensajes de texto a celular**  
El envío de mensaje de texto estará focalizado para el personal que realiza trabajo de campo (personal que cuenta con celular institucional), con este canal de comunicación interna buscamos que el 100% del personal de Programa reciba información institucional oportuna, haciendo uso de todos los canales de comunicación interna.
- Mensajes clave de lavado de las manos.
  - Medidas básicas de protección ante el COVID – 19.
  - Actualización de las disposiciones dadas por el gobierno, que involucren directamente a su labor en campo.
  - Mensajes de agradecimiento por su valioso aporte.

#### 9.1.3. Canal horizontal:

- a) **Grupos internos de WhatsApp:** Este medio nos permite optimizar la comunicación interna en las Unidades Territoriales, mediante los cuales promovemos la interacción entre el personal con circulación de información institucional.
- b) **Reuniones - video-conferencia:** A través de este canal, fortalecemos la red de comunicadores/as a nivel nacional, debido a que el impacto audiovisual es difícilmente superado por otros medios. Los sentidos se encuentran estimulados: vista y oído.

## X. TIPOS DE INFORMACIÓN A DIFUNDIR

Las unidades del Programa Juntos identifican los temas y/o información, contemplados en sus planes anuales o aquellos relacionados a sus procesos, que consideran necesarios y oportunos para desarrollar acciones comunicacionales entre el personal de la Sede Central y/o Unidades Territoriales.

Las coordinaciones para determinar las estrategias y canales de comunicación interna se realizarán de acuerdo a lo contemplado en el Procedimiento para la Comunicación Interna del Programa Juntos.



- 10.1. Aspectos relativos a la dinámica del Programa Juntos
- Nuevas políticas.
  - Proyectos nuevos, normativa interna, actividades, etc.
  - Promoción de los derechos y responsabilidades en salud, educación y derecho a la identidad.
  - Mensajes motivadores y de promoción de valores.
- 10.2. Aspectos formales de la institución
- Misión, visión, política institucional.
  - Actividades de Dirección Ejecutiva.
  - Actividades de las Unidades de la Sede Central.
  - Actividades de las Unidades Territoriales.
- 10.3. Aspectos relativos a situaciones coyunturales
- Cambios organizacionales.
  - Actividades no programadas.
- 10.4. Mensajes del cuidado de la salud y preventivos frente al COVID -19
- Comunicados y mensajes institucionales.
  - Comunicaciones preventivas.
  - Comunicaciones sobre medidas adoptadas por el gobierno.
  - Comunicaciones motivadoras ante la actual emergencia sanitaria.
  - Comunicaciones de reconocimiento y/o agradecimiento.

## XI. EFICACIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

De acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento para la Comunicación Interna en el Programa “JUNTOS”, aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 149-2017/MIDIS-PNADP-DE, de fecha 02.10.2017, se evaluará el porcentaje de eficacia de las estrategias y acciones contempladas en el presente Plan, proyectándose el siguiente nivel de satisfacción:

*“El 75% del personal evalúa satisfactoriamente la gestión de Comunicación Interna”.*

Ord.	Nombre del indicador	Forma de cálculo	Metas 2021	Fuente
1	Porcentaje satisfacción de los servidores con la gestión de comunicación interna	$\frac{\text{Nº de servidores que consideran que se comprendieron los mensajes y/o contenidos relacionados a las políticas y objetivos institucionales.}}{\text{Nº de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	75%	Encuesta de Comunicación Interna
2	Porcentaje de percepción respecto de la relevancia de los mensajes	$\frac{\text{Nº de servidores que perciben que los temas difundidos son relevantes.}}{\text{Nº de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	75%	Encuesta de Comunicación Interna
		$\frac{\text{Nº de servidores que perciben que los mensajes comunicacionales sobre la lucha contra la corrupción y conducta ética han fortalecido los valores institucionales}}{\text{Nº de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	70%	Encuesta de Comunicación Interna
3	Porcentaje de actividades ejecutadas respecto de las actividades programadas en el Plan	$\frac{\text{Nº de actividades ejecutadas}}{\text{Nº de actividades programadas}} \times 100$	75%	Informe



## XII. PRESUPUESTO

Los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades, propone un presupuesto de S/ 60 000.00 (Sesenta mil con 00/100 soles), recursos que se encuentran a cargo de la Unidad de Recursos Humanos y aprobados para el presente ejercicio.

Actividad	Requerimiento
Desarrollar el concurso “Juntos tiene talentos”.	Servicio de una persona natural o jurídica para el desarrollo del concurso Juntos tiene talentos.
Promoción de los valores institucionales alineados al Código de Ética de la Función Pública.	Servicio de una persona natural o jurídica para la elaboración de merchandising.
Implementar materiales comunicacionales preventivos frente al COVID-19 – con las nuevas directrices del gobierno.	Servicio de elaboración de materiales comunicacionales preventivos.

## XIII. PLAN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CRONOGRAMA

Las acciones de seguimiento y evaluación estarán a cargo de la Unidad de Recursos Humanos y será presentada en los plazos de evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) del Programa, con el fin de elaborar, generar el registro y emitir los reportes correspondientes.





Objetivo General	Obj. Esp.	Foco Estratégico	Actividades	Entregable	Meta	Unidad resp.	Cronograma												
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Fortalecer la comunicación interna del Programa Juntos, la misma que promueve y contribuye a reforzar la adhesión, la identificación con la marca JUNTOS y el clima institucional del Programa.	OE1	- Cercanía y diálogo - Posicionamiento	Difundir mensajes, pautas y/o datos sobre los objetivos, principios, proyectos y normativas del Programa Juntos, MIDIS y de otros sectores.	Flyer/ video	20	URH	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		- Posicionamiento	Difundir y sensibilizar a los/las servidores/as en aspectos relacionados al Sistema Integrado de Gestión.	Flyer/ video	24	UPPM URH	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Promover la participación activa de los/as servidores/as en los procesos de certificación "Gestor de Desarrollo Social o la Norma de Competencia vigente, aprobada por el SINEACE".	Flyer/ video	3	URH									x	x	x		
			Promover el conocimiento de los/as servidores/as relacionado al Sistema de Control Interno.	Flyer/ video	4	URH				x	x								
			Desarrollar charlas y/o webinars vinculados al Sistema Integrado de Gestión.	Charlas y/o webinars	11	UPPM URH				x		x	x	x	x	x	x	x	
			Promover una cultura institucional de respeto a las personas con discapacidad, de enfoque de género a través del uso del lenguaje inclusivo y prevención de la violencia de género.	Flyer/ video	8	URH				x		x			x				x
			Promover una conducta ética de los/as servidores/as en el marco del proceso electoral mediante la aplicación de un pupiletras.	Actividad	1	URH				x									







Objetivo General	Obj. Esp.	Foco Estratégico	Actividades	Entregable	Meta	Unidad resp.	Cronograma															
							E n e	F e b	M a r	A b r	M a y	J u n	J u l	A g o	S e t	O c t	N o v	D i c				
			su salud frente a la propagación del COVID – 19.																			
			Implementar materiales comunicacionales preventivos frente al COVID – 19 – con las nuevas directrices del gobierno.	Actividad	1	URH					x	x										
		- Cercanía y diálogo - Posicionamiento - Prevención	Promover una cultura del cuidado de la salud mental y emocional en el personal del Programa.	Charlas	2	URH					x		x									
			Promover el conocimiento de los/as servidores/as sobre las medidas preventivas frente al COVID – 19.	Charlas	2	URH						x		x								





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

# PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2021

PROGRAMA NACIONAL DE APOYO  
DIRECTO A LOS MÁS POBRES  
“JUNTOS”

Unidad de Recursos Humanos





## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>I. JUSTIFICACIÓN</b> .....	4
<b>II. MARCO LEGAL</b> .....	5
<b>III. MARCO ESTRATÉGICO</b> .....	6
<b>IV. DIAGNÓSTICO</b> .....	7
<b>V. OBJETIVOS</b> .....	7
<b>VI. ALCANCE</b> .....	9
<b>VII. LINEAS DE ACCIÓN</b> .....	9
<b>VIII. PRESUPUESTO</b> .....	9





## PRESENTACIÓN

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS” tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de 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.

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.

Por otro lado, el Reglamento Interno de los Servidores Civiles, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 070-2020-MIDIS/PNADP-DE, de fecha 09.03.2020, en el Capítulo VII, artículo 32, señala que el Programa Juntos y sus servidores deben propiciar un clima de armonía en el centro de trabajo, basado en el respeto, la colaboración mutua y en los beneficios que JUNTOS ofrece a sus servidores civiles en campos como la educación, la cultura, la salud y la recreación.

Asimismo, la Unidad de Recursos Humanos en el ámbito de sus funciones, es responsable de conducir los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, así como de la supervisión para la correcta aplicación de la normatividad vigente sobre la materia, conforme a lo establecido en el Manual de Operaciones, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

Es así que, tomando en cuenta la importancia de implementar acciones relacionadas a la mejora del clima organizacional de nuestros servidores, se ha elaborado el Plan de Acción de Clima Organizacional para el año 2021, el mismo que contempla actividades que permitirán fortalecer las buenas relaciones entre los servidores y servidoras de JUNTOS, así como, promover un ambiente de trabajo agradable para el mejor desempeño de los servidores y servidoras con la finalidad de incrementar su motivación y compromiso, que impactarán positivamente en el cumplimiento de los objetivos del Programa.





## I. JUSTIFICACIÓN

Mediante Decreto Legislativo N° 1023, se creó la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR, como rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, en mérito del cual, con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, dicha entidad aprobó la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GSDRH denominada “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas” conformado por siete (7) subsistemas, siendo uno de ellos el subsistema de Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, el mismo que comprende -entre otros- el proceso de Clima Organizacional.

El referido documento normativo precisa que el proceso en mención está orientado a mantener o mejorar la percepción colectiva de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo.

Asimismo, la Guía para la Gestión del proceso de Cultura y Clima Organizacional, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, señala sobre la importancia de la gestión del clima organizacional para promover un ambiente de trabajo agradable que permita desarrollar el potencial de los servidores y servidoras de las entidades; asimismo, la referida guía precisa que al gestionar el clima organizacional, las entidades públicas pueden desarrollar planes de acción que contribuyan a incrementar la motivación y el compromiso de las personas e impactar positivamente en los resultados de la organización.

En ese sentido, la Unidad de Recursos Humanos del Programa Juntos viene implementando la gestión del proceso de clima organizacional, en mérito del cual, resulta necesario aprobar el Plan de Acción de Clima Organizacional para el año 2021, dirigido a los/las servidores/as del Programa Juntos, que incluyen actividades orientadas a incrementar su motivación y compromiso.





## II. MARCO LEGAL

- a. 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, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- b. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- c. Resolución Ministerial N° 83-2021-MIDIS, que aprobó el Plan Estratégico institucional (PEI) 2021-2024 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- d. Resolución Ministerial N° 220-2020-MIDIS, que aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2021 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que comprende a las Unidades Ejecutoras, entre otras, al Programa Juntos.
- e. Resolución Ministerial N° 072-2021-MIDIS, que aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2021 modificado - versión 1 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que comprende a las Unidades Ejecutoras, entre otras, al Programa Juntos.
- f. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Recursos Humanos en las entidades públicas”.
- g. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos”.
- h. Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- i. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 090-2020-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva para el desarrollo del trabajo presencial y/o remoto en el marco de la emergencia sanitaria nacional.
- j. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 021-2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a Sars-Cov-2 en el trabajo para los/as servidores/as del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.





### III. MARCO ESTRATÉGICO

El Programa Juntos es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza y busca que, tanto gestantes, niñas, niños, adolescentes hasta que culminen la educación secundaria o cumplan los 19 años de edad, lo que ocurra primero, en hogares en situación de pobreza o pobreza extrema, priorizando progresivamente su intervención a nivel nacional, accedan informados a los servicios de salud y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno infantil y la escolaridad sin deserción.

El Programa Juntos, a nivel sectorial, se encuentra articulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024<sup>6</sup> 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 Transferencia monetarias condicionales a hogares en 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, 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 del CEPLAN, se cuenta con el PEI 2021–2024, aprobado con Resolución Ministerial N° 83-2021-MIDIS, el mismo que contempla a los objetivos estratégicos institucionales (OEI) que son propuestos, considerando los resultados inmediatos que el MIDIS busca alcanzar para el periodo 2021 – 2024 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, los mismos que se vinculan con cada Programa.

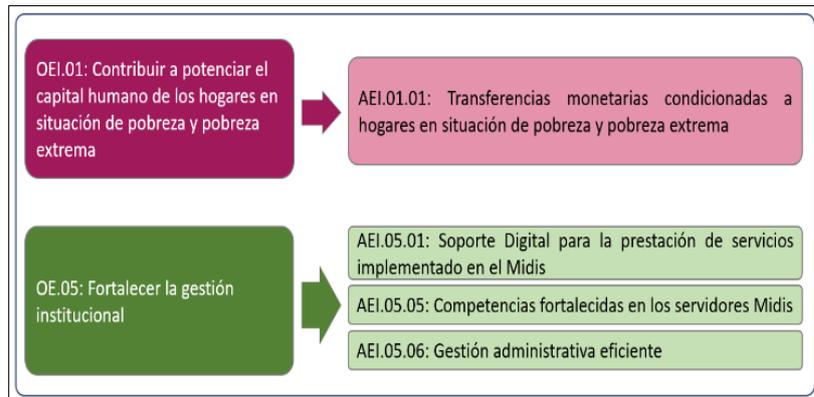
Los objetivos y actividades estratégicos institucionales del Programa Juntos, se muestran en la siguiente gráfica:

---

<sup>6</sup> Aprobado con Resolución Ministerial N° 83-2021-MIDIS.



## Programa Juntos y Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2021 - 2024 del MIDIS



Elaborado: UPPM de Juntos

Nota: en adición a las acciones registradas en el aplicativo CEPLAN sobre OEI, que se encuentra directamente vinculados al Programa Presupuestal y sus AEI, se cuenta con AEI: 04.04, 05.02, 05.03, 05.04, 06.01, 06.02 y 06.03<sup>7</sup>.

#### IV. DIAGNÓSTICO

La Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, aprobada con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE señala que se debe recolectar información que permita realizar la medición del clima organizacional.

Al respecto, ante la situación de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia del COVID-19, el Programa Juntos en el año 2020, ha ejecutado actividades en el marco del plan de acción del clima organizacional, con las limitaciones que ha significado la actual coyuntura; en ese sentido para la implementación del Plan de acción para el año 2021, se ha tomado como referencia la última encuesta aplicada a los servidores del Programa Juntos a fines del año 2019 e inicios del 2020, con un universo de 1075 servidores (62% del total de servidores).

Los resultados más resaltantes, obtenidos en la referida encuesta se muestran a continuación:

- El 94% de los/as servidores/as del Programa Juntos, manifiestan sentir orgullo de trabajar en el Programa (75.4% “siempre” y 18.6% “casi siempre”).
- En relación a la variable alineamiento estratégico, el 95% (90% “siempre” y el 5% “casi siempre”) de los/as encuestados/as se sienten comprometidos para alcanzar las metas establecidas.

<sup>7</sup> AEI: 04.04; Modelos de atención de las prestaciones sociales rediseñados en los programas sociales del MIDIS, AEI: 05.02; Sistema de Gestión de Calidad implementado, AEI: 05.03; Sistema de Gestión Antisoborno implementado, AEI: 05.04; Modelo de Integridad implementado en el MIDIS, AEI: 06.01; Dimensiones de vulnerabilidad del MIDIS reducidos, AEI: 06.02; Riesgos identificados y difundidos, AEI: 06.03; Continuidad operativa implementada para el MIDIS.



- c. En lo que respecta a la variable ambiente laboral, tras la pregunta si consideran que se reconoce al personal por sus esfuerzos y aportes al logro de los objetivos y metas, el 47% (27% “casi siempre” y el 20% “siempre”) respondió favorablemente.
- d. En la variable relación con el jefe, el 77% (44% “siempre” y 33% “casi siempre”) manifiesta tener confianza de comunicarse con su jefe/a de área. Asimismo, ante la pregunta respecto a, si el/la jefe/a de área mantiene un trato basado en el respeto con las y los integrantes del área, el 81% (44% “siempre” y 37% “casi siempre”) contestó afirmativamente.
- e. Respecto a la variable relación con el equipo, el 80% (44% “casi siempre” y 36% “siempre”) de los encuestados indicaron que los desacuerdos entre los miembros del equipo se conversan y se resuelven oportunamente.
- f. En la variable desarrollo profesional, el 84% (49% “siempre” y 35% “casi siempre”) de los/as servidores/as señalaron que sienten que las capacitaciones recibidas han permitido mejorar su trabajo.
- g. Asimismo, el 58% (36% “casi siempre” y 22% “siempre”) de los servidores/as encuestados/as manifestaron que su jefe inmediato se preocupa por su aprendizaje y desarrollo continuo.

Por otro lado, como acción adicional, la Unidad de Recursos Humanos, en el mes de febrero de 2021, ha realizado talleres con grupos de servidores de una Unidad Territorial, elegidos de manera aleatoria, en los que se aplicó una breve encuesta sobre la percepción del clima organizacional, obteniéndose como resultado, aspectos que requieren de la implementación de acciones orientadas a su respectiva mejora; tales como, dirección y liderazgo, motivación y sentido de pertenencia y ambiente laboral.

De acuerdo a lo señalado, resulta necesario aprobar el Plan de Acción de Clima Organizacional para el año 2021, el mismo que incluye actividades orientadas a incrementar la motivación y el compromiso de los/las servidores/as del Programa Juntos.

## V. OBJETIVOS

- a. **General:**  
Fortalecer el clima organizacional del Programa Juntos, a fin de propiciar un buen ambiente de trabajo, así como mejorar el desempeño laboral de los/las servidores/as.
- b. **Específicos:**  
  
OE1. Promover en el personal del Programa Juntos un rol activo en el fortalecimiento del clima organizacional.





OE2. Fortalecer las habilidades blandas del personal referida a las relaciones interpersonales, comunicación asertiva, trabajo en equipo, buen trato y liderazgo.

## VI. ALCANCE

Las actividades programadas en el Plan de Acción de Clima Organizacional, están orientadas a los/las servidores/as del Programa Juntos a nivel nacional.

## VII. LINEAS DE ACCIÓN

El Plan de Acción de Clima Organizacional, contempla actividades que buscan fortalecer las siguientes variables:

- a. Alineamiento estratégico
- b. Ambiente laboral
- c. Relación con el jefe
- d. Relación con el equipo
- e. Desarrollo profesional.

## VIII. PRESUPUESTO

La ejecución de actividades programadas en el Plan de Acción de Clima Organizacional, contempla un presupuesto de S/ 25 000 (Veinticinco mil con 00/100 soles), recursos que se encuentran a cargo de la Unidad de Recursos Humanos y aprobados para el presente ejercicio.

Actividad	Requerimiento
Desarrollar focus group y/o entrevistas a profundidad en Unidades Territoriales para medir el clima organizacional del Programa Juntos.	Servicio de una persona natural o jurídica para el desarrollo focus group y/o entrevistas a profundidad.
Desarrollar el concurso "Iniciativas creativas e innovadoras".	Servicio de una persona natural o jurídica para el desarrollo del concurso "Iniciativas creativas e innovadores".
Reconocer a servidores con 15 años de servicio en el Programa Juntos.	Servicio de elaboración de materiales de reconocimiento.

## IX. PLAN DE MONITOREO, SEGUIMIENTO, NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La Unidad de Recursos Humanos informará los avances de ejecución del plan, como parte de los informes de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Institucional.





De acuerdo a lo establecido en la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos”, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, de fecha 24.08.2017, se evaluará el nivel de cumplimiento de las actividades del plan, así como sobre el nivel de efectividad, según los siguientes indicadores:

Ord.	Nombre del indicador	Forma de cálculo	Metas 2021	Fuente
1	Porcentaje de satisfacción de los servidores con las actividades desarrolladas en el plan	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servidores que consideran adecuadas las actividades desarrolladas en el plan de Clima Organizacional}}{\text{N}^\circ \text{ de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	75%	Encuesta de Clima Organizacional
2	Porcentaje de servidores que consideran que sus jefes les brindan feedback	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servidores que consideran que sus jefes les brindan feedback para facilitar el cumplimiento de sus funciones}}{\text{N}^\circ \text{ de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	70%	Encuesta de Clima Organizacional
3	Porcentaje de servidores que se sienten orgullosos de pertenecer al Programa.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de servidores que se sienten orgullosos de pertenecer al Programa Juntos}}{\text{N}^\circ \text{ de servidores que participan de la encuesta}} \times 100$	70%	Encuesta de Clima Organizacional
4	Porcentaje de acciones ejecutadas respecto de las acciones programadas en el Plan	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones programadas}} \times 100$	75%	Informe





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Objetivo General	Obj. Esp.	Línea de acción	Actividad	Entregable	Meta	Unidad resp.	Cronograma																	
							E n e	F e b	M a r	A b r	M a y	J u n	J u l	A g o	S e t	O c t	N o v	D i c						
Contribuir en el fortalecimiento del clima organizacional de los equipos de trabajo de las Unidades Territoriales y de la Sede Central del Programa Juntos.	OE1	Ambiente laboral	Creación de un canal de comunicación (correo electrónico) para la recepción de sugerencias de los servidores/as, que contribuyan a mejorar el clima organizacional.	Correo electrónico	1	URH				x														
			Otorgar reconocimiento a los responsables de la implementación de las medidas de remediación y medidas de control, cuando éstas son cumplidas en su totalidad en los plazos establecidos, en el marco del Sistema de Control Interno.	Documento	2	URH																	x	
			Reconocer a servidores con 15 años de servicio en el Programa Juntos.	Actividad	1	URH																		x
			Desarrollar el concurso "Iniciativas creativas e innovadoras" (reconocer a la UT por implementar procesos, estrategias, servicios, etc. a favor de los servidores/as y del Programa Juntos).	Concurso	1	URH																		x
	Alineamiento estratégico	Desarrollar focus group y/o entrevistas a profundidad en Unidades Territoriales para	Focus group	11	URH																	x	x	





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Objetivo General	Obj. Esp.	Linea de acción	Actividad	Entregable	Meta	Unidad resp.	Cronograma																
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
			medir el clima organizacional del Programa Juntos.																				
		- Alineamiento estratégico - Ambiente laboral	Aplicación de la "Herramienta de autodiagnóstico de la incorporación del Enfoque de Género en la Cultura Organizacional"	Diagnóstico	1	URH															x		
		Alineamiento estratégico	Aplicar la encuesta de clima organizacional.	Encuesta	1	URH															x		
	OE2	- Alineamiento estratégico - Relación con el equipo	Socializar mensajes que promuevan un buen el clima organizacional (buen trato, liderazgo y trabajo en equipo).	Flyer/video	10	URH				x	x	x	x	x	x	x	x	x					
		- Ambiente laboral - Desarrollo profesional - Relación con el jefe - Relación con el equipo	Desarrollar talleres de fortalecimiento de habilidades blandas (comunicación efectiva e inteligencia emocional).	Taller	3	URH				x												x	
		- Ambiente laboral - Relación con el jefe - Relación con el equipo	Desarrollar curso de habilidades blandas dirigido a jefe de Unidad (Liderazgo)	Curso	1	URH																	

