



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



INFORME TÉCNICO

RUTA DE IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y CIERRE DE BRECHAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

- DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES -

RUTA DE IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA
Y CIERRE DE BRECHAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

Silvana Eugenia Vargas Winstanley

Ministra del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Fanny Esther Montellanos Carbajal

Viceministra de Prestaciones Sociales

Rosmery Arletty Rivera Sivrichi

Directora General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales

Mariela del Carpio Neyra

Directora de la Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión
de las Prestaciones Sociales

Elaborado por :

Raúl Gómez

Luis Ordóñez

Joel Visurraga

Luis López

Diagramado por :

Marilia Huaman

Av. Paseo de la República 3101
San Isidro, Lima



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social



INFORME TÉCNICO

RUTA DE IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA Y CIERRE DE BRECHAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

Agradecemos a los titulares de los Programas Sociales Cuna Más, Juntos, Qali Warma, FONCODES, PAIS, Contigo y Pensión 65, por el apoyo brindado en la aplicación de la metodología para la identificación y priorización de oportunidades de mejora en sus procesos críticos y servicios, con el fin de establecer una ruta para su implementación en beneficio de la población en condiciones de pobreza y vulnerabilidad.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	6
1. CAPÍTULO 1: IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA (2021-2022)	8
1.1. ASPECTOS GENERALES	9
1.1.1. La Gestión por Procesos en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública	9
1.1.2. Fases de la Gestión por Procesos	9
1.1.3. Seguimiento a la Identificación de Oportunidades de Mejora Programas Sociales	10
1.2. METODOLOGÍA	11
1.2.1. Etapa 1: Identificación de Brechas	12
1.2.2. Etapa 2: Identificación de Oportunidades de Mejora	13
1.2.3. Etapa 3: Priorización de las Oportunidades de Mejora Identificadas	14
1.2.4. Etapa 4: Mapeo De La Ruta De Implementación de las Mejoras Priorizadas	17
1.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS	19
1.4. IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	31
1.4.1. Identificación de Oportunidades de Mejora	31
1.4.2. Priorización de Oportunidades de Mejora	43
1.5. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	61
1.6 CONCLUSIONES	66
1.7 RECOMENDACIONES	67
2. CAPÍTULO 2: CUANTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE CIERRE DE BRECHAS DE COBERTURA (2022-2025)	68
2.1 ASPECTOS GENERALES	69
2.2 IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS DE COBERTURA Y PROYECCIÓN DE METAS PARA SU REDUCCIÓN (2022-2025)	70
2.3 PRESUPUESTO ESTIMADO	74
2.4 LIMITACIONES	77
2.5 OPORTUNIDADES	79
3 GLOSARIO	81
4 NORMATIVA DE REFERENCIA	82

PRESENTACIÓN

En febrero del presente año, la Presidencia de Consejo de Ministros aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, con la finalidad de poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que los oriente a la mejora de los servicios otorgados, contribuyendo de esta forma con la mejora de la calidad de vida de las personas. A su vez, los siete Programas Sociales adscritos al MIDIS gestionan sus servicios bajo un enfoque de procesos, encontrándose seis de ellos certificados en el Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015 a la fecha.

Tanto en el caso de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, cuya implementación es obligatoria para toda institución del sector público, como para la Norma ISO 9001:2015, cuya implementación es voluntaria y está alineada a estándares internacionales, la identificación, priorización y planificación de oportunidades de mejora es una exigencia y requisito importante e indispensable puesto que están basadas ambas en ciclos de mejora continua que parten del conocimiento de las necesidades y expectativas de sus usuarios/as.

La Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, a través de la Dirección de Calidad y Mejora Continua de Gestión de las Prestaciones Sociales, en el marco de sus competencias definidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, tiene como una de sus funciones, implementar la cultura de la mejora continua y el aseguramiento de calidad de los procesos, llevados a cabo por las Prestaciones Sociales, a fin de incrementar el logro de los resultados de cada uno. En ese sentido, el MIDIS y sus siete Programas Nacionales Adscritos, gestionan sus Oportunidades de Mejora, con la finalidad de perfeccionar los productos y servicios brindados a sus usuarios, la ciudadanía y otras entidades con las que interactúa.

En dicho marco, la identificación de Oportunidades de Mejora por parte de los Programas Sociales del MIDIS debe tornarse en una constante, dado que, siempre va a existir la posibilidad de obtener mejores resultados. Por otro lado, su implementación debe tomar en cuenta que los recursos disponibles para llevarlas a cabo son limitados, por ese motivo es vital contar con criterios claros que permitan valorar y priorizar los posibles beneficios de cada oportunidad de mejora, así como los costes de llevarlos a cabo.

A su vez, a partir también de una identificación de brechas, los Programas Sociales proyectan el incremento de sus metas hasta el año 2025, con el fin de contribuir su reducción o cierre, considerando la cuantificación de su población objetivo y el presupuesto estimado.

Finalmente, a través de la oportunidad de mejoras y cuantificación del incremento de sus metas de cobertura, los Programa Sociales proyectan mejoras, que directa o indirectamente contribuirán en la generación de valor en los servicios brindados a las poblaciones en situación de vulnerabilidad.



¹ L Aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP.

² Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social aprobado mediante Resolución Ministerial N°073-2021-MIDIS.



1. CAPÍTULO

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA (2021-2022)





1.1 ASPECTO GENERALES

1.1.1. La gestión por Procesos en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública

Mediante la Resolución de Secretaría General de Gestión pública N°006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la misma que es de aplicación obligatoria para las entidades referidas en el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N°054-2018-PCM.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, señala que la gestión por procesos es un componente de la gestión pública orientada a resultados que contribuye con la identificación de los procesos de la entidad, contenidos en las cadenas de valor, que aseguren que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen productos de cara a los ciudadanos, dados los recursos disponibles.

Adicionalmente, el tercer pilar central de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, denominado "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional", señala que debe adaptarse de manera paulatina la gestión por procesos en todas las entidades, estableciendo que la optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir.

1.1.2. Fases de la Gestión por Procesos

La implementación de la gestión por procesos es progresiva y parte de la necesidad de incorporar en el funcionamiento de la entidad la información que resulte del análisis realizado con un enfoque de procesos. La gestión por procesos contiene las siguientes fases:

a) Determinación de Procesos: implica la identificación de los procesos institucionales y la caracterización de los elementos que lo conforman, teniendo los siguientes pasos:

- Identificación de productos.
- Identificación de procesos
- Caracterización de los procesos
- Determinación de la secuencia e interacción de los procesos
- Aprobación y difusión de los documentos generados.

b) Seguimiento, medición y análisis de procesos: consiste en la verificación de su nivel de desempeño e identificación de Oportunidades de Mejora, conformado por los siguientes pasos:

- Seguimiento y medición de procesos
- Análisis de procesos

c) Mejora de Procesos: La mejora de procesos se refiere a la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad, teniendo los siguientes pasos:

- Selección de problemas en los procesos.
- Análisis de causa-efecto
- Selección de mejoras
- Implementación de mejoras.

³ La Cadena de Valor, en el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública, sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que estas implican, y tener una mirada sistemática del accionar gubernamental sobre los problemas públicos.

1.1.3. Seguimiento a la identificación de Oportunidades de Mejora Programas Sociales

En el marco de lo establecido en la Resolución de Secretaría General de Gestión pública N°006-2018-PCM/SGP, mediante el cual se aprueba la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, los Programas Sociales vienen implementando la gestión por Procesos para los bienes y servicios que entregan a sus usuarios.

En ese sentido, la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales (DGCGPS) del MIDIS, en el marco de lo establecido en la Resolución Ministerial N°073-2021-MIDIS, mediante el cual se aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del MIDIS, que establece que la DGCGPS es la responsable de identificar, proponer, promover el fortalecimiento de la gestión de los Programas Sociales y de las Prestaciones Sociales Complementarias, así como, monitorear y evaluar su desempeño y resultado.

Acorde a lo establecido en el artículo 98, literal c) de la Resolución Ministerial N°073-2021-MIDIS, que señala como una de las funciones de la DGCGPS, "Coordinar y monitorear el desempeño de los procesos críticos para la provisión de las prestaciones sociales proporcionadas a través de los Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, proponiendo acciones para su mejora", en ese sentido, la DGCGPS, gestiona el requerimiento a los Programas Sociales de las Oportunidades de Mejora identificadas para el periodo 2021-2022, para lo cual brinda la asistencia técnica respectiva y remite la propuesta de metodología para la identificación de brechas, identificación de Oportunidades de Mejora y priorización de las Oportunidades de Mejora identificadas, que permitan su implementación.





1.2 METODOLOGÍA

La Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales (DGCGPS) en el marco de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización de Funciones (ROF) del MIDIS, con la finalidad de facilitar la identificación de Oportunidades de Mejora en los procesos críticos de las prestaciones sociales de los Programas Sociales, propuso las pautas metodológicas para la identificación de Oportunidades de Mejora, fue estructurado en 4 etapas, desarrollando herramientas para cada etapa que faciliten su aplicación por parte de los Programas Sociales. En esta sección se describe cada etapa, el procedimiento y criterios aplicados para la identificación de las oportunidades de mejora a implementar por los Programas Sociales.

Estas etapas son las siguientes:



i. Identificación de brechas



ii. Identificación de oportunidades de mejora



iii. Priorización de oportunidades de mejora



iv. Mapeo de una ruta de implementación de las oportunidades de mejora priorizadas

Caber precisar que, para el desarrollo de las etapas, el equipo de la DGCGPS ha realizado previamente la socialización, acompañamiento y asistencia técnica respecto a la metodología a los Programas Sociales.



1.2.1. Etapa 1: IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS

Consiste en determinar las diferencias entre los procesos críticos de las prestaciones sociales, sus estándares mínimos de funcionamiento, según sus normas y sus usuarios a quienes se brinda el bien o servicio, en función a atributos o características a dos niveles de análisis: i) La expectativa, que hace referencia al estado ideal del atributo o característica, y ii) El estado actual de los mismos, vinculado al desempeño actual del bien o servicio.

Se han propuesto cinco (05) atributos o características con su respectiva descripción, a fin de que ello permita a los Programas Sociales facilitar la determinación de brechas, no obstante, ello no limita a que el Programa Social pueda considerar adicionalmente un atributo o característica relevante de acuerdo con el tipo de servicio o intervención que cada Programa realiza. Los atributos o características, propuestas se mencionan en el Cuadro 1.

Cuadro N° 01: Atributos Atributos/Características de las Prestaciones Sociales

N°	ATRIBUTO	DESCRIPCIÓN
1	Tiempo de Atención	Refiere al tiempo promedio en el cual el bien o servicio es brindado.
2	Costos	Costo del bien o servicio expresado en valor económico.
3	Cobertura	El bien o servicio es entregado a la totalidad de los usuarios identificados (focalizados) de la prestación social. Este criterio es usado para ampliación de la cobertura de las prestaciones sociales.
4	Oportunidad	El bien o servicio es brindado dentro de los plazos que la necesidad de los usuarios que presentan demanda sobre el mismo.
		La prestación es realizada oportunamente según la identificación de necesidades o requerimientos del público objetivo focalizado.
5	Pertinencia	El bien o servicio cubre las expectativas de los usuarios, satisfaciendo sus necesidades o requerimientos.

Fuente: Adaptado del MEF, 2018

Asimismo, se desarrolló una "Matriz de identificación de brechas" en la cual se registra la siguiente información:

a) Denominación de los procesos críticos: en la cual menciona el nombre del proceso crítico que está vinculado a un bien o servicio brindado por el Programa. Cabe indicar, que dicho proceso crítico puede estar relacionado a un proceso externo o interno en función a la necesidad de mejora identificada por el Programa de acuerdo con el atributo considerado. Se sugirió priorizar procesos misionales y estratégicos, sin embargo, la metodología es transversal para

los tres niveles incluyendo los procesos de soporte.

b) El bien o servicio vinculado: El Programa coloca el bien o servicio vinculado al proceso crítico identificado, el cual está referido a la salida de un proceso interno o externo, es decir relacionado directamente al usuario o a un cliente interno, vale decir, a una Unidad del mismo Programa.

c) Atributo del bien o servicio: El Programa indica el atributo o característica del bien o servicio por el cual se realiza el análisis de brechas, en función a lo descrito en el Cuadro 1, o el atributo que el Programa haya mapeado incluir adicionalmente de acuerdo con sus requerimientos.

d) Desempeño actual en la provisión del bien o servicio: El Programa coloca el estado actual del bien o servicio entregado (sea a usuario final o cliente interno), esta información corresponde a la línea base de la provisión del bien o servicio.

e) Brecha: Esta información surge de la diferencia entre la necesidad o requerimiento y el desempeño actual del bien o servicio.

▲ 1.2.2. Etapa 2: IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

Esta etapa se tiene como insumo previo, la brecha y el proceso crítico identificado, por lo que, en base a ello, el Programa procedió a describir el problema e identificar las causas que intensifican o mantienen el mismo. Del mismo modo, se identificaron las Oportunidades de Mejora que mitiguen las causas del problema identificado.

Para la facilitación de esta etapa se propuso una “Matriz de identificación de oportunidades de mejora”, la cual contiene las siguientes variables descriptivas:

a) Descripción del Problema: El Programa debe describir el problema que ha generado la existencia de la brecha identificada y que podrían estar afectando negativamente a la provisión del bien o servicio.

b) Causas del problema: El Programa debe identificar la causa raíz que ha originado el problema, para lo cual puede aplicar la metodología de los 5 por qué o el diagrama causa efecto, entre otros, que el Programa considere, que le permita identificar los factores que generan y facilitan la existencia del problema identificado.

c) Oportunidad de Mejora: El Programa debe identificar las Oportunidades de Mejora que surjan a partir de las causas del problema, para lo cual puede emplear la metodología lluvia de ideas o juicio de expertos (tomando en cuenta que son las unidades técnicas quienes conocen cada proceso del Programa), u otra metodología que el Programa considere que le permita identificar la oportunidad de mejora que el Programa pueda implementar para solucionar el problema.

d) Clasificación de la Mejora: El Programa clasifica las Oportunidades de Mejora identificadas según la tipología establecida en el Cuadro 2.

Cuadro N° 02 : Tipo/Clasificación de Mejoras

N°	TIPO/CLASIFICACIÓN DE LA MEJORA	DESCRIPCIÓN
1	Servicio al usuario	Comprende todas las iniciativas destinadas a mejorar los procesos operativos vinculados a brindar el servicio o bien al usuario del Programa Social.
2	Simplificación administrativa	Comprende todo esfuerzo enfocado a acelerar la prestación del servicio o producción del bien esperado por el cliente interno o externo del proceso.
3	Gestión interna	Comprende las Oportunidades de Mejora que demandan ajustes en los sistemas de gestión y acción que mejoren la operatividad de la prestación.
4	Articulación intersectorial	Encierra las Oportunidades de Mejora que buscan establecer canales e instrumentos formales para la socialización de información, para la prestación del servicio o intervención.
5	Eficiencia en adquisiciones y contrataciones	Engloba todas aquellas iniciativas que contribuyen a que el Programa Social cuente con procesos de adquisición de bienes y servicios que generen mayor transparencia, oportunidad en la elaboración de productos y prestación de servicios, y optimización del presupuesto destinado a la satisfacción de los requerimientos de las áreas usuarias.
6	Acceso a la información	Comprende las Oportunidades de Mejora orientadas a la contribución de un mayor y mejor acercamiento entre el Programa Social y los usuarios.

Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Etapa 3: **PRIORIZACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS**

La priorización de las Oportunidades de Mejora identificadas en la etapa anterior corresponde al resultado promedio de puntuación a cada una de las Oportunidades de Mejora identificadas por parte del equipo de los Programas Sociales involucrados en los procesos críticos identificados.

Para ello, se han establecido criterios y sus respectivas escalas a fin de determinar un estándar de puntuación para todos los Programas Sociales, considerando las particularidades de sus intervenciones. En ese sentido, se establecen 03 criterios, más un adicional propuesto por cada Programa Social de considerarlo relevante por el tipo de intervención que realiza.

Dichos criterios de puntuación son los siguientes:

- i. Demanda de recursos
- ii. Tiempo/plazo de implementación de la propuesta de mejora
- iii. Alineamiento con los Objetivos
- iv. Otro criterio determinado por el Programa Social

Los cuales se describen a continuación:

Criterio de priorización referido a la demanda de recursos

Cuadro N° 03 : Criterios de puntuación – Demanda de recursos

PUNTUACIÓN		DESCRIPCIÓN
Bajo	9	La aplicación de la mejora demanda un nivel bajo de los recursos y el Programa puede destinar de sus recursos presupuestales para la implementación de la mejora, no requiere demanda presupuestal adicional.
Medio	5	La aplicación de la mejora demanda un nivel medio de recursos y el Programa requiere una demanda adicional para cubrir parte de la implementación de la mejora.
Alto	3	La aplicación de la mejora demanda un nivel alto de recursos y el Programa requiere de demanda adicional para cubrir toda la implementación de la mejora.

Fuente: Elaboración propia

Criterio de priorización referido al tiempo/plazo de implementación

Cuadro N° 04 : Criterios de puntuación – Tiempo/plazo de implementación

PUNTUACIÓN		DESCRIPCIÓN
Corto	9	El plazo para la implementación de la mejora es igual o menor a 1 año.
Mediano	5	El plazo para la implementación de la mejora es mayor a 1 año, pero menor a 2 años.
Largo	3	El plazo para la implementación de la mejora es mayor a 2 años.

Fuente: Elaboración propia

Criterio de priorización referido a la alineación con los Objetivos del Programa

Cuadro N° 05 : Criterios de puntuación – Alineamiento con los Objetivos

PUNTUACIÓN		DESCRIPCIÓN
Nulo	0	La mejora no se encuentra vinculada al objetivo del Programa u Objetivo Estratégico del Ministerio.
Bajo	3	La mejora tiene vinculación y aporte indirecto en el objetivo estratégico.
Medio	5	La mejora se encuentra alineada al objetivo estratégico.
Alto	9	La mejora aporta sustancialmente al logro de objetivos. Así la mejora podría influir en que el objetivo se logre con eficiencia y eficacia.

Fuente: Elaboración propia

Otro criterio de priorización que considere relevante el Programa Social (en función al tipo de intervención, el Programa debe incluir dicho aspecto en la descripción)

Cuadro N° 06 : Criterios de puntuación – Otro(s) criterio(s) determinado(s) por el Programa Social

PUNTUACIÓN		DESCRIPCIÓN
Bajo	3	La mejora tiene una baja vinculación con el criterio identificado.
Medio	5	La mejora tiene una vinculación media con el criterio identificado.
Alto	9	La mejora tiene una vinculación alta con el criterio identificado.

Fuente: Elaboración propia

a. El Programa, para cada una de las Oportunidades de Mejora identificadas asignó un puntaje de acuerdo con las escalas de puntuación establecidas.

b. Luego de asignar el puntaje de cada criterio de priorización para cada oportunidad de mejora, el Programa Social procedió a calcular el valor promedio obtenido por cada oportunidad de mejora, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$VP = \frac{DR + PI + AO + OC}{4}$$

VP : Valor promedio
DR : Demanda de recursos
PI : Plazo de implementación de propuesta de mejora
AO : Alineación de objetivos
OC : Otro criterio

c. El Valor "OC: Otro criterio" sólo se considera en el caso que el Programa incluya otro criterio adicional de lo propuesto, caso contrario solo se considera el valor promedio de los tres (03) criterios.

d. Luego de haber obtenido el valor promedio para cada una de las Oportunidades de Mejora identificadas, se ordenó de manera descendente según el puntaje obtenido, permitiéndonos identificar la oportunidad de mejora en orden de prioridad en base al puntaje obtenido producto de la calificación asignada en función a los criterios de prioridad, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

Cuadro N° 07 : Matriz de priorización de la oportunidad de mejora

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA	ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA Y/O MIDIS	OTRO CRITERIO (CONSIDERADO POR EL PROGRAMA)	VALOR PROMEDIO
1	A	5	5	9	No aplica	6.33
2	B	5	3	3	No aplica	3.66
3	C	5	3	5	No aplica	4.33

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el ejemplo, la oportunidad de mejora A obtiene el puntaje 6.33, siendo de prioridad 1, seguido de la oportunidad de mejora C que obtiene 4.33 puntos y en tercer lugar se tiene a la oportunidad de mejora B que obtiene 3.66 puntos como valor promedio.

e. Finalmente, el Programa consolidó la información en una matriz de Oportunidades de Mejora priorizadas incluyendo información siguiente:

- Nombre de la Oportunidad de mejora
- Clasificación de la mejora
- Nombre del proceso involucrado
- Problema identificado
- Cliente del proceso
- Presupuesto estimado de implementación de mejora
- Resultado esperado
- Unidad responsable de la implementación de la mejora
- Plazo de implementación.

1.2.4. Etapa 4: MAPEO DE LA RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEJORAS PRIORIZADAS

En esta etapa, el Programa Social mapea e identifica las principales actividades para implementar las mejoras priorizadas a través de un cronograma de trabajo para la implementación, que considera las siguientes variables: actividades, responsables, medios de verificación y temporalidad mensualizada para el periodo 2021-2022.

En la siguiente sección se describe los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la metodología, por parte de los Programas Sociales, lo cual permite finalmente establecer una ruta de implementación de mejoras para los próximos 2 años, según la identificación y priorización de oportunidades de mejoras realizadas por los Programas.



APLICACIÓN DE LA
METODOLOGÍA
DE IDENTIFICACIÓN
DE MEJORAS
EN LOS PROGRAMAS SOCIALES



1.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS BRECHAS

Los Programas Sociales adscritos al MIDIS, resultado del análisis de sus procesos críticos, determinan diferencias entre su desempeño actual (línea base) y el desempeño deseado (expectativa), cuyo resultado determina la “brecha” existente en los procesos críticos analizado.

La determinación de las brechas permite a los Programa Sociales dimensionar qué tan cercano o lejano se encuentra el desempeño de sus procesos respecto a las expectativas, de los usuarios/as de los servicios brindados y/o clientes internos que se desempeñan en su cadena de valor.

Del Cuadro 8 se observa que se han identificado 33 brechas distribuidas en 06 atributos, de los principales atributos considerados son oportunidad (11 brechas identificadas) y cobertura (16 brechas identificadas) con el 33% y 48% respectivamente, de este análisis se desprende que los Programas Cunas Mas, Juntos y Pensión han identificado la mayor cantidad de brechas 07 cada uno respectivamente, seguidos de Qali Warma con 04 brechas, 03 brechas en Foncodes y Contigo y por ultimo 02 brechas identificadas por PAIS, estas brechas permiten identificar procesos críticos de las prestaciones sociales, y el cumplimiento de sus estándares mínimos de funcionamiento.

A continuación, el Cuadro 8 muestra el mapeo de las brechas identificadas por los siete Programa Sociales del MIDIS y el atributo al cual corresponde:



Cuadro N° 08 : Identificación de Brechas de los Programas Sociales

ATRIBUTOS	CUNA MÁS	JUNTOS	QALI WARMA	FONCODES	PAIS	CONTIGO	PENSIÓN 65
Tiempo de atención	76.30% de deserción de madres cuidadoras (SCD)						
Pertinencia		Bimestre I 2020 de la verificación por interoperabilidad de las corre-sponsabilidades salud es 35% y en educación es de 18%	46% de Supervisores de Planta Y Almacenes (SPA) con nota menor a 14.			1253 usuarios que no tienen problemas de distancias geográficas al punto más cercano de cobro o agencia del BN	
Oportunidad	2% de la junta directiva del Comité de Gestión no reconocidos de manera oportuna		100% de implementación de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información	65% en proceso de implementación		9304 potenciales usuarios bajo modalidad de oficio	Pago a través de ETV se efectúa un mes posterior al inicio de pago en las agencias del BN
	96.67% de comités de gestión no presentan justificaciones de gastos oportunamente (SCD)		7% de las Solicitudes de Transferencia de Recursos Financieros emitidas fuera de plazo			10195 usuarios del padrón II-2021 que no cobraron su pensión	70,705 usuarios para ser incluidos financieramente a través de tarjetización
	81.66% de comités de gestión no presentan justificaciones de gastos oportunamente (SAF)	5% respecto a la población objetivo	2% de solicitudes de inaplicación de penalidad están fuera de plazo.				
Cobertura	8.89% de familias no afiliadas al SAF	30 mil hogares que podrían recibir transferencias primera infancia 280 mil estudiantes de hogares Juntos que podrían recibir transferencias de alta y baja secundaria 11.4% de hogares abonados que no cuentan con al menos un punto de pago en su distrito de residencia		30% de Yachachiq requieren reforzar sus capacidades para cumplir optimamente su labor	Demanda de 78.01% de usuarios fuera de la cobertura del PN PAIS		Demanda de 130,619 potenciales usuarios no atendidos
	12.40% de personal de equipos técnicos que no recibieron capacitación	Atención a (mayo) acompañamiento: 51% en niños y niñas menores a 36 meses y 42% en gestantes		37% Hogares usuarios no son atendidos			Apertura de 66 nuevos puntos de pago para atender a 12,516 usuarios.
Costos							7,120 deben recibir una visita de verificación con periodicidad bimestral
Calidad	1.64% familias que no reciben cuatro visitas en el mes (SAF)						245,081 usuarios y usuarias del Programa Pensión 65 deben recibir una visita de acompañamiento. Subvención de S/ 125.00 soles mensuales, S/ 66 por debajo de Canasta Básica

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales



A. PROGRAMA CUNA MÁS

Proceso Crítico: Gestión Servicio de Cuidado Diurno (SCD) y Servicio del Acompañamiento a Familias (SAF)

La brecha identificada por el Programa es el “2% de la Junta Directiva del Comité de Gestión no recibe reconocimiento de manera oportuna”, la cual se muestra vinculada servicio reconocimiento de Junta Directiva/renovación de miembros del Comité de Gestión. A su vez, el Programa identifica que a la fecha cuenta con un 98% de desempeño para el reconocimiento de la Junta Directiva, existiendo retrasos en la suscripción de los convenios y posterior transferencia de recursos y acciones de los Comités de Gestión.

El Programa establece como atributo la “oportunidad” dado tiene un plazo para el reconocimiento y transferencia de recursos para la operatividad de los servicios.

Proceso Crítico: Afiliación de usuarios para el Servicio del Acompañamiento a Familias (SAF)

El Programa identifica una brecha de “8.89% de familias no afiliadas al SAF”, vinculada al servicio de acompañamiento a familias (SAF), donde niñas y niños menores de 90 días de edad reciben una primera visita o contacto. Se señala que el programa viene cumpliendo con el 61.11% de primera visita a los niños y niñas menores de 90 días afiliados al SAF, considerando que, en muchos casos, no se encuentran las familias cuando un facilitador/a realiza la visita al hogar y en otros casos, las familias no aceptan el servicio.

El Programa considera que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”, teniendo como meta para el periodo 2021, que el 70% de niños y niñas reciban su primera visita,

Proceso Crítico: Justificación de gastos en el Servicio de Cuidado Diurno (SCD)

La brecha identificada por el Programa es de “96.67% de comités de gestión que no presentan justificaciones de gastos”, vinculada al servicio de cuidado diurno (SCD) y al servicio comités de gestión con justificaciones de gastos presentadas. El Programa a su vez identifica que, de acuerdo al desempeño actual, se tiene un cumplimiento de solo el 3.33% de justificación de gastos reportados al mes de abril.

El programa señala que la brecha identificada se vincula con el atributo de “oportunidad”, dado que la justificación de gastos tiene un plazo establecido de 15 días posteriores a la finalización de las actividades.

Proceso Crítico: Ejecución de acciones formativas

El Programa identifica una brecha del "12.40% de personal de los equipos técnicos que no recibieron capacitación", vinculada al servicio equipos técnicos de las Unidades Territoriales (UT) y oficinas de coordinación territorial que reciben capacitación. Se señala a su vez, que a la fecha, el desempeño de las capacitaciones alcanza un 87.60% de los acompañantes técnicos capacitados.

A su vez, el programa establece como atributo la "cobertura", considerando que debe cumplir con capacitar a la totalidad de acompañantes técnicos, para brindar la asistencia técnica a los actores comunales y comités de gestión.

Proceso Crítico: Visita domiciliarias a familias en el Servicio del Acompañamiento a Familias (SAF)

La brecha identificada de "1.64% familias que no reciben cuatro (4) visitas en el mes del servicio de acompañamiento a familias" se encuentra vinculada al proceso de visitas domiciliarias en el servicio de acompañamiento a familias y al servicio familias que reciben 4 visitas en el mes.

El programa establece como atributo la "calidad" e identifica que el programa reporta un cumplimiento del 98.36% de ejecución, por lo que se entiende que las familias que se encuentran bajo el servicio de acompañamiento a familias, vienen recibiendo la visita de los facilitadores/as 4 veces al mes., considerando que familias que no reciben cuatro visitas en el mes (SAF) se debe a que los miembros de las familias no se encuentran en el hogar cuando los facilitadores/as realizan la visita.

Proceso Crítico: Justificación de gastos en el Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF)

El programa identifica la brecha de "81.66% de comités de gestión no presentan justificaciones de gastos" la cual se vincula al servicio comités de gestión con justificaciones de gastos presentadas.

El programa establece como atributo la "oportunidad" debido a que la transferencia se justifica con adjuntar los comprobantes que sustentan el monto ejecutado cuyo plazo es de 15 días posteriores a la finalización de las actividades, identifica que tiene un cumplimiento del 18.34% de justificación de gastos por los comités de gestión reportados al mes de abril, considerando que se requiere una mayor capacitación y seguimiento a los comités de gestión para que rindan con informar los gastos que realizan y el programa pueda volver a realizar la transferencia para el siguiente periodo de ejecución.

Proceso Crítico: Identificación y selección de actores comunales en el Servicio de Cuidado Diurno (SCD)

La brecha identificada por el Programa es de "76.30% de deserción de madres cuidadoras", vinculada al servicio de cuidado diurno y al servicio madres cuidadoras que prestan voluntariado en el servicio de cuidado diurno, quienes se encuentran en los centros infantil de atención integral (CIAI) y brindan cuidados a los niños y niñas de 6 a 36 meses.

El programa establece como atributo el "tiempo de atención" debido a que las madres cuidadoras deberían permanecer por un periodo de 2 años para estar a cargo del cuidado de los niños y niñas en los CIAI, identifica que se tiene un cumplimiento del 23.70% de madres cuidadoras que no se retiran antes de cumplir los dos años de atención, considerando que la alta carga de responsabilidad de cuidar de niñas y niños en el CIAI no es sencilla de asumir por las madres cuidadoras, así como el monto de los incentivos monetarios que se otorgan, no pueden competir con otras opciones de ingresos que se presentan a las madres cuidadoras.



▲ B. PROGRAMA JUNTOS

Proceso Crítico: Afiliación de hogares

El programa identifica una brecha de “75% de población objetivo por cubrir”, la cual se encuentra vinculada al servicio transferencia de incentivos monetarios diferenciados por cumplimiento de corresponsabilidad, a través del cual, se realiza la transferencia al titular del hogar que cumple con llevar al niño/niña a sus controles de salud y que asista al colegio.

A la vez, se señala que la brecha corresponde al atributo el “cobertura”, considerando que se orienta a la población objetivo que requiere contar con la subvención económica, donde, del total, el programa llega solo al 25% de hogares afiliados, debido a los recursos asignados al programa para este servicio.

Proceso Crítico: Entrega de incentivos monetarios condicionados

Del análisis realizado, el Programa identifica una brecha de “30,000 hogares que podrían recibir transferencias primera infancia”, vinculada al servicio de transferencia de incentivos monetarios diferenciados por cumplimiento de corresponsabilidad, a través del cual se transfieren incentivos monetarios a la titular del hogar que cumple con llevar al niño/niña a sus controles de salud y que asista al colegio.

Se señala a su vez que la brecha corresponde al atributo de “cobertura”, considerando que ésta considera a los hogares objetivo. Se identifica que el 0% de hogares que cuentan con gestantes que se encuentran en su primer trimestre o niños/as menos de 30 días de nacido reciben transferencias primera infancia. Pese al cumplimiento de corresponsabilidades de los hogares, no se logra el acceso al paquete completo de servicios de salud.

Proceso Crítico: Entrega de incentivos monetarios condicionados

La brecha identificada por el Programa es de “280,000 estudiantes de hogares juntos que podrían recibir transferencias de alta y baja secundaria”, la que se encuentra vinculada al servicio transferencia de incentivos monetarios diferenciados por cumplimiento de corresponsabilidad, mediante el cual se realiza la transferencia monetaria a la titular del hogar que cumple con llevar al niño/niña a sus controles de salud y que asista al colegio.

Se describe que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”, dado que el servicio

podría ser entregado a un mayor número de hogares objetivo. El programa identifica que el 0% de estudiantes de hogares reciben transferencia de baja secundaria y alta secundaria. Pese al cumplimiento de corresponsabilidades de los hogares, no se logra el acceso al paquete completo de la permanencia y culminación de la educación secundaria.

A su vez, el programa identifica la segunda brecha de "11.4% de hogares abonados que no cuentan con al menos un punto de pago en su distrito de residencia", vinculada también al proceso de entrega de incentivos monetarios condicionados y al servicio transferencia de incentivos monetarios diferenciados por cumplimiento de corresponsabilidad.

De manera similar a la brecha anterior, el programa señala que la brecha corresponde al atributo el "cobertura", dado que el servicio vinculado podría ser entregado a un mayor número de hogares objetivo. A su vez, se indica que al II bimestre, un 88.6% de los hogares abonados cuentan con al menos un punto de pago en su distrito de residencia. No obstante, aún existen usuarios que no logran acceder al cobro de la pensión porque en sus localidades no se cuenta con una agencia del Banco de la Nación y/o por encontrarse en zonas distantes a los puntos de pago.

Proceso Crítico: Verificación de corresponsabilidades

La brecha identificada de "cobertura en bimestre I 2020 de la verificación por interoperabilidad de las corresponsabilidades de salud es 35% y las corresponsabilidades de educación es 18%" se encuentra vinculada al servicio transferencia de incentivos monetarios diferenciados por cumplimiento de corresponsabilidades, a través del cual se realiza la transferencia monetaria a la titular del hogar que cumple con llevar al niño/niña a sus controles de salud y que asista al colegio.

A su vez, el programa vincula la brecha identificada, al atributo de "cobertura", toda vez que la cobertura de las corresponsabilidades en salud y educación puede darse en un mayor número de hogares afiliados. Al I Bimestre 2020 se verifica por interoperabilidad, corresponsabilidades en salud y educación del 64.9% y 82%, respectivamente. No obstante, esta información no se encuentra actualizada al periodo 2021 debido a que requiere que el registro de los sectores de salud y educación se encuentre disponible y en la oportunidad que el programa lo necesita.

Proceso Crítico: Acompañamiento al hogar con gestión territorial

El programa identifica la brecha de "atención en acompañamiento de 51% a niños y niñas menores de 36 meses y 42% en gestantes", vinculada al servicio acompañamiento presencial y no presencial mediante visitas domiciliarias, orientación telefónica, envío de mensajes, gestión de alertas y seguimiento nominal.

Se indica a su vez que la brecha corresponde al atributo de "cobertura", por el potencial incremento de atenciones en acompañamiento, brindadas por el programa. Se identifica un desempeño actual del servicio, de 49% de niños y niñas menores de 36 meses y de 57% de gestantes recibieron acompañamiento; teniendo como expectativa que la totalidad de hogares que cuenta con niños/as menores de 36 meses y que cuenta con gestantes, reciban el servicio de acompañamiento, donde se brinde información sobre temas relacionados al uso de los servicios de salud, educación e identidad.



C. PROGRAMA QALI WARMA

Proceso Crítico: Convocatoria para el proceso de compras

El programa identifica una brecha de "100% en la implementación de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a Edición", la cual se encuentra vinculada al servicio de registro de participantes, presentación, evaluación y calificación de propuesta técnicas.

A su vez, señala que la brecha corresponde al atributo de "oportunidad", teniendo a la fecha un 0% de avance en la implementación de la NTP-ISO/IEC 27001:2014, considerando que los controles del Sistema de Gestión Seguridad de la información del Programa, no se encuentran actualmente alineados a los estándares de la norma en mención.

Proceso Crítico: Gestión de Transferencia de Recursos Financieros

La brecha identificada por el Programa es el "7% de las solicitudes de transferencia de recursos financieros son tramitadas fuera de plazo por parte de las unidades territoriales", la cual se encuentra vinculada al servicio de emisión de solicitudes de transferencia de recursos financieros.

A su vez, se señala que la brecha identificada se encuentra vinculada al atributo el "oportunidad", considerando que está referida a la oportunidad en el cumplimiento de la actividad dentro del plazo establecido. Actualmente, el 93% de las solicitudes de transferencias de recursos financieros son emitidas dentro de los plazos por las unidades territoriales, existiendo aun incumplimiento de los plazos de trámite de las solicitudes de transferencia de recursos financieros para el pago oportuno a los proveedores del servicio alimentario.

Proceso Crítico: Evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades

El programa identifica la brecha de "2 % de solicitudes de inaplicación de penalidad que están fuera de plazo", la cual se encuentra vinculada al servicio de emisión de solicitudes de inaplicación de penalidad.

Asimismo, el programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo el "oportunidad", toda vez que está referida a la oportunidad en el cumplimiento de la actividad dentro del plazo establecido. Se señala que actualmente el programa presenta un 98% de evaluaciones de solicitudes de inaplicación de penalidad dentro del plazo de 07 días hábiles, de acuerdo al documento normativo. No obstante, aún se presentan casos incumplimiento de plazos establecidos para la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades.

Proceso Crítico: Fortalecimiento de capacidades del Equipo Técnico del Programa

El programa identifica una brecha de "46% de Supervisores de Planta y Almacenes (SPA) con nota menor a 14", considerando la expectativa de que éstos tendrán una nota aprobatoria igual o mayor a 14 pero en lo que va del año 2021 el 54% de los Supervisores de Planta y Almacenes (SPA) han alcanzado una nota aprobatoria de 14. Se señala a su vez que la brecha se encuentra vinculada al servicio de capacitación a supervisores de plantas y almacenes (SPA) y que corresponde al atributo de "pertinencia".



D. PROGRAMA FONCODES

Proceso Crítico: Selección y Contratación de Yachachiq

El programa identifica una brecha de “30% de Yachachiq requieren reforzar sus capacidades para cumplir óptimamente su labor”, la cual se encuentra vinculada al servicio asistencia técnica de Yachachiq a usuarios. Se precisa a su vez que el 70% de los Yachachiq cumplen sus labores adecuadamente, no obstante, se considera insuficiente la oferta de campesinos-nativos con todas las capacidades para ser Yachachiq.

El programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”.

Proceso Crítico: Focalización y Priorización de ámbitos de intervención

Resultado del análisis realizado, el programa identifica una brecha de “37% hogares usuarios que no son atendidos”, vinculada a su vez al servicio de selección de centros Poblados/Hogares. Se señala que solo el 63% de los hogares son atendidos, debido a que la Directiva N°006-2012-MIDIS, “Lineamientos para la focalización de intervenciones para el desarrollo productivo y la generación y diversificación de ingresos de la población en proceso de inclusión” se encuentra desactualizada.

El programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”.

Proceso Crítico: Implementación de Sistemas de Información

El programa identifica la brecha de que un “65% de su Sistema de Gestión de proyectos – SGP Móvil se encuentra aún en proceso de implementación”, e identifica que solo el 35% del SGP Móvil se ha desarrollado, considerando los limitados recursos para optimizar el aplicativo SGP. Se señala a su vez que dicha brecha se encuentra vinculada a los procesos de registro de participantes, presentación, evaluación y calificación de propuesta técnicas; comprendidos en el Programa Haku Wiñay.

De acuerdo a lo indicado por el programa, la brecha identificada corresponde al atributo de “oportunidad”.

⁴ Aprobada mediante Resolución Ministerial N°190-2012-MIDIS



E. PROGRAMA PAIS

Proceso Crítico: Gestión de focalización, implementación y operatividad de las plataformas de servicio

El programa, resultado del análisis, identifica la brecha de “demanda de 78.01% de usuarios que se encuentran fuera de la cobertura del Programa”, la cual se encuentra vinculada al servicio y al servicio de plataformas de servicios fijas entregadas y en funcionamiento. Se precisa además que en el ámbito de influencia del PN PAIS hay una demanda de 22.99% de usuarios que aún no se encuentran dentro de la cobertura del PN PAIS, por lo cual se requiere establecer un mecanismo que asegure el desarrollo de plataformas de servicios fijas para ampliar dicha cobertura del PN PAIS, considerando que la población de estos centros poblados tiene un acceso limitado a los servicios del Estado.

A su vez, el programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”.

Proceso Crítico: Gestión de ejecución de intervenciones en las plataformas de servicios

El programa identifica una brecha de “90.26% de usuarios no atendidos en el ámbito de influencia del programa”, la cual se encuentra vinculada al servicio de usuarios atendidos a través de intervenciones. A su vez, el Programa señala que tiene una cobertura del 9.74% de la población objetivo en su ámbito de influencia, considerando que los servicios ofertados por las plataformas de servicios fijas no llegan a toda la población que se encuentra dentro del ámbito de influencia.

Se precisa que la brecha identificada corresponde el atributo el “cobertura”, dado que existen usuarios que aún no son atendidos en el ámbito de influencia del Programa.



F. PROGRAMA CONTIGO

Proceso Crítico: Afiliación al Programa de pensión no contributiva

Del análisis realizado, el Programa identifica la brecha de “9,304 potenciales usuarios afiliados bajo la modalidad de Oficio”, precisando que éste cuenta con dos modalidades de afiliación: (i) afiliación de parte y (ii) afiliación de oficio. A su vez, identifica que los usuarios con discapacidad severa, al desconocer los servicios que brinda el programa, no presentan la solicitud de afiliación de parte; por ello, plantea reducir la cantidad de usuarios que se encuentran en la lista de espera por la modalidad “de oficio”.

El programa establece como atributo la “oportunidad” para cumplir con la incorporación de los usuarios que se encuentran en la modalidad de oficio.

Proceso Crítico: Autorización de la pensión no contributiva

El Programa identifica una brecha de “1,253 usuarios que no tienen problemas de distancias geográficas al punto más cercano de cobro o agencia del Banco de la Nación”, la que se encuentra vinculada al proceso de autorización y al servicio modalidades de pago. Se precisa que existen usuarios que no logran acceder al cobro de la pensión debido a que en sus localidades no se cuenta con una agencia del Banco de la Nación, por encontrarse en zonas distantes a los puntos de pago, considerando además los limitados medios para el trasladarse hacia los puntos de pago.

El programa establece como atributo la “pertinencia”, dado que requiere que la pensión llegue a tiempo y cubra con las necesidades de sus usuarios.

A su vez, sobre el mismo proceso crítico, el Programa identifica una segunda brecha de “10,195 usuarios del Padrón II-2021 que no han cobrado su pensión”, vinculada al servicio cierre de brecha de no cobro. Se identifica que del total de 74,126 usuarios; 10,195 no lograron realizar el cobro por diversos motivos (distancia a los puntos de pago, desconocimiento de ser parte del programa y de sus procedimientos).

Se establece como atributo la “oportunidad”, considerando la potencialidad que los usuarios puedan acceder a la pensión de manera oportuna.



G. PROGRAMA PENSIÓN 65

Proceso Crítico: Gestión de las subvenciones

Resultado del análisis realizado, el Programa identifica la brecha de "demanda de 130,619 potenciales usuarios no atendidos", de los cuales, 53,096 corresponden al ámbito urbano y 77,523 en el ámbito rural, vinculada al servicio de entrega de subvención. Se precisa que, el programa cuenta con una cobertura del 81% de la población objetivo a nivel nacional.

A su vez, se señala que la brecha identificada corresponde al atributo de "cobertura", considerando que está orientada a los usuarios que aún no se encuentran atendidos a la fecha por el programa.

Por otro lado, sobre el mismo proceso crítico, el programa identifica una segunda brecha de "pago a través ETV se efectúa un mes posterior al inicio de pago en las agencias del Banco de la Nación", vinculada al proceso de al servicio de entrega de subvención monetaria. Se precisa que el pago, a través de ETV se efectúa en un periodo de hasta 40 días después de emitida la relación bimestral de usuarios (RBU), debido a que se cuenta con una limitada oferta de servicios financieros por parte de las empresas privadas.

El programa establece como atributo el "oportunidad", considerando que pago se realiza fuera de los plazos establecidos.

La tercera brecha identificada para el proceso crítico de entrega de subvenciones, es "70,705 usuarios para ser incluidos financieramente a través de la entrega de una tarjeta de débito", vinculada al servicio de entrega de subvención. A su vez, se precisa que el programa cuenta a la fecha 6,588 usuarios del programa se encuentran tarjetizados, dicho proceso se realiza previa educación financiera y que, respecto al 2021, la brecha de atención es de 8,412 usuarios.

El Programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo de "oportunidad".

La cuarta brecha identificada para el mismo proceso crítico es "apertura de 66 nuevos puntos de pago para atender a 12,516 usuarios" la cual se encuentra vinculada al servicio de entrega de subvención. A su vez, el Programa indica que actualmente atiende a 129,650 usuarios, los que reciben subvención económica en 532 puntos de pago cercanos a su domicilio, considerando las restricciones que existen para el acceso al cobro de la subvención.



El programa señala que la brecha identificada corresponde al atributo de “cobertura”, dado que actualmente no se cuenta con la cantidad suficiente de puntos de pago para el cobro de la subvención.

Una quinta brecha identificada para el proceso crítico es “subvención económica de S/ 125.00 mensuales, que equivale al 65.4% de la Canasta Básica Alimentaria” se encuentra vinculada al servicio de entrega de subvención.

A su vez, señala el “costo”, como atributo de la brecha identificada, debido a que el monto actual de la subvención monetaria no se permite cubrir los gastos de la canasta básica alimentaria.

Proceso Crítico: Seguimiento a los usuarios con un tercero autorizado

El programa identifica la brecha de “7,120 que cuentan con un tercero autorizado, deben recibir una visita de verificación con periodicidad bimestral”, vinculada al servicio de visitas a los usuarios con un tercero autorizado. A su vez, el programa señala que, al autorizar que otra persona realice el cobro de la pensión, se requiere verificar si la pensión está siendo destinada en la atención del usuario. A la fecha, solo el 18% de usuarios bajo la modalidad de autorizado recibió la visita por parte del personal del programa.

El programa señala como atributo el de “cobertura”, debido a que se encuentra vinculado al servicio, orientado a realizar la visita a todos los usuarios que cuentan con un autorizado.

Proceso Crítico: Gestión de servicios complementarios

La brecha identificada por el programa es de “245,081 usuarios/as que deben recibir una visita de acompañamiento”, vinculada al servicio de acciones de acompañamiento a los usuarios del Programa. Asimismo, se señala que el programa, al cierre del año 2020, realizó el acompañamiento a 311,962 usuarios, a través de visitas remotas (llamadas telefónicas), considerando el mayor riesgo de deterioro de la salud física y mental de los usuarios del programa.

El programa establece como atributo de la brecha identificada, el de “cobertura”, debido a que se encuentra orientado a que todos los usuarios del programa reciban la visita de su personal.



1.4 IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y PRIORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA



1.4.1. Identificación de Oportunidades de Mejora

Los siete Programas Sociales, en la línea de la metodología propuesta y a partir de la determinación de las brechas asociadas a sus procesos críticos, así como de sus problemas y sus causas asociadas; han procedido con la identificación de Oportunidades de Mejora, con el fin de reducir o eliminar sus brechas. A su vez, los procesos vinculados a las Oportunidades de Mejora identificadas, se encuentran vinculados a procesos críticos que responden a las categorías de: (i) entrega del servicio, (ii) fortalecimiento de capacidades, (iii) articulación/modelo de cogestión, (iv) soporte y (v) seguimiento y monitoreo.

A continuación, se presenta el análisis de la identificación de la Oportunidades de Mejora realizado por cada Programa Social:



A. PROGRAMA CUNA MÁS

El Programa Nacional Cuna Más ha identificado un total de siete Oportunidades de Mejora, asociadas siete diferentes procesos críticos, los cuales tal como se muestra en el Cuadro 9:

Cuadro N° 09 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Cuna Más

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Implementación y funcionamiento de Comités de Gestión SCD y SAF	2% de la junta directiva del Comité de Gestión no reconocidos de manera oportuna	El reconocimiento no oportuno de los miembros de la Junta Directiva del Comité de Gestión, conlleva a retrasos en la suscripción del convenio de cooperación, la transferencia de los recursos; y finalmente, se afecta la prestación de los servicios.	Demoras en la entrega de documentos, por parte de los actores comunales. Demoras en: (i) la revisión de documentos y elaboración de expedientes en la UT/Oficina de Coordinación Territorial, (ii) Demoras en la remisión del expediente a la Sede Central y (iii) Demoras en el trámite de aprobación del expediente en la Sede Central.	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión.
Justificación de gastos en el SCD.	96.67% de comités de gestión no presentan justificaciones de gastos oportunamente (SCD)	La justificación no oportuna de los gastos conlleva a la imposibilidad de transferir recursos para la prestación de los servicios y la capacitación de actores comunales.	Expediente de justificación con abundancia de documentos. Débil orientación y seguimiento a los CG para la justificación de gastos. Equipos técnicos administrativos no completos.	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.
Ejecución de acciones formativas.	12.40% de personal de equipos técnicos que no recibieron capacitación	El modelo de gestión implica un permanente acompañamiento y asistencia técnica a los actores comunales, a través de los Acompañantes Técnicos. Si estos no han sido capacitados previamente, no cuentan con el bagaje de conocimientos para trasladarlos a los actores comunales.	Datos no actualizados de personal con descanso físico o licencias. Débil compromiso de parte del personal de las UT/OCT para participar en las capacitaciones.	Optimización del procedimiento para la participación de los equipos técnicos en las acciones de capacitación programadas.
Visitas domiciliarias a familias en el SAF	1.64% familias que no reciben cuatro visitas en el mes (SAF)	La evaluación de impacto del servicio ha determinado que efectuar 4 visitas mensuales al hogar tienen un potente impacto en la adopción de prácticas de cuidado y aprendizaje, en tal sentido, el no cumplimiento de ello puede traer como consecuencia, una afectación al desarrollo del niño/niña.	No se encuentra a las familias en su vivienda en el momento de la visita, o se encuentran indispuestos para desarrollarla.	Optimización del procedimiento de comunicación con las familias, previo a la realización de la visita.
Justificación de gastos en el SAF	81.66% de comités de gestión no presentan justificaciones de gastos oportunamente (SAF)	La justificación no oportuna de los gastos conlleva a la imposibilidad de transferir recursos para la prestación de los servicios.	Expediente de justificación con abundancia de documentos. Débil orientación y seguimiento a los CG para la justificación de gastos. Equipos técnicos administrativos no completos.	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.
Identificación y selección de actores comunales en el SCD.	76.30% de deserción de madres cuidadoras (SCD)	La deserción de Madres Cuidadoras genera impacto negativo en el proceso de desarrollo del niño/niña, cuando no, su deserción como usuarios.	La alta carga de responsabilidad de cuidar de niñas y niños en el CIAI no es sencilla de asumir por las Madres Cuidadoras. El monto de los incentivos monetarios que se otorgan, no pueden competir con otras opciones de ingresos que se presentan a las Madres Cuidadoras.	Implementación de estrategia de incentivos y/o reconocimientos monetarios y no monetarios diferenciados.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Cuna Más

Como se señala en el Cuadro 9, cinco de las Oportunidades de Mejora seleccionadas por el programa están relacionadas a la optimización de procedimientos, tanto de servicio al usuario como de gestión interna; y las otras dos oportunidades de mejora están más a la operatividad misma, ya sea intensificando el trabajo realizado o estableciendo una estrategia de trabajo para mejorar los resultados obtenidos. Por lo tanto, se deduce que el Programa Cuna Más se encuentra enfocado en generar procesos más eficientes de cara al servicio que brinda y a su gestión administrativa.

Entre los procedimientos que propone optimizar el Programa, se encuentran los siguientes:

- **Procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión**, en el cual se busca mejorar los controles para lograr tiempos oportunos a lo largo de los procesos internos, desde la entrega de documentos, por parte de los actores comunales, hasta el trámite de aprobación del expediente en la Sede Central del PNCM, y con ello conseguir el reconocimiento oportuno de los miembros de la Junta Directiva del Comité de Gestión.
- **Procedimientos de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos en el SCD y en el SAF**, orientado a que el proceso sea menos burocrático y reforzar los equipos técnicos administrativos, para conseguir una justificación oportuna de los gastos y poder transferir recursos para la prestación de los servicios y la capacitación de actores comunales adecuadamente.
- **Procedimiento para la participación de los equipos técnicos en las acciones de capacitación programadas**, con el objetivo de tener un mejor control del personal ausente por descanso o licencia y generar mayor conciencia en los acompañantes técnicos sobre la importancia de su participación en las capacitaciones y de esta manera cuenten con las competencias idóneas para realizar el acompañamiento y asistencia técnica de los actores comunales.
- **Procedimiento de comunicación con las familias**, previo a la realización de la visita, orientado a establecer la manera de compensar y corregir posibles situaciones de ausencia de las familias en el momento de la visita, mejorando la comunicación y programación de estas y de esta manera cumplir con las cuatro visitas mensuales establecidas como adecuadas para fortalecer impacto en la adopción de prácticas de cuidado y aprendizaje.

También se ha planteado una oportunidad de mejora asociada a la tecnología, mediante un reforzamiento a la interoperabilidad de los sistemas de información, complementado con un reforzamiento, coordinado con los líderes comunales, en la sensibilización a las familias para conseguir su afiliación temprana al SAF. El fin de estas acciones es mantener la data de los padrones actualizada y fortalecer la aceptación del servicio por parte de las familias usuarias.

Finalmente, también se ha considerado una oportunidad de mejora que busca implementar estrategias diferenciadas mediante incentivos y reconocimiento monetarios y no monetarios con la finalidad de incentivar la participación más activa y comprometida de las madres cuidadoras convocadas.

B. PROGRAMA JUNTOS

Proceso Crítico: Afiliación de hogares

El Programa Juntos ha identificado un total de cinco Oportunidades de Mejora, asociadas a cuatro de sus procesos críticos, las cuales se detallan en el Cuadro 10:

Cuadro N° 10 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Juntos

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Afiliación	Brecha de 75% respecto a la población objetivo. La estimación de la brecha es en promedio 2,073.6 millones de hogares a nivel nacional	Limitado recursos presupuestales y capacidad operativa actual	Limitación del tesoro público	Priorizar la incorporación de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62-2021-MIDIS
Entrega de Incentivos Monetarios Condicionados	Brecha de 11.4% de hogares abonados que no cuentan con al menos un punto de pago en su distrito de residencia Brecha 30 mil hogares que podrían recibir transferencias primera infancia Brecha priorizada 280 mil estudiantes de hogares Juntos que podrían recibir transferencias de alta y baja secundaria	Altos costos de desplazamiento de hogares usuarios a los canales de atención, puntos de pago	Limitados servicios financieros públicos y privados	Mayor relacionamiento con entidades competentes en implementar puntos de pago y acciones para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas
Verificación de responsabilidades	La brecha bimestre I 2020 de la verificación por interoperabilidad de las responsabilidades salud es 35% y las responsabilidades de educación es de 18%	Pese al cumplimiento de responsabilidades de los hogares no se logra el acceso al paquete completo de servicios de salud y a la permanencia y culminación de la educación secundaria	Alto costo de oportunidad de los hogares en acceder a los servicios de salud y educación.	Implementación progresiva de transferencias adicionales diferenciadas aprobado por Juntos
Acompañamiento al hogar con gestión territorial	Brecha de atención a (mayo) acompañamiento: 51% en niños y niñas menores a 36 meses y 42% en gestantes	Limitaciones en la interoperabilidad, siendo complementados por información registrada en campo	Los sistemas de información del sector salud y educación presentan problemas de registro, actualización y transmisión. Conectividad para la transmisión de datos en lugares alejados	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponibilidad de información (salud y educación)

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Juntos

Las Oportunidades de Mejora propuestas por el Programa Juntos son diversas y abarcan desde acciones de priorización en su atención, hasta incrementos diferenciados en el apoyo brindado, pasando por mejoras en la articulación y relacionamiento con entidades y sectores involucrados en la prestación de su servicio y también la implementación de un aplicativo tecnológico para las acciones de acompañamiento. Se desprende de este análisis, que el Programa Juntos está enfocado en mejorar su servicio, enfocándose, por un lado, en aquellos usuarios que requieren un mayor apoyo, mejorando su servicio en general, tanto en las actividades coordinadas con otras instituciones como mejorando su infraestructura tecnológica.

Una de las oportunidades de mejora propone priorizar la incorporación de hogares bajo criterios de priorización normados mediante la RM N°62-2021-MIDIS , con la finalidad de optimizar los recursos presupuestales limitados y a la capacidad operativa actual, la cual no va a variar en el corto plazo puesto que depende del tesoro público que también es limitado.

Sobre las Oportunidades de Mejora asociadas al relacionamiento y articulación con entidades con las que interactúa el Programa, las dos oportunidades planteadas son:

- Incrementar el relacionamiento con entidades competentes con la finalidad de implementar un número mayor de puntos de pago y mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas, para beneficiar a los usuarios y evitar que incurran en altos costos de desplazamiento desde sus hogares hasta los canales de atención y puntos de pago.
- La segunda está referida al fortalecimiento de la articulación sectorial y territorial con el sector salud y educación, respectivamente para el registro oportuno y la disponibilidad de información y reducir de esta manera los problemas de registro, actualización y transmisión entre otros que se presentan en los sistemas de información debido a la deficiente conectividad en los lugares más alejados.

También se ha planteado una oportunidad de mejora que busca implementar estrategias diferenciadas mediante transferencias adicionales progresivas, y una siguiente oportunidad de mejora vinculada a la tecnología, mediante la implementación de un nuevo aplicativo de acompañamiento al hogar, para consolidar información de todas las intervenciones y conseguir con ello el seguimiento oportuno de los hogares.

Estas dos últimas oportunidades de mejora buscan favorecer a los usuarios, reduciendo el alto costo de oportunidad para acceder a los servicios de salud y educación además de mejorar la concientización de la importancia de contar y acceder a estos servicios

C. PROGRAMA QALI WARMA

El Programa Nacional Qali Warma ha identificado un total de cuatro Oportunidades de Mejora, vinculadas a cuatro de sus procesos críticos, las que se muestran en el Cuadro 11:

⁵ Aprueba los ámbitos y grupos priorizados de intervención del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", que serán atendidos según su disponibilidad presupuestaria en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N°02-2021-MIDIS.

Cuadro N° 11 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Qali Warma

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Convocatoria para el proceso de compra	100% de implementación de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a Edición.	Controles del Sistema de Gestión Seguridad de la Información del Programa no alineados a los estándares de la NTP-ISO/IEC 27001:2014	Limitaciones presupuestales para la implementación de los estándares establecidos en la NTP-ISO/IEC 27001:2014	Efectivar la implementación de la Norma de Seguridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para alinear las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO)
Gestión de Transferencia de Recursos Financieros	7% de las Solicitudes de Transferencia de Recursos Financieros emitidas fuera de plazo por parte de las Unidades Territoriales pasaran a estar dentro del plazo establecido.	Incumplimiento de los plazos de trámite de las Solicitudes de Transferencia de Recursos Financieros para el pago oportuno a los proveedores del servicio alimentario	El llenado manual de la Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales ocasiona errores en las Solicitudes de Transferencia de Recursos Financieros, lo cual conlleva a una demora en la gestión de los trámites.	Desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales", para Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT).
Evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades	2 % de solicitudes de inaplicación de penalidad que están fuera de plazo pasaran a estar dentro del plazo establecido de acuerdo al documento normativo.	Incumplimiento de plazos establecidos para la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades.	Falta de seguimiento y control en algunas unidades territoriales, para verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el documento normativo: admisibilidad, plazos, aplicación de definiciones y procedimientos	Implementar un Tablero de Control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central.
Fortalecimiento de capacidades del Equipo Técnico del Programa	46% de Supervisoras de Planta y Almacenes (SPA) con nota menor a 14, tendrán una nota aprobatoria igual o mayor a 14.	Los SPA aplican diversos criterios en el procedimiento de liberación de alimentos.	Alta rotación de personal.	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas correspondientes.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Qali Warma

En el caso del Programa Qali Warma, las Oportunidades de Mejora propuestas están direccionadas a herramientas de gestión, que van desde la implementación de un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado, hasta mejoras tecnológicas mediante la implementación de submódulos en la plataforma informática pasando por fortalecer su sistema de capacitación y asistencia y la implementación de un Tablero de Control que permita monitorear el desempeño de los procesos de manera ordenada mediante la implementación de indicadores.

La primera oportunidad de mejora está referida a la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado mediante la norma internacional ISO 27001:2014 aplicado a las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO), con la finalidad de garantizar que la información contenida en estas se encuentre salvaguardada de filtraciones, deterioro o pérdidas intencionales o no intencionales.

Se ha considerado una segunda oportunidad mejora que apunta a la tecnología, mediante el desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, para Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT), con la finalidad de contar con un proceso más automatizado, reduciendo el trabajo manual y con ello también los errores humanos que conllevan a retrasos e incumplimiento de plazos en la transferencia de recursos para el pago a proveedores.

Otra mejora que también tiene relación con la gestión de la organización es la implementación de un Tablero de Control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central, que busca mejorar el seguimiento y control de las disposiciones establecidas para todas las unidades territoriales.

La última oportunidad de mejora propuesta por el Programa busca el fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la Unidad de Supervisión, Monitoreo y Evaluación (USME) y las Unidades Orgánicas correspondientes, con el fin de estandarizar los criterios aplicados para la liberación de los alimentos y que este estándar no se vea afectado ni por la alta rotación de personal que pueda presentarse en algún momento determinado.

D. PROGRAMA FONCODES

El Programa FONCODES ha identificado un total de tres Oportunidades de Mejora, vinculadas a tres diferentes procesos críticos, las cuales se detallan en el Cuadro 12:

Cuadro N° 12 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa FONCODES

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Selección y Contratación de Yachachiq	30% de Yachachiq requieren reforzar sus capacidades para cumplir óptimamente su labor	Insuficiente oferta de campesinos-nativos con todas las capacidades para ser Yachachiq	Campesinos-nativos, no cumplen con algunas de las capacidades del perfil requerido	Promoción de "usuarios egresados" que han demostrado mejor desempeño y tienen potencial para ser Yachachiq
Focalización y Priorización de ámbitos	37% Hogares usuarios no son atendidos	Desactualización de la normativa (Directiva N°006-2012-MIDIS)	"Nueva información censal Inexistencia de normatividad específica para un Programa Presupuestal"	Directiva de focalización actualizada
Sistemas de Información	65% en proceso de implementación	Limitados recursos para optimizar el aplicativo SGP	"Servidores con limitados conocimientos específicos sobre aplicativos móviles Insuficiente soporte técnico para el uso de los aplicativos informáticos móviles"	Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución (fotografías geo referenciadas)

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa FONCODES

Las Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa FONCODES, se muestran variadas, las cuales se vinculan a actividades de la promoción del personal de las localidades, en base a la meritocracia; la actualización de su directiva, que refleje una focalización acorde a los criterios definidos por el Programa y necesidades de los hogares rurales; y a la aplicación de la tecnología mediante la optimización de los instrumentos de supervisión y monitoreo de los proyectos. Por tanto, se infiere que el Programa busca mejorar de su intervención, abordando de manera complementaria diferentes procesos clave para su intervención.

En esa línea, la primera oportunidad de mejora busca está orientada a empoderar a los usuarios egresados que hayan demostrado un mejor desempeño y tener el potencial para ser Yachachiq, con ello se busca reducir la brecha de campesinos nativos con el perfil de competencias requerido y con el conocimiento de las condiciones del entorno que permita asegurar su implementación.

La segunda oportunidad de mejora está referida a la actualización de la Directiva N°006-2012-MIDIS de los criterios de focalización del Programa a partir de la nueva información censal, de manera que ésta funcione como una normativa específica para un Programa Presupuestal.

La tercera oportunidad de mejora está orientada a obtener información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución, mediante el uso del aplicativo SGP Web, herramienta tecnológica que, entre sus funcionalidades facilita obtener información georreferenciada. Asimismo, su ejecución requiere capacitar y brindar soporte técnico a los servidores sobre el uso de dicho aplicativo.

⁶Directiva N°006-2012-MIDIS "Lineamientos para la focalización de intervenciones para el desarrollo productivo y la generación y diversificación de ingresos de la población en proceso de inclusión" (Resolución Ministerial N°062-2021-MIDIS)

E. PROGRAMA PAIS

El Programa PAIS ha identificado un total de cuatro Oportunidades de Mejora, distribuidas en dos de sus procesos críticos, las mismas que se muestran a continuación:

Cuadro N° 13 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa PAIS

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Gestión de focalización, implementación y operatividad de las plataformas de servicio ²	En el ámbito de influencia del PN PAIS hay una demanda de 78.01% de usuarios fuera de la cobertura del PN PAIS	La población de estos centros poblados tiene un acceso limitado a los servicios del Estado	Existen plataformas de servicios fijas en ejecución que aún no se culminan. La culminación de la construcción de dichas plataformas de servicio fijas asegura ampliar la cobertura de la población rural y rural dispersa	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega
			No se tiene planificada una estrategia de ampliación de cobertura (no se define si es mejor ampliar el número de plataformas de servicios fijas o mejorar las que actualmente existen). En ambos casos el tratamiento de dichas plataformas de servicio permite asegurar el acceso a los servicios del Estado	Definir e implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plataformas de servicios fijas
Gestión de ejecución de intervenciones en las plataformas de servicios ³	En el ámbito de influencia del PN PAIS hay una demanda de 90.26% de usuarios no atendidos	Los servicios ofertados por las plataformas de servicios fijas no llegan a toda la población dentro del ámbito de influencia	No se cuenta con una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia. Al no contar con dicha estrategia no se ha iniciado el proceso de identificación de necesidades	Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia
			Las entidades públicas y privadas no incorporan en su planificación estratégica las intervenciones en el sector rural. Dado que no se tiene un estado de la población en general no se ha procedido con el levantamiento de información y diagnóstico de necesidades	Promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa PAIS

Las Oportunidades de Mejora propuestas por el Programa PAIS se muestran orientadas a mejorar la cobertura de su atención, mediante la culminación de infraestructura de atención al usuario. La implementación de estrategias para ampliar la cobertura y la promoción de convenios que mejoren la interacción con entidades públicas y privadas y que estas mejoren su intervención en el sector.

Dos de las Oportunidades de Mejora están directamente relacionadas a mejorar la infraestructura física, específicamente están referidas a las plataformas de servicio fijas una en cuanto a culminar aquellas que se encuentran aún en ejecución y otra a la construcción de un mayor número de plataformas de servicio fijas, las que una vez culminadas ampliarán significativamente el alcance de la cobertura del servicio para la población rural y la población rural dispersa que son quienes tienen un acceso más limitado a los servicios brindados por el estado.

Las siguientes dos Oportunidades de Mejora están orientadas a mejoras de la gestión orientadas a la generación de una estrategia para lograr la cobertura completa de los Centros Poblados del ámbito de influencia, donde se indica que no solo se trata de mejorar o ampliar la infraestructura sino también de gestionar de manera más planificada y estratégica la infraestructura ya existente y garantizar de esta manera que los servicios ofertados por las plataformas de servicios fijas lleguen a toda la población dentro del ámbito de influencia, lo cual involucra también la participación de otras entidades públicas. Por ello, la última oportunidad de mejora se orienta a promover convenios que permitan que estas incluyan en su planificación estratégica las intervenciones en el sector.

F. PROGRAMA CONTIGO

El Programa Contigo ha identificado un total de tres Oportunidades de Mejora, distribuidas en dos de sus procesos críticos, tal como se señala en el Cuadro 14:

Cuadro N° 14 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Contigo

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Afiliación al programa de pensión no contributiva	9304 potenciales usuarios bajo modalidad de oficio	Usuarios con discapacidad severa desconocen del servicio que brinda el programa	Poca difusión en medios de comunicación local	Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa, así como la implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y acceder al servicio que brinda.
Autorización de la pensión no contributiva	1253 usuarios que no tienen problemas de distancias geográficas al punto más cercano de cobro o agencia del BN	Limitados medios para el traslado hacia las agencias del BN	Distancias geográficas y dispersión que limitan a los usuarios el cobro de la pensión	Suscripción de convenio con el BN e implementación de soluciones tecnológicas que automaticen procesos y procedimientos
	10195 usuarios del padrón II-2021 actualizado al 24 de junio que no cobraron su pensión	Existen usuarios que no cobran la pensión por las siguientes causas, distancia, desconocimiento de ser parte del programa y de sus procedimientos	Afiliación de oficio, desconocimiento de procedimientos como la autorización de cobro, entre otros.	Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares donde habiten personas con discapacidad severa que forman parte del Programa Contigo e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes a lo largo del año

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Contigo

Para el caso del Programa Contigo, las Oportunidades de Mejora propuestas están enfocadas principalmente a mejorar la coordinación e interacción con instituciones externas (Banco de la Nación) e internas (Otros Programas Nacionales) del MIDIS, con la finalidad de potenciar su servicio y favorecerse de convenios y herramientas mutuas, buscan reforzar sus herramientas tecnológicas mediante aplicativos móviles y automatizaciones además de establecer una comunicación y contacto permanente con la población y sus posibles usuarios.

- La primera oportunidad de mejora apunta a fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa entre los usuarios para mejorar la difusión y el acceso a los servicios que brinda el programa, recurriendo para ello a la implementación de aplicativos móviles.
- La otra mejora busca reducir el problema de la dispersión y distancia geográfica por la ubicación de las viviendas de los usuarios del programa, que dificulta que estos accedan de manera oportuna y sencilla al cobro de los beneficios que se les ha asignado, mediante el uso de la tecnología para la automatización de procesos y procedimientos de manera coordinada con el Banco de la Nación, mediante la suscripción de un convenio.
- Finalmente la última mejora identificada apunta a buscar un beneficio mediante el aprovechamiento de las herramientas y estructuras ya implementadas por los otros programas nacionales, para mejorar el proceso de identificación de hogares donde habiten personas con discapacidad severa e implementar de esta manera estrategias de comunicación y contacto permanente, para mejorar el acceso de estos al servicio brindado, ya que una gran cantidad de usuarios del padrón II-2021 no han cobrado su pensión, debido a la distancia o el desconocimiento de los procedimientos requeridos.

G. PENSIÓN 65

El Programa Pensión 65 ha identificado un total de siete Oportunidades de Mejora, distribuidas en tres de sus procesos críticos, de acuerdo a los señalado en el Cuadro 15:

Cuadro N° 15 : Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Pensión 65

PROCESOS CRÍTICOS	BRECHA	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Gestión de las subvenciones	A nivel nacional, hay una demanda de 130,619 potenciales usuarios no atendidos. De los cuales, 53,096 corresponden al ámbito urbano y 77,523 en el ámbito rural.	Limitado acceso de los adultos mayores en extrema pobreza a la subvención monetaria.	Asignación presupuestal no se incrementa en los últimos 5 años.	Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65.
	El pago a través de Empresas Transportadora de Valores se efectúa un mes posterior al inicio de pago en las agencias bancarias del Banco de la Nación, de acuerdo al cronograma establecido por el Banco de la Nación.	Limitada oferta de servicios financieros por parte de las empresas privadas.	Limitaciones operativas para el despliegue en territorio. Restricciones por el estado de emergencia sanitaria. Condiciones climatológicas.	Mejorar la oportunidad de cobro de la subvención de los usuarios a través de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV).
	A nivel nacional, se cuenta con un público objetivo de 70,705 usuarios para ser incluidos financieramente a través de la entrega de una tarjeta de débito, previa educación financiera. Respecto al 2021, la brecha de atención es de 8,412 usuarios.	Limitada oferta de servicios financieros del Banco de la Nación para la entrega de tarjetas de débito a los usuarios.	"Restricciones tecnológicas del Banco de la Nación. Restricciones aforo por el estado de emergencia sanitaria."	Mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago.
	Apertura de 66 nuevos puntos de pago para atender a 12,516 usuarios.	Restricciones para el acceso al cobro de la subvención económica.	Limitada oferta financiera cerca a sus residencias. Limitada accesibilidad a las agencias bancarias. Altos costos de traslado para llegar a agencias bancarias.	Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios.
Seguimiento a los usuarios con Tercero Autorizado	La subvención económica para los usuarios es de S/ 125.00 soles mensuales, lo que equivale al 65.4% de la Canasta Básica Alimentaria, que asciende a S/ ,191.00.	Mayor vulnerabilidad por parte de los usuarios del Programa Pensión 65.	Ingresos reducidos para su subsistencia.	Actualización del monto de la subvención monetaria de los usuarios del Programa Pensión 65 al monto de la Canasta Básica Alimentaria.
	A nivel nacional 8,761 usuarios cuentan con un tercero autorizado y deben recibir una visita de verificación con periodicidad bimestral. A la fecha 1,641 han recibido una visita de supervisión y seguimiento.	Mayor riesgo de presentación de actos inadecuados por parte del tercero autorizado.	"Limitado personal para el seguimiento. Restricciones presupuestales."	Reducción de la vulnerabilidad a través de la implementación del seguimiento al tercero autorizado
Gestión de servicios complementarios	245,081 usuarios y usuarias del Programa Pensión 65 deben recibir una visita de acompañamiento.	Mayor riesgo y deterioro de la salud física y mental del usuario del Programa Pensión 65.	"Insuficiente cantidad de promotores en el territorio. Limitado acceso a los números telefónicos. Falta de conectividad. Restricciones presupuestales."	Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Pensión 65

Para el caso del programa Pensión 65, las oportunidades de mejora identificadas apuntan principalmente a ampliar la cobertura de sus servicios, a través de un incremento en el presupuesto y brindar facilidades de cobro a sus usuarios mediante la gestión de nuevos canales, extensión de puntos y modalidades para el pago de los beneficios y mejorar el acompañamiento y seguimiento tanto a los usuarios del programa como a otras instituciones involucradas como es el caso de los terceros autorizados.

- La primera mejora contempla la ampliación de cobertura del programa, para mejorar el acceso por parte de los adultos mayores en extrema pobreza a una subvención monetaria, dado que en la actualidad es bastante limitada, debido principalmente a que la asignación presupuestal al programa no se ha incrementado en los últimos 5 años.
- También se planteó como oportunidad de mejora, mejorar la oportunidad de cobro de la subvención por parte de los usuarios a través de las empresas transportadoras de valores (ETV), pues en la actualidad las complicaciones operativas, las restricciones del estado de emergencia y las condiciones climáticas entre otros, limita la oferta de servicios financieros por parte de las empresas privadas.
- Se consideró también mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago, para poder contrarrestar la limitada oferta de servicios que ofrece el Banco de la Nación para la entrega de las tarjetas de crédito, y las restricciones tecnológicas y de aforo que este presentó como consecuencia del estado de emergencia sanitaria.
- Otra mejora está referida a la implementación de nuevos puntos de pago, pues con los que se cuenta actualmente se genera problemas de accesibilidad al servicio, pues los puntos de pago quedan alejados de las viviendas de los usuarios y les genera altos costos en el traslado a una agencia bancaria para el cobro de la subvención.
- Se ha planteado como mejora la actualización del monto de la subvención monetaria que en la actualidad cubre solo el 65.4% del valor de la canasta básica alimentaria, y de esta manera reducir la vulnerabilidad en el usuario debido a sus reducidos ingresos para su subsistencia.
- Otra oportunidad de mejora se ha establecido al implementar el seguimiento del tercero autorizado, para reducir el riesgo de que se presenten actos inadecuados en la gestión de estos, esto debido al gran número de usuarios a nivel nacional que deben ser atendidos y que ello se ha visto limitado por la falta de personal requerido para dicho seguimiento, así como restricciones presupuestales.
- Finalmente se ha identificado la oportunidad de mejora que contempla la implementación de un modelo de acompañamiento a los usuarios del programa, pues se trata de personas vulnerables de alto riesgo y con problemas de deterioro de la salud física y mental, que, debido a la insuficiente cantidad de promotores en el territorio, el limitado acceso a los números de teléfono, la falta de conectividad y las restricciones presupuestales no han estado siendo debidamente acompañados por el programa.



1.4.2. Priorización de Oportunidades de Mejora

Con el fin de determinar un orden en la oportunidad de implementación de las Oportunidades de Mejora identificadas, la metodología propone su priorización, considerando los criterios de (i) demanda de recursos, (ii) plazos para la implementación de las propuestas de mejora, (iii) alineación con los objetivos del Programa y/o MIDIS, u otro(s) que el programa Social considere relevante.

En ese sentido, las Oportunidades de Mejora que presentan una menor demanda de recursos, menores tiempos de implementación y una contribución más directa a los objetivos del programa y/o MIDIS, son las que obtienen un mayor puntaje las que resultan priorizadas. Cabe precisar que el orden de priorización no determina que una es más importante o relevante para el programa frente a otra, sino su factibilidad de ser implementadas en un corto plazo. Asimismo, éstas pueden ser implementadas en simultáneo, dependiendo de las condiciones con las que cuente el Programa para su inicio.

El Cuadro 16 muestra el mapeo del total de Oportunidades de Mejora identificadas por los siete Programas Sociales y los puntajes de priorización obtenidos en cada una de ellas:



Cuadro N° 16 : Priorización de las Oportunidades de Mejora de los Programas Sociales

N° ORDEN	CUNA MÁS	PUN-TAJE	JUNTOS	PUN-TAJE	GALIWARMA	PUN-TAJE	FONCODES	PUN-TAJE	PAIS	PUN-TAJE	CONTIGO	PUN-TAJE	PENSIÓN	PUN-TAJE
1	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión.	9	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponibilidad de información (salud y educación)	9	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas correspondientes.	9	Directiva actualizada	7.7	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega	7	Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares donde habiten personas con discapacidad severa que forman parte del Programa e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes a lo largo del año	9	Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65.	7.5
2	Intensificación de proceso de sensibilización a familias para su afiliación temprana al SAF, con apoyo de líderes comunales.	9	Implementar el nuevo aplicativo de Acompañamiento al hogar, que permita consignar y disponer la información de las acciones de acompañamiento	9	Desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales" para Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/ os Territoriales (CTT)	7.7	Promoción de "usuarios egresados" que han demostrado mejor desempeño y tienen potencial para ser Yachachiq	5.7	Promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector	6.5	Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa, así como la implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y acceder al servicio que brinda.	7.7	Mejorar la oportunidad de cobro de los usuarios a través de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV).	7
3	Optimización del procedimiento para la participación en las acciones de capacitación programadas.	9	Mayor relacionamiento con entidades competentes en implementar puntos de pago y acciones para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas	6.5	Efectivar la implementación de la Norma de Seguridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para alinear las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO)	7	Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución (fotografías geo referenciadas)	5	Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia	6.5	Suscripción de convenio con el BN e implementación de soluciones tecnológicas que automatizen procesos y procedimientos	5.7	Reducción de la vulnerabilidad a través de la implementación del seguimiento al tercero autorizado (Gestionando recursos para su implementación y/o modificación del marco normativo).	7
4	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	7.7	Implementación progresiva de transferencias adicionales diferenciadas aprobado por Juntos	6.5	Implementar un tablero de control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central	7			Definir e implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plataformas de servicios fijas	5			Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65.	7
5	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	7.7	Priorizar la incorporación de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62-2021 - MIDIS	6									Actualización del monto de la subvención monetaria de los usuarios del Programa Pensión 65 al monto de la Canasta Básica Alimentaria.	6.5
6	Optimización del procedimiento de comunicación con las familias, previo a la realización de la vista.	7											Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios.	5.5
7	Implementación de estrategia de incentivos y/o reconocimientos monetarios y no monetarios diferenciados, en base a escalas preestablecidas.	5.7											Mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago.	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales

A. PROGRAMA CUNA MÁS

De la priorización realizada del Programa Nacional Cuna Más sobre las siete Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene 3 con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 17:

Cuadro N° 17 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Cuna Más

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	VALOR PROMEDIO
1	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión.	9	9	9	9
2	Intensificación de proceso de sensibilización a familias para su afiliación temprana al SAF, con apoyo de líderes comunales.	9	9	9	9
3	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	5	9	9	7.7
4	Optimización del procedimiento para la participación en las acciones de capacitación programadas.	9	9	9	9
5	Optimización del procedimiento de comunicación con las familias, previo a la realización de la visita.	3	9	9	7
6	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	5	9	9	7.7
7	Implementación de estrategia de incentivos y/o reconocimientos monetarios y no monetarios diferenciados, en base a escalas preestablecidas.	3	5	9	5.7

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Cuna Más

De las 7 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa que los valores colocados dieron como resultado 3 Oportunidades de Mejora que obtuvieron la primera posición, debido a que en todos los criterios obtuvieron el valor máximo de 9. Para el caso de las 2 Oportunidades de Mejora que obtuvieron una segunda posición de 7.7, se debió a que el criterio de demanda de recursos requería un nivel medio, por ello que obtuvo un valor de 5. Para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo la tercera posición de 7 se debió a que el criterio de demanda de recursos requería un nivel alto de recurso y obtuvo un valor de 3. En el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo se debió a que adicional al puntaje obtenido en demanda de recursos, la oportunidad requiere un plazo mayor de implementación por lo cual obtuvo un valor de 5.

Cuadro N° 18 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa Cuna Más

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
9	Gestión interna	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión.	Miembros del Comité de Gestión reconocidos por el PNCM dentro de los plazos establecidos.
9	Servicio al usuario	Intensificación de proceso de sensibilización a familias para su afiliación temprana al SAF, con apoyo de líderes comunales.	Nuevos usuarios que se afilian al SAF, son en un 70% menores de 90 días de edad, de acuerdo a la meta establecida.
9	Gestión interna	Optimización del procedimiento para la participación en las acciones de capacitación programadas.	Equipos técnicos de las Unidades Territoriales/ Oficinas de Coordinación Territorial reciben capacitación dentro de los plazos establecidos.
7.7	Gestión interna	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	Justificaciones de gastos remitidos en forma oportuna, en al menos un 80% de los CG.
7.7	Gestión interna	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la elaboración y presentación de justificación de gastos.	Justificaciones de gastos remitidos en forma oportuna, en al menos un 80% de los CG.
7	Servicio al usuario	Optimización del procedimiento de comunicación con las familias, previo a la realización de la visita.	Familias usuarias del SAF reciben 4 visitas al mes, en el 99% de casos.
5.7	Gestión interna	Implementación de estrategia de incentivos y/o reconocimientos monetarios y no monetarios diferenciados, en base a escalas preestablecidas.	Deserción de MC se reduce en un 10% anual

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Cuna Más

Como se muestra en el Cuadro 18, de las 7 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Cuna Más, se observa que en su mayoría éstas se encuentran vinculadas a procesos de su gestión interna (5 oportunidades de mejora), cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) reconocimiento de los miembros del Comité de Gestión en los plazos establecidos, (ii) incremento de usuarios al servicio de SAF, a través de procesos de sensibilización y afiliación temprana y (iii) fortalecimiento de capacidades de los equipos técnicos territoriales.

B. PROGRAMA JUNTOS

De la priorización realizada del Programa Juntos, a las cinco Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene 2 con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 19. Según el detalle siguiente:

Cuadro N° 19 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Juntos

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	OTROS	VALOR PROMEDIO
1	Priorizar la incorporar de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62-2021-MIDIS	3	3	9	9	6
2	Mayor relacionamiento con entidades competentes en implementar puntos de pago y acciones para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas	3	5	9	9	6.5
3	Implementación progresiva de transferencias adicionales diferenciadas aprobado por Juntos	3	5	9	9	6.5
4	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponibilidad de información (salud y educación)	9	9	9	9	9
5	Implementar el nuevo aplicativo de Acompañamiento al hogar, que permita consignar y disponer la información de las acciones de acompañamiento	9	9	9	9	9

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Juntos

De las 5 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 19 que los valores colocados dieron un resultado de 2 Oportunidades de Mejora que obtuvieron la primera posición, esto debido a que en todos los criterios obtuvieron el valor máximo de 9, para el caso de las 2 Oportunidades de Mejora que obtuvieron una segunda posición de 6.5 se debió a que el criterio de demanda de recursos requería un nivel alto de recurso es por ello que obtuvo un valor de 3, y para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo se debió a que adicional al puntaje obtenido en demanda de recursos la oportunidad requiere un plazo largo de implementación por lo que obtuvo un valor de 3.

Cuadro N° 20 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Juntos

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
9	Articulación intersectorial	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponibilidad de información (salud y educación)	Incremento de la verificación del cumplimiento o de corresponsabilidades por interoperabilidad
9	Acceso a la Información	Implementar el nuevo aplicativo de Acompañamiento al hogar, que permita consignar y disponer la información de las acciones de acompañamiento	Miembros objetivo que incrementan el acceso a los paquetes de servicios de salud y servicios de educación
6.5	Articulación intersectorial	Mayor relacionamiento con entidades competentes en implementar puntos de pago y acciones para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas	Incorporación n de nuevos Puntos de Pago en distritos de intervención
6.5	Servicio al usuario	Implementación progresiva de transferencias adicionales diferenciadas aprobado por Juntos	Incremento de la permanencia y culminación de secundaria de los estudiantes de los hogares Juntos
6	Servicio al usuario	Priorizar la incorporar de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62-2021-MIDIS	Mayor número de hogares afiliados en nuevos ámbitos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los el Programa Juntos

Como se muestra en el Cuadro 20, de las 5 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Juntos, se observa que se encuentran vinculadas a los procesos de articulación intersectorial, servicio al ciudadano y acceso a la información, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) Incrementar la verificación del cumplimiento de corresponsabilidades por interoperabilidad, (ii) incrementar el acceso a servicios de salud y educación a través de la implementación de un nuevo aplicativo que permita disponer de información relevante de las acciones de acompañamiento en el hogar, (iii) incorporación de nuevos puntos de pago para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas, (iv) incremento de la permanencia y culminación de los estudios de educación secundaria en los estudiantes de los hogares de Juntos y (v) incremento de un mayor número de hogares afiliados en nuevos ámbitos.

C. PROGRAMA QALI WARMA

De la priorización realizada del Programa Qali Warma, a las cuatro Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene una con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 21:

Cuadro N° 21: Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Qali Warma

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	VALOR PROMEDIO
1	Efectivizar la implementación de la Norma de Seguridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para alinear las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO) en dicha norma.	9	9	3	7
2	Desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales", para las/os Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT)	9	9	5	7.7
3	Implementar un tablero de control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central.	9	9	3	7
4	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas correspondientes.	9	9	9	9

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Qali Warma

De las 4 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 21, según los valores colocados dieron un resultado que una oportunidad de mejora que obtuvo la primera posición, esto debido a que en todos los criterios obtuvo el valor máximo de 9, para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo una segunda posición de 7.7 se debió a que el criterio de alineación con los objetivos del programa solo se encontraba alineada es por ello que obtuvo un valor de 5, y para el caso de las dos Oportunidades de Mejora que obtuvieron el puntaje de 7, que corresponde al puesto mínimo debido a que el criterio de alineación con los objetivos del programa, la mejora tiene vinculación y aporte indirecto en el objetivo estratégico por lo cual obtuvo un valor de 3.

Cuadro N° 22 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa Qali Warma

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
9	Gestión Interna	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas correspondientes.	Mejorar las capacidades de los Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA) en el proceso de liberación de alimentos.
7.7	Gestión Interna	Desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales", para las/os Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT)	Optimizar la funcionalidad de la Validación de cumplimiento de Obligaciones Contractuales en el SIGO.
7	Gestión Interna	Efectivizar la implementación de la Norma de Seguridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para alinear las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO)	Mejorar los sistemas de seguridad de la información de acuerdo a los estándares de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
7	Gestión Interna	Implementar un tablero de control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central	Mejora en el cumplimiento de los plazos de evaluación de la Solicitud de Inaplicación de penalidades.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Qali Warma

Como se muestra en el Cuadro 22, de las 4 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Qali Warma, se observa que se encuentran vinculadas al proceso de gestión interna, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) fortalecimiento de las capacidades de los supervisores (SPA), (ii) optimizar la funcionalidad de la validación de cumplimiento de obligaciones contractuales en el SIGO, (iii) mejorar los sistemas de seguridad de la información de acuerdo a los estándares de la NTP-ISO/IEC 27001:2014 y (iv) mejorar los plazos de evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades.

D. PROGRAMA FONCODES

De la priorización realizada del Programa FONCODES, a las tres Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene una con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 23:

Cuadro N° 23 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa FONCODES

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	VALOR PROMEDIO
1	Promoción de "usuarios egresados" que han demostrado mejor desempeño y tienen potencial para ser Yachachiq	3	5	9	5.7
2	Directiva de focalización actualizada	9	9	5	7.7
3	Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución (fotografías geo referenciadas)	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Foncodes

De las 3 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 23 que los valores colocados dieron un resultado de una Oportunidades de Mejora que obtuvo la primera posición, esto debido a que en los criterios de demanda de recursos y plazo de implementación obtuvo el valor máximo de 9 y en el criterio de alineación con los objetivos del programa obtuvo una puntuación de 5, para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo una segunda posición de 5.7 se debió a que el criterio de demanda de recursos es alto es por ello obtuvo un valor de 3, el criterio de plazos para la implementación es mediano o mayor a 1 año es por ello que obtuvo un valor de 5 y para el criterio de alineación obtuvo el valor máximo de 9 y para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo se debió a que en todos los criterios obtuvo un valor de 5.

Cuadro N° 24 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa FONCODES

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
7.7	Gestión Interna	Directiva actualizada	Directiva aprobada
5.7	Servicio al Usuario	Promoción de "usuarios egresados" que han demostrado mejor desempeño y tienen potencial para ser Yachachiq	1010 usuarios totalmente calificados y/o certificados para cumplir a cabalidad el perfil de Yachachiq
5	Acceso a la Información	Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución (fotografías geo referenciadas)	Aplicativo SGP móvil implementado

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa FONCODES

Como se muestra en el Cuadro 24, de las 3 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa FONCODES, se observa que éstas se encuentran vinculadas a los procesos de gestión interna, servicio al usuario y acceso a la información, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) contar con una directiva aprobada de los criterios de focalización del Programa, (ii) contar con 1010 usuarios calificados y certificados que cumplan con cabalidad el perfil de Yachachiq y (iii) contar con el aplicativo SGP móvil implementado.



E. PROGRAMA PAIS

De la priorización realizada del Programa PAIS, a las cuatro Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene una con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 25.

Cuadro N° 25 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa PAIS

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	OTROS	VALOR PROMEDIO
1	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega	5	5	9	9	7
2	Promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector	5	3	9	9	6.5
3	Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia	9	3	9	5	6.5
4	Definir e implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plataformas de servicios fijas	3	3	9	5	5

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa PAIS

De las 4 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 25 que los valores colocados dieron un resultado que una Oportunidades de Mejora que obtuvo la primera posición, con un puntaje de 7, esto debido a que en los criterios de alineación con los objetivos e impacto obtuvo el valor de 9 y en los criterios de demanda de recursos y plazos para la implementación obtuvo el valor de 5, para el caso de las 2 Oportunidades de Mejora que obtuvieron una segunda posición de 6.5 se debió a que una de las Oportunidades de Mejora obtuvo un valor de 9 para los criterios de alineación de objetivos e impacto, un valor de 5 para el criterio de demanda de recursos y un valor de 3 para el criterio de lazos de implementación, la segunda oportunidad de mejora obtuvo un valor de 9 para los criterios demanda de recursos y alineación con los objetivos, un valor de 5 para el criterio de impacto y un valor de 3 para el criterio de plazos de implementación y para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo con un puntaje de 5, esto debido a que en el criterio de alineación de los objetivos obtuvo un valor de 9, impacto un valor de 5 y para demanda de recursos y plazos de implementación un valor de 3.

Cuadro N° 26 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa PAIS

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
7	Gestión interna	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega	La brecha se reducirá en 5% y las plataformas de servicios fijas que se encuentran pendientes de entrega serán asignadas a las Unidades Territoriales
6.5	Articulación intersectorial	Promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector	La brecha se reducirá en 31% y se incrementará el padrón de potencialidades de oferta de las plataformas de servicios fijas
6.5	Servicio al usuario	Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia	La brecha se reducirá en 31% y se incrementará la cobertura de los usuarios de los centros poblados del ámbito de influencia de las plataformas de servicio fijas
5	Gestión interna	Definir e implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plataformas de servicios fijas	La brecha se reducirá en 5% y además se incrementará el número de plataformas de servicios fijas ampliando la cobertura de la población focalizada

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa PAIS

Como se muestra en el Cuadro 26, de las 4 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa PAIS, se observa que se encuentran vinculadas a los procesos de gestión interna, servicio al usuario y articulación intersectorial, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) reducción de la brecha en 5% y asignación a las unidades territoriales de las plataformas de servicios que se encuentren pendientes de entrega, (ii) reducción de la brecha en 31% e incremento del padrón de potencialidades de oferta, (iii) reducción de la brecha en 31% e incremento de la cobertura de los usuarios y (iv) reducción de la brecha en 5% e incremento del número de plataformas de servicios fijos.

F. PROGRAMA CONTIGO

De la priorización realizada del Programa Contigo, a las tres Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene una con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 27.

Cuadro N° 27 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Contigo

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	VALOR PROMEDIO
1	Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa, así como la implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y acceder al servicio que brinda.	5	9	9	7.7
2	Suscripción de convenio con el BN e implementación de soluciones tecnológicas que automaticen procesos y procedimientos	3	5	9	5.7
3	Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares donde habiten personas con discapacidad severa que forman parte del Programa Contigo e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes a lo largo del año	9	9	9	9

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Contigo

De las 3 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 27 que los valores colocados dieron un resultado de una oportunidad de mejora que obtuvo la primera posición, esto debido a que en todos los criterios obtuvo el valor máximo de 9, para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo una segunda posición de 7.7 se debió a que el criterio de demanda de recursos del programa requiere una demanda adicional para cubrir parte de la implementación de la mejora es por ello que obtuvo un valor de 5, y para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo se debió a que el criterio de demanda de recursos obtuvo un valor de 3 y para el criterio de plazo de implementación obtuvo un valor de 5.

Cuadro N° 28 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa Contigo

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
9.0	Articulación intersectorial	Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares donde habiten personas con discapacidad severa que forman parte del Programa Contigo e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes a lo largo del año	Los usuarios del padrón conozcan oportunamente que fueron beneficiados con el servicio que brinda el Programa
7.7	Acceso a la Información	Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa, así como la implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y acceder al servicio que brinda.	Reducir el número de potenciales usuarios bajo la modalidad de oficio
5.7	Servicio al usuario	Suscripción de convenio con el BN e implementación de soluciones tecnológicas que automaticen procesos y procedimientos	Usuarios cobran su pensión de manera oportuna

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa FONCODES

Como se muestra en el Cuadro 28, de las 3 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa CONTIGO, se observa que se encuentran vinculadas a los procesos de articulación intersectorial, acceso a la información y servicio al usuario, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) conocimiento oportuno por parte de los usuarios que son beneficiados con el servicio que brinda el programa, (ii) reducción del número de potenciales usuarios bajo la modalidad de oficio y (iii) Cobro de manera oportuna de los usuarios.

G. PENSIÓN 65

De la priorización realizada del Programa Pensión 65, a las siete Oportunidades de Mejora identificadas, se obtiene una con un mayor puntaje tal como se muestra en el Cuadro 29.

Cuadro N° 29 : Priorización de Oportunidades de Mejora – Programa Pensión 65

N°	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DEMANDA DE RECURSOS	PLAZOS PARA IMPLEMENTACIÓN	ALINEACIÓN CON OBJETIVOS	OTROS	VALOR PROMEDIO
1	Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65.	3	9	9	9	7.5
2	Mejorar la oportunidad de cobro de la subvención de los usuarios a través de las Empresas Transportadores de Valores (ETV).	9	9	5	5	7
3	Mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago.	5	5	5	5	5
4	Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios.	3	5	5	9	5.5
5	Actualización del monto de la subvención monetaria de los usuarios del Programa Pensión 65 al monto de la Canasta Básica Alimentaria.	3	9	5	9	6.5
6	Reducción de la vulnerabilidad a través de la implementación del seguimiento al tercero autorizado (Gestionando recursos para su implementación y/o modificación del marco normativo).	5	9	5	9	7
7	Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65.	5	9	5	9	7

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Pensión 65

De las 7 Oportunidades de Mejora analizadas, se observa en el Cuadro 29 que los valores colocados dieron un resultado de una oportunidad de mejora que obtuvo la primera posición, esto debido a que en todos los criterios obtuvo el valor máximo de 7.5, en los criterios de: plazos para la implementación, alineación con los objetivos e impacto obtuvo un valor de 9 y para el criterio de demanda de recursos un valor de 3.

Para las Oportunidades de Mejora que obtuvieron una segunda posición de 7, una oportunidad obtuvo el valor de 9 para los criterio de demanda de recursos y plazos de implementación y un valor de 5 para los criterios de alineación con los objetivos e impacto, y las otras dos oportunidad obtuvieron un valor de 9 para los criterios de plazos de implementación e impacto y un valor de 5 para los criterios de demanda de recursos y alineación con los objetivos, para la oportunidad que obtuvo el tercer lugar con un valor de 6.5 se debió a que en los criterios de impacto y plazos de implementación obtuvo un valor de 9, en el criterio de alineación con los objetivos obtuvo un

valor de 5 y en el criterio de demanda de recursos un valor de 3, para la oportunidad que obtuvo el cuarto lugar con un valor de 5.5 se debió a que obtuvo un valor de 9 en el criterio de impacto, un valor de 5 en los criterios de plazos para la implementación y alineación con los objetivos y un valor de 3 en el criterio de demanda de recursos y para el caso de la oportunidad de mejora que obtuvo el puesto mínimo se debió a que para todos los criterios obtuvo un valor de 5.

Cuadro N° 30 : Oportunidades de Mejora priorizadas y resultados esperados – Programa Pensión 65

PUNTAJE RANKING	CLASIFICACIÓN MEJORA	NOMBRE DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESULTADO ESPERADO
7.5	Servicio al usuario	Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65.	687,666 adultos mayores atendidos por el Programa Pensión 65. Cobertura del 100% de los potenciales usuarios en lista de espera. Afiliación de 130,619 nuevos usuarios.
7	Servicio al usuario	Mejorar la oportunidad de cobro de la subvención de los usuarios a través de las Empresas Transportadores de Valores (ETV).	100% de los usuarios del Programa reciben la subvención monetaria en un periodo máximo de 15 días hábiles después de emitida la RBU.
7	Servicio al usuario	Reducción de la vulnerabilidad a través de la implementación del seguimiento al tercero autorizado (Gestionando recursos para su implementación y/o modificación del marco normativo).	Seguimiento del pago al 100% de usuarios que cobran a través de un tercero autorizado.
7	Servicio al usuario	Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65.	Acompañamiento a la salud física y emocional del 100% de los usuarios del Programa (557,043)
6.5	Servicio al usuario	Actualización del monto de la subvención monetaria de los usuarios del Programa Pensión 65 al monto de la Canasta Básica Alimentaria.	557,043 usuarios del Programa cuentan con una subvención monetaria por la suma de 191 soles mensuales, que contribuyen a su protección económica.
5.5	Servicio al usuario	Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios.	Incrementar 66 nuevos puntos de pago para tender a 12,516 usuarios adicionales.
5	Servicio al usuario	Mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago.	Al 2021: 15,000 usuarios tarjetizados Al 2022: 100% de usuarios aptos para tarjetización (70,705) con entrega de tarjeta de débito.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por el Programa Pensión 65

Como se muestra en el Cuadro 30, las 7 Oportunidades de Mejora identificadas por el Programa Pensión 65, se encuentran vinculadas al proceso de servicio al usuario, cuyos resultados esperados responden y se orientan a (i) incremento de la cobertura del programa, (ii) mejorar la oportunidad de cobro a un periodo máximo de 15 día hábiles después de emitida la RBU, (iii) reducción de la vulnerabilidad a través del seguimiento del pago al 100% de los usuarios que cobran a través de un tercero autorizado, (iv) implementación al 100% de acompañamiento a la salud física y emocional de los usuarios del programa, (v) incrementar la subvención monetaria a 191 soles mensuales a 557,043 usuarios del programa, (vi) incrementar 66 nuevos puntos de pago para atención y (vii) tarjetizar al 100% de usuarios aptos.

Análisis Integral de las Mejoras Alineadas a Procesos Transversales

De acuerdo a la información mostrada en el Cuadro 31, de las 29 oportunidades de mejora priorizadas por los siete Programas Sociales, 13 (45%) se encuentran vinculadas a los servicios brindados sus usuarios/as; 9 (31%) contribuyen a procesas diversos de su gestión interna; 4 (14%) están relacionados a procesos de articulación; 3 (10%) se relacionan con procesos de seguimiento/ monitoreo y 3 (10%) se muestran vinculadas al acceso a la información.

A continuación, se presenta un breve resumen de las Oportunidades de Mejora priorizadas por los Programas Sociales, de acuerdo a su clasificación:

a. Servicio al usuario

De las 13 Oportunidades de Mejora priorizadas que tiene vinculación con el servicio al usuario:

- 7 de ellas corresponden a las 7 oportunidades de mejora propuestas por el Programa Pensión 65, referidas a mejorar el periodo máximo de cobro de subvención por parte de los usuarios, mejorar el seguimiento al pago de los usuarios a través de un autorizado y coberturar un mayor número de usuarios con acompañamiento a la salud física y emocional de los usuarios
- 2 corresponden al Programa Juntos, a la incorporación de hogares partir de criterios de priorización; así como la implementación progresiva de transferencias adicionales.
- 1 corresponde al Programa Cuna Más, referida a la afiliación de nuevos usuarios (niñas/ niños menores a 90 días de edad) en el Servicio de Acompañamiento Familiar (SAF).
- 1 es propuesta por el Programa Contigo relacionada a la suscripción de un convenio con el Banco de la nación para automatización de procesos.
- 1 es propuesta por el Programa Programa PAIS, orientada a implementar una estrategia para una cobertura completa de Centros Poblados en su ámbito de influencia.
- 1 corresponde al Programa FONCODES, referida a la promoción de usuarios egresados para su desempeño con Yachachiq.

b. Gestión interna

De las 9 Oportunidades de Mejora consideradas en esta clasificación, se identifica que:

- 4 corresponden al Programa Qali Warma, referidas a la implementación de la Norma NTP ISO/IEC 27001:2014 para el proceso de compras.
- 2 corresponden al Programa Cuna Más, referidas a optimizar procedimientos internos de capacitación y asistencia técnica.
- 2 corresponden al programa PAIS, vinculadas a la implementación de estrategias para la ampliación de su cobertura, así como la culminación de las plataformas fijas de servicios.
- 1 corresponde al Programa Foncodes, referido a mejorar los criterios de focalización y priorización de los ámbitos de intervención establecidos en su Directiva.

c. Articulación intersectorial

De las 4 Oportunidades de Mejora bajo esta clasificación:

- 2 corresponden al Programa Juntos, orientadas a fortalecer la articulación en el territorio con los sectores salud y educación; y con entidades competentes para mejora de acceso y conectividad.
- 1 corresponde al Programa Contigo, orientada a implementar herramientas de consulta para mejorar comunicación y mantener contacto permanente con los usuarios.
- 1 corresponde al Programa PAIS, orientada a promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector.

d. Acceso a la información

De las 3 Oportunidades de Mejora vinculadas al acceso a la información:

- 1 corresponde al Programa Juntos, referida a la implementación de un nuevo aplicativo para el acompañamiento del hogar usuario.
- 1 corresponde al Programa Contigo corresponde a fortalecer la difusión mediante el uso de aplicativos, y promover con ello el acceso a información sobre los servicios.
- 1 corresponde al Programa FONCODES, referida a la implementación de su aplicativo SGP Web, para un monitoreo oportuno, considerando la información georreferenciada que éste brinda.

De manera complementaria a la clasificación de realizada a las Oportunidades de Mejora, el Cuadro 31 muestra los procesos vinculados a dichas Oportunidades de Mejora, los que se agrupan considerando las categorías de: (i) entrega del servicio, (ii) fortalecimiento de capacidades, (iii) articulación/modelo de cogestión, (iv) comunicación/difusión, (v) soporte/transversal y (vi) seguimiento y monitoreo.

Cuadro N° 31 : Oportunidades de Mejora priorizadas por los Programas Sociales

CATEGORIZACIÓN	PROCESOS	CUNA MÁS	JUNTOS	QALLI WARMA	FONCODES	PAIS	CONTIGO	PENSIÓN
Entrega del Servicio	Cobertura / Focalización / Priorización intervenciones		Priorizar incorporación de hogares según la RM N°62-2021 - MIDIS		Directiva N°006-2012-MIDIS, de focalización, actualizada	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega		Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65
						Estrategia para lograr cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia		
	Ejecución de la intervención		Implementación de transferencias adicionales diferenciadas			Estrategia ampliación de cobertura (construcción de plataformas de servicios fijas)		
								Mejorar cobro de la subvención de usuarios (ETV)
Fortalecimiento de capacidades	Acciones Formativas / Temáticas específicas	Optimizar procedimiento de participación en capacitaciones programadas (SOD)			Promoción de "usuarios egresados" para ser Yachachiq			Incremento de monto de subvención monetaria a usuarios/as
			Relacionamiento con entidades para mejorar accesibilidad y conectividad en zonas alejadas	Fortalecer capacidades y asistencia por la USME y Unidades Orgánicas			Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios/as	
	Entrega de Incentivos Monetarios/Pensión no contributiva						Mejorar acceso a subvención monetaria con nuevos canales de pago	
	Verificación de corre-sponsabilidades	Fortalecer articulación sectorial y territorial					Implementar modelo de acompañamiento a usuarios/as	
Articulación / modelo de cogestión	Gestión de ejecución de intervenciones en las plataformas de servicios						Gestionar Convenio con BN / implementar soluciones tecnológicas	
	Afiliación	Intensificar la sensibilización a familias para afiliación al SAF				Gestionar Convenios que permitan a las entidades públicas incorporar las intervenciones en el sector		
Comunicación / Difusión							Fortalecer estrategias de difusión / aplicativos móviles	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales

Cuadro N° 31: Oportunidades de Mejora priorizadas por los Programas Sociales

CATEGORIZACIÓN	PROCESOS	CUNA MÁS	JUNTOS	QALI WARMA	FONCODES	PAIS	CONTIGO	PENSIÓN
Soporte / transver-sales	Optimización/mejora de procesos	Optimizar procedimiento de asistencia para aprobación del expediente		Optimizar la Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales				
	Sistemas de Gestión			Implementar Norma de Seguridad de la Información - ISO 27001				
	Herramientas tecnológicas		Implementar aplicativo de acompañamiento al hogar			Implementar Herramientas para identificar nuevos usuarios / contacto permanente		
Seguimiento / monitoreo	Seguimiento a usuarios/as							Realizar seguimiento al tercero autorizado orientado a reducir vulnerabilidad
	Monitoreo de proyectos/intervenciones			Implementar Tablero de control	Generar información consistente y oportuna de proyectos			

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales



1.5 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

La ruta de implementación de las Oportunidades de Mejora identificadas por los programas adscritos al MIDIS, consiste en el mapeo las actividades vinculadas a las Oportunidades de Mejora priorizadas, los responsables de su implementación y la estimación del tiempo requerido para su implementación, todo ello orientado a la obtención de resultados esperados.

En ese sentido, los Programas Sociales, proponen rutas de implementación en tres temporalidades: i) de corto plazo, cuya implementación des desarrolla hasta un periodo de un año), ii) de mediano plazo, con un periodo de implementación de hasta dos años), y iii) de largo plazo, que requiere un periodo de implementación mayor a dos años. La temporalidad de las Oportunidades de Mejora, por cada Programa Social se muestra en el Cuadro 32:



Cuadro N° 32 : Cronograma de implementación de las Oportunidades de Mejora de los Programas Sociales del MIDIS

PROGRA- MA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
		2021		2022		2023	
		II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE
Cuna Más	Optimización del procedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de reconocimiento de miembros del Comité de Gestión.	X					
	Intensificación de proceso de sensibilización a familias para su afiliación temprana al SAF, con apoyo de líderes comunales	X					
	Optimización del procedimiento para la participación en las acciones de capacitación programadas.	X					
	Priorizar la incorporación de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62-2021-MIDIS	X	X	X			
	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponibilidad de información (salud y educación)	X	X	X			
Juntos	Implementar el nuevo aplicativo de Acompañamiento al hogar, que pueda ser alimentado con la información de otras intervenciones para el seguimiento oportuno de los hogares.	X	X	X			
	Mayor relacionamiento con entidades competentes en implementar puntos de pago y acciones para mejorar la accesibilidad y conectividad en zonas alejadas	X	X	X			
	Implementación progresiva de transferencias adicionales diferenciadas aprobado por Juntos	X	X	X			
Qali Warma	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas correspondientes.	X					
	Desarrollo de submódulos en la plataforma informática para optimizar la funcionalidad de la "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales", para Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT)	X	X	X			
	Efectivar la implementación de la Norma de Seguridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para alinear las plataformas informáticas del Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO)	X	X	X			
	Implementar un tablero de control que incluya indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inaplicación de penalidades en las unidades territoriales y en la sede central	X	X	X			
	Directiva de focalización aprobada	X					
FONCODES	Promoción de "usuarios egresados" que han demostrado mejor desempeño y tienen potencial para ser Yachachiq	X	X	X			
	Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución	X	X	X			
PAIS	Promover convenios que permitan a las entidades públicas incorporar en su planificación estratégica las intervenciones en el sector	X	X	X			
	Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia	X	X	X			
	Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega (*)	X	X	X			X
	Definir e implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plataformas de servicios móviles, para	X	X	X			X
Contigo	Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa, así como la implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y acceder al servicio que brinda.	X	X	X			
	Suscripción de convenio con el BNP e implementación de soluciones tecnológicas que automatizan procesos y procedimientos	X	X	X			
	Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares donde habitan personas con discapacidad severa que forman parte del Programa Contigo e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes a lo largo del año	X	X	X			
Pensión 65	Mejorar la oportunidad de cobro de la subvención de los usuarios a través de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV).	X	X	X			
	Reducción de la vulnerabilidad a través de la implementación del seguimiento al tercero autorizado. (**)	X	X	X			
	Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65. (**)	X	X	X			
Pensión 65	Mejorar el acceso a la subvención monetaria a través de nuevos canales de pago	X	X	X			
	Ampliación de cobertura del Programa Pensión 65.	N/D	N/D	N/D			
	Incremento del monto de la subvención monetaria de los usuarios del Programa Pensión 65.	N/D	N/D	N/D			
	Implementar nuevos puntos de pago para los usuarios.	N/D	N/D	N/D			

Fuente: Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales

(*) Implementación proyectada a 5 años.

(**) Sujeto a sujeta a una mayor asignación de recursos

N/D: No determinado



1.5.1. Oportunidades de Mejora priorizadas y temporalidad de su implementación

Como etapa final, los Programas Sociales planifican la implementación de sus respectivas oportunidades de mejora priorizadas. Esta planificación despliega cada una de las oportunidades de mejora en actividades, indicando a las Unidades o áreas responsables de su implementación, los plazos estimados, así como los medios de verificación con los que se sustentará su cumplimiento.

En la línea de lo señalado, y de acuerdo a lo mostrado en el Cuadro 33; las oportunidades de mejora han sido clasificadas en tres temporalidades: corto plazo, cuya implementación es menor a un año; mediano plazo, con proyección de ser implementada hasta un periodo de dos años; y largo plazo, cuya implementación requiere de un periodo mayor de dos años. Asimismo, del total de 29 oportunidades de mejora priorizadas por los Programas Sociales, 16 (55%) corresponden a un corto plazo; 8 (28%) a un mediano plazo; 2 (7%) a un corto plazo y los 3 restantes (10%) no tienen un plazo determinado para su implementación, dado que dependen de condiciones previas.

A continuación, se presenta una breve descripción de la ruta de implementación propuesta, a partir de la temporalidad de su implementación:

a) Corto Plazo

Seis de los siete Programas Sociales proponen la implementación de oportunidades de mejora en el periodo de un año:

Las tres oportunidades de mejora priorizadas por el Programa Cuna Más, ha sido planificadas en el corto plazo, las cuales está orientadas a procesos internos de fortalecimiento de capacidades, asistencia técnica, así como procesos de sensibilización a usuarios.

El Programa Juntos ha planificado dos de sus cinco oportunidades de mejora, en el corto plazo, orientadas a fortalecer la articulación territorial con los sectores salud y educación; así como del desarrollo de un aplicativo para el seguimiento de los hogares usuarios.

La implementación de las cuatro oportunidades de mejora del Programa Qali Warma han sido previstas en el corto plazo.

Una de las tres oportunidades de mejora del Programa FONCODES ha sido planificada en el corto plazo.

Las tres oportunidades de mejora del Programa del Programa Contigo se han planificado en el corto plazo, durante el segundo semestre del año 2021.

Tres de las siete oportunidades de mejora propuestas por el programa Pensión 65 se ubican en el corto plazo. No obstante, una de ellas requiere gestionar recursos adicionales y marco normativo para su implementación.

b) Mediano Plazo

Lo siguientes cuatro Programas Sociales proponen oportunidades de mejora de mediano plazo:

El Programa Juntos en el mediano plazo propone desarrollar sus tres oportunidades de mejora restantes, vinculadas a la entrega del servicio (cobertura y progresividad de nuevas transferencias) y acciones de articulación para mejorar condiciones de acceso y conectividad de sus usuarios.

El programa FONCODES propone sus dos oportunidades de mejora restantes también a un mediano plazo, las que se ubican en las categorías de fortalecimiento de capacidades (formación de Yachachiq), y seguimiento y monitoreo (desarrollo de aplicativo SGP Web).

El programa PAIS ha planificado sus dos primeras oportunidades de mejora a un mediano

plazo, las cuales se vinculan a las categorías de entrega de servicios (estrategia para cobertura completa) y articulación.

El cuarto programa que cuenta con una oportunidad de mejora a mediano plazo es Pensión 65, que corresponde a la categoría de gestión de servicios, al estar orientada a la incorporación de nuevos canales de pago.

c) Largo Plazo

El Programa PAIS es el único de los siete programas que propone oportunidades de mejora con implementación a largo plazo (5 años), estando ambas vinculadas la entrega del servicio, a través de la culminación y construcción de nuevas plataformas de servicios fijas para la ampliación de su cobertura.

Se precisa a su vez que tres de las siete oportunidades de mejora propuestas por el Programa Pensión 65, no cuentan con un plazo de implementación determinado, toda vez que dicha implementación se encuentra sujeta a la aprobación de demanda adicional.

Cuadro N° 33 : Oportunidades de Mejora Priorizadas por lo Programas Sociales

TEMPO- RALIDAD	PRIOR- IZACIÓN (ORDEN)	CUNA MÁS	JUNTOS	QALIWARMA	FONCODES	PAIS	CONTIGO	PENSIÓN 65	
CORTO PLAZO (MENOR A 1 AÑO)	1	Optimización del pro- cedimiento de asistencia técnica para la aprobación del expediente de recono- cimiento de miembros del Comité de Gestión.	Fortalecer la articulación sectorial y territorial para el registro oportuno y disponi- bilidad de información (salud y educación)	Fortalecimiento de capacidades y asistencia técnica permanente por parte la USME y las Unidades Orgánicas	Directiva de focalización aprobada		Fortalecer las estrategias de difusión de los requisitos del Programa e implementación de aplicativos móviles, para conocer el programa y accede- ra a su servicio.	Mejorar la oportunidad de cobro de la subvención de los usuarios a través de las Empresas Transportadoras de Valores (ETV).	
	2	Intensificación de proceso de sensibilización a familias para su afiliación temprana al SAF, con apoyo de líderes comunales	Implementar nuevo aplicativo de Acompañamiento al hogar, que pueda ser alimentado con la información de otras inter- venciones para el seguimiento oportuno de los hogares.	Desarrollo de submódulos en la plata- forma informática para "Validación de Cumplimiento de Obligaciones Contractu- ales", de Supervisoras/es de Plantas y Almacenes (SPA) y Coordinadoras/es Técnicas/os Territoriales (CTT).			Suscripción de convenio, con el BNP e implementación de soluciones tecnológicas que automatizan procesos y procedimientos	Reducción de la vulnera- bilidad a través de la imple- mentación del seguimiento al tercero autorizado (gestionando recursos para su implementación y/o modificación del marco normativo).	
	4	Optimización del proced- imiento para la participación en las acciones de capac- itación programadas.		Implementación de la Norma de Segu- ridad de la Información NTP ISO/IEC 27001:2014 para el Proceso de Compras y del Sistema de Información de Gestión Operativa (SIGO)				Gestionar a través de herramientas de consulta de otros Programas, la identificación de hogares de usuarios/as e implementar estrategias de comunicación y contacto permanentes	Implementar un Modelo de Acompañamiento a los usuarios del Programa Pensión 65.
	1		Priorizar la incorporación de hogares según los criterios de priorización según la RM N°62- 2021-MIDIS	Implementar un tablero de control con indicadores relacionados a la evaluación de solicitudes de inscripción de penali- dades en las UT y en la sede central	Promoción de "usuarios egresados" que han dem- estrado mejor desempeño y tienen potencial para ser yachachiq				Mejorar el acceso a la sub- vención monetaria a través de nuevos canales de pago
MEDIANO PLAZO (MAYOR A 1 AÑOS Y HASTA 02 AÑOS)	2		Relacionamiento con entidades competentes (puntos de pago y acciones) para accesibili- dad y conectividad en zonas alejadas		Obtención de información consistente y oportuna de los proyectos en ejecución		Definir e implementar una estrategia para lograr la cobertura completa de los centros poblados del ámbito de influencia		
	3		Implementar progresivamente transferencias adicionales diferenciadas						
	1						Priorizar la culminación de plataformas de servicios fijas pendientes de entrega		
LARGO PLAZO (MÁS DE 02 AÑOS)	2						Implementar una estrategia de ampliación de cobertura mediante la construcción de plata- formas de servicios fijas		
	1							Ampliación de cobertura	
	2							Incremento del monto de la subvención monetaria	
PLAZO NO DEFINIDO	3							Implementar nuevos puntos de pago	

Fuente: : Elaboración propia a partir de la información reportada por los Programas Sociales



1.6 CONCLUSIONES

Los siete Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, han formulado propuestas de Oportunidades de Mejora, las cuales han sido definidas siguiendo una ruta metodológica, la cual parte de la identificación de las brechas de los procesos críticos; el análisis de los problemas y sus causas; la priorización de las Oportunidades de Mejora; y su planificación, identificando para ellos las principales actividades vinculadas, responsable y tiempo estimado para su implementación. Asimismo, a partir de las referidas Oportunidades de Mejora, la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, en el marco de sus competencias, acompañará, a través de asistencias técnicas y seguimiento, sus respectivos procesos de implementación, con el objetivo de que éstos culminen en los tiempos previstos y generen los resultados esperado.

Las Oportunidades de Mejora formuladas por los Programas Sociales responden a las categorías de: (i) entrega del servicio, (ii) fortalecimiento de capacidades, (iii) articulación, (iv) comunicación/difusión, (v) soporte y (vi) seguimiento/monitoreo. En esa línea:

- Las tres Oportunidades de Mejora del Programa Cuna Más responden a tres categorías distintas: fortalecimiento de capacidades, comunicación/difusión y soporte.
- Las Oportunidades de Mejora de los Programas Sociales Juntos y PAIS, responden principalmente a la categoría de entrega del servicio, seguido de articulación.
- Las Oportunidades de Mejora del Programa Qali Warma, responden principalmente a las categorías de soporte, seguido de fortalecimiento de capacidades y seguimiento/monitoreo.
- Las tres Oportunidades de Mejora del Programa FONCODES están vinculadas a las tres categorías de entrega del servicio, soporte y seguimiento/monitoreo.
- Las tres Oportunidades de Mejora del Programa Contigo están vinculadas a las tres categorías de entrega del servicio, comunicación/difusión y soporte.
- Seis de las siete Oportunidades de Mejora del Programa Pensión 65 se encuentran vinculadas a la categoría de entrega del servicio, y una de ellas a seguimiento/monitoreo.

Los siete Programas Sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, han formulado propuestas de Oportunidades de Mejora, las cuales han sido definidas siguiendo una ruta metodológica, la cual parte de la identificación de las brechas de los procesos críticos; el análisis de los problemas y sus causas; la priorización de las Oportunidades de Mejora; y su planificación, identificando para ellos las principales actividades vinculadas, responsable y tiempo estimado para su implementación. Asimismo, a partir de las referidas Oportunidades de Mejora, la Dirección General de Calidad de la Gestión de las Prestaciones Sociales, en el marco de sus competencias, acompañará, a través de asistencias técnicas y seguimiento, sus respectivos procesos de implementación, con el objetivo de que éstos culminen en los tiempos previstos y generen los resultados esperado.



1.7 RECOMENDACIONES

Se recomienda a los Programas Sociales adscritos al MIDIS, integrar sus Oportunidades de Mejora propuestas, al proceso de implementación de la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público que actual, que actualmente vienen desarrollando; así como a sus respectivos Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2025, de corresponder.

Se recomienda a los Programas Sociales adscritos al MIDIS implementar mecanismos para el monitoreo mensual del avance de las actividades planificadas, para asegurar su cumplimiento en los plazos previstos.

⁷ Aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP

2. CAPÍTULO

CUANTIFICACIÓN Y PROYECCIÓN DE CIERRE DE BRECHAS DE COBERTURA (2022-2025)





2.1 ASPECTOS GENERALES

2.1.1. Brecha

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en el marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, define brecha como la diferencia entre la oferta disponible optimizada de infraestructura (incluida la infraestructura natural) y/o acceso a servicios públicos y su demanda, en un determinado momento y ámbito geográfico, que puede ser expresada en términos de cantidad y/o calidad.⁸

2.1.2. Cierre de Brechas de Cobertura

En la Evaluación de Resultados correspondiente al año 2020 del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2023, se evidencia la necesidad de realizar ajustes en algunos indicadores del Plan, así como de las metas programadas, en algunos casos, en consideración a la coyuntura presentada en el año 2020, referida a la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional a consecuencia del brote del COVID – 19.

Es así como, en el PEI 2021-2024 del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) plantea cerrar brechas de acceso y cobertura de los servicios que brinda a través de sus programas nacionales, bajo el enfoque de la gestión por resultados.

En este contexto, los programas nacionales adscritos al MIDIS, considerando las metas proyectadas en el PEI 2021-2024, han estimado las brechas de cobertura de su población objetivo.

Siendo los indicadores de brechas, las expresiones cuantitativas de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios, los cuales se elaboran a partir de una variable o conjunto de variables interrelacionadas entre sí que permiten su medición para un determinado momento o periodo de tiempo.

Para proyectar la brecha de cobertura, los programas han utilizado principalmente la metodología propuesta en el siguiente numeral.

2.1.3. Metodología

Para efectos del diagnóstico o estimación de brechas, los programas nacionales adscritos al MIDIS identificaron los servicios o bienes brindados a la población objetivo.

Asimismo, estimaron la población objetivo según los criterios de focalización según su normativa vigente del sector.

Del mismo modo, proyectaron la meta a atender y los recursos necesarios que permitan cumplir dicha meta estimada. Para proyectar la meta se tuvo en consideración la línea base del presente año y/o información histórica de los indicadores de cobertura actuales.

El resultado de la diferencia entre la población objetivo y la meta proyectada es la brecha de cobertura estimada.

⁸ Decreto Supremo N°027-2017-EF que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.



2.2

IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS DE COBERTURA Y PROYECCIÓN DE METAS PARA SU REDUCCIÓN (2022-2025)

El incremento de cobertura implica definir una ruta de escalamiento de las prestaciones sociales con fines de reproducir la intervención en nuevos ámbitos cuyas características geográficas y culturales pueden ser disímiles entre sí. Asimismo, significa la incorporación de nuevos actores y la convocatoria a otras instituciones necesarias para el logro de tal fin.

La ampliación de cobertura de atención de los programas sociales, que se desarrolla en el presente documento, sistematiza las gestiones y el esfuerzo para el cierre de brechas realizadas por cada programa. A continuación, se describe la estimación de brechas por cada programa social.



A. Del Programa Cuna Más

El Programa ha identificado las brechas de cobertura estimadas entre 2022 al 2024 a nivel nacional, descritos en el siguiente detalle, según el servicio brindado:

2.2.1.1 En el Servicio de Acompañamiento Familiar

- En el 2022, la brecha de cobertura estimada asciende a 110,970 potenciales usuarios equivalente al 45.3% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 97,412 potenciales usuarios, lo cual disminuye 4.6 puntos porcentuales la brecha del año anterior, dando como resultado 40.7% respecto a la población objetivo.
- Finalmente, en el año 2024, se ha estimado una brecha de 75,216 potenciales usuarios, representando un 32% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 35,754 usuarios lo que representa una disminución del 13.3% respecto al año 2022.

2.2.1.2 En el Servicio de Cuidado Diurno

- En el año 2022, la brecha de cobertura proyectada asciende a 884,065 potenciales usuarios equivalente al 93.6% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 879,288 potenciales usuarios, correspondiente al 93.6% respecto a la población objetivo.
- Finalmente, en el año 2024, se ha estimado una brecha de 875,284 potenciales usuarios, representando un 93.5% de la población objetivo reduciendo la brecha en 8,781 usuarios lo que representa una disminución del 0.1% respecto al año 2022.



B. Del Programa Juntos

La estimación de brechas de cobertura realizada por el Programa refiere al siguiente detalle, considerando que la proyección no considera ajuste alguno en el marco del COVID-19, adicionalmente cabe precisar que, la población potencial y objetivo del Programa Juntos se encuentra en proceso de actualización en el marco del D.S. N° 002-2021-MIDIS, por lo que se debe considerar la información referencial:

- En el año 2022, la brecha de cobertura asciende a 1,812,173 potenciales usuarios equivalente al 68.8% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 1,706,822 potenciales usuarios, correspondiente al 67.5% respecto a la población objetivo.
- Finalmente, en el año 2024 y 2025, se ha estimado una brecha de 1,588,232 potenciales usuarios, representando un 65.9% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 223,941 usuarios lo que representa una disminución del 2.9% respecto al 2022.

C. Del Programa Qali Warma

En el año 2021, de acuerdo al artículo 26.1 de la Ley 31084, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2021, se restringió el proceso de actualización del Listado de Instituciones Educativas Públicas (IIEE), para el año 2021, que son atendidas por el Programa; por lo que, para el año 2022 se puede considerar como parte de la brecha: i) cantidad de usuarios no incorporados en el listado de IIEE pertenecientes a las instituciones educativas que se están atendiendo y ii) cantidad de usuarios en instituciones educativas en las que el Programa no interviene.

Mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000160-2021-MIDIS/PNAEQW-DE se actualiza el Listado de Instituciones Educativas Públicas para la prestación del Servicio Alimentario 2021, el cual de acuerdo a lo aprobado por el MEF no podía superar los 4,134,414 de usuarios, generado una brecha de atención de 97,734 usuarios.

Esta última actualización de usuarios requeridos se está considerando para el año 2022 debido a un contexto de austeridad presupuestal, para los años 2023-2024 se ha propuesto un cierre de brecha similar al mencionado en Plan Estratégico Institucional del MIDIS, descritos según el siguiente detalle:

- En el año 2022, la brecha de cobertura asciende a 639,788 potenciales usuarios equivalente al 13.1% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 496,935 potenciales usuarios, correspondiente al 10.1% respecto a la población objetivo.
- Finalmente, en el año 2024, se ha estimado una brecha de 352,534 potenciales usuarios, representando un 7.2% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 287,254 usuarios lo que representa una disminución del 5.9% respecto al 2022.

D. Del Programa FONCODES

FONCODES ha identificado y cuantificado el cierre de brechas, mediante el incremento de hogares usuarios del proyecto Haku Wiñay / Noa Jayatay, en 19 Unidades Territoriales, en el periodo 2022 al 2025. La información para la construcción de los cuadros ha sido en base al padrón que se viene utilizando del año 2021, que resulta en el siguiente detalle:

- En el 2022, la brecha de cobertura estimada asciende a 248,320 potenciales usuarios equivalente al 73% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 206,820 potenciales usuarios, lo cual disminuye 12 puntos porcentuales la brecha del año anterior, dando como resultado 61% respecto a la población objetivo.
- Respecto al periodo 2024, se ha estimado una brecha de 159,095 potenciales usuarios, representando un 47% de la población objetivo reduciéndose en 14% respecto al año anterior.
- Finalmente, en el año 2025, 111,095 potenciales usuarios, representando un 33% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 89,225 usuarios lo que representa una disminución del 26% respecto al 2022.

A. Del Programa Contigo

El Programa ha identificado las brechas de cobertura 2022-2024 a nivel nacional, descritos en el siguiente detalle:

- En el 2022, la brecha de cobertura estimada asciende a 250,241 potenciales usuarios equivalente al 74% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 216,390 potenciales usuarios, lo cual disminuye 10 puntos porcentuales la brecha del año anterior, dando como resultado 64% respecto a la población objetivo.
- Finalmente, en el año 2024, se ha estimado una brecha de 196,667 potenciales usuarios, representando un 58% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 53,574 usuarios lo que representa una disminución del 16% respecto al año 2022.

A. Del Programa Pensión 65

El Programa ha identificado las brechas de cobertura 2022-2025 a nivel nacional, descritos en el siguiente detalle:

- En el 2022, la brecha de cobertura estimada asciende a 43,126 potenciales usuarios equivalente al 6% de la población objetivo.
- Asimismo, para el 2023, la estimación de la brecha es de 22,081 potenciales usuarios, lo cual disminuye 3 puntos porcentuales la brecha del año anterior, dando como resultado 3% respecto a la población objetivo.
- Para el 2024 se ha estimado una brecha de 32 potenciales usuarios, representando un 0.004% de la población objetivo. Y en el 2025 la brecha se reduce a 0%.

A. Del Programa PAIS

El Programa ha identificado las brechas de cobertura estimadas entre 2022 al 2025 a nivel nacional, descritos en el siguiente detalle:

- Para el 2022, la brecha de cobertura estimada asciende a 4,057,829 potenciales usuarios equivalente al 76.6% de la población objetivo.
- Para el 2023, la estimación de la brecha es de 4,026,431 potenciales usuarios, correspondiente al 76% respecto a la población objetivo.
- Para el 2024, se ha estimado una brecha de 3,964,383 potenciales usuarios, representando un 74.8% de la población objetivo.
- Para el 2025, se ha estimado una brecha de 3,902,336 potenciales usuarios, representando un 73,7% de la población objetivo, reduciendo la brecha en 115,493 potenciales usuarios lo que representa una disminución del 2.9% respecto al año 2022.

Cuadro N° 34 : Resumen de estimación de Brechas de cobertura 2022-2025

PROGRAMA SOCIAL	TIPO	2021	2022	2023	2024	2025
CUNA MÁS (SAF)	Población	250,775	244,905	239,574	234,720	
	Meta	125,4501/	133,935	142,162	159,504	
	Brecha	125,325	110,970	97,412	75,216	
	%Brecha	50.00%	45.30%	40.70%	32.00%	
CUNA MÁS (SCD)	Población	950,095	944,492	939,715	935,711	
	Meta	60,427	60,427	60,427	60,427	
	Brecha	889,668	884,065	879,288	875,284	
	%Brecha	93.60%	93.60%	93.60%	93.50%	
JUNTOS	Población ^{3/}	2,752,684	2,634,173	2,528,822	2,410,232	2,410,232
	Meta ^{4/}	673,406	822,000	822,000	822,000	822,000
	Brecha	2,079,278	1,812,173	1,706,822	1,588,232	1,588,232
	%Brecha	75.50%	68.80%	67.50%	65.90%	65.90%
QALI WARMA	Población	4,774,562	4,871,936	4,899,474	4,927,175	
	Meta	4,134,414	4,232,148	4,402,539	4,574,641	
	Brecha	640,148	639,788	496,935	352,534	
	%Brecha	13.40%	13.10%	10.10%	7.20%	
FONCODES	Población	338,224	287,920	248,320	206,820	159,095
	Meta	50,304	39,6002/	41,500	47,725	48,000
	Brecha	287,920	248,320	206,820	159,095	111,095
	%Brecha	85%	73%	61%	47%	33%
CONTIGO	Población	337,672	339,367	339,961	339,438	
	Meta	74,126	89,126	123,571	142,771	
	Brecha	263,546	250,241	216,390	196,667	
	%Brecha	78%	74%	64%	58%	
PENSIÓN 65	Población	701,497	706,961	712,246	717,571	739,098
	Meta	557,043	663,835	690,165	717,539	739,098
	Brecha	144,454	43,126	22,081	32	0
	%Brecha	21%	6%	3%	0%	0%
PAIS	Población	5.295.333	5.296.027	5.296.722	5.297.417	5.298.112
	Meta	1.198.195	1.238.198	1.270.291	1.333.034	1.395.776
	Brecha	4.097.138	4.057.829	4.026.431	3.964.383	3.902.336
	%Brecha	77,4%	76,6%	76,0%	74,8%	73,7%

1/ Meta establecida en el PEI 2021 al 2024

2/Nota: la meta proyectada para el año 2022, incluye 9,313 hogares que forman parte del padrón de hogares que vienen atendiéndose en el año 2021.

3/ Los resultados de la proyección no incluyen ajuste alguno en el marco del COVID-19 ya que no se encuentra disponible información sobre proyección de la pobreza, ni gasto de hogares al 2020, por tanto, debe considerarse como información referencial. Asimismo, la metodología de cálculo de la población potencial y objetivo del Programa Juntos se encuentra en proceso de actualización en el marco del D.S. N° 002-2021-MIDIS.

4/ Se considera la meta promedio anual de hogares abonados. Meta 2021 registrada en Ceplan al 30 de junio, metas 2022-2024 según PEI 2021-2024 (aprobado con R.M. N° 83-2021-MIDIS) y la meta 2025 es réplica del año 2024.



2.3 PRESUPUESTO ESTIMADO



A. PROGRAMA CUNA MÁS

De acuerdo a las estimaciones de metas por cubrir, el programa requiere de los siguientes recursos presupuestales:

2.3.1. En el Servicio de Acompañamiento Familiar:

Unidad Ejecutora 003: Programa Nacional CUNA MÁS – SAF. Para la prestación del Servicio de Acompañamiento Familiar en el año 2021 cuenta con un presupuesto de 203 millones de soles. Para el año 2024 el presupuesto estimado es de 258 millones de soles. Un incremento presupuestal aproximado de 27%.

- Para el periodo 2022, requiere de S/ 217,443,472.50 de soles para cubrir a 133,935 usuarios (lo que significa poco más del 6% al presupuesto del 2021).
- Para el periodo 2023, el programa requiere contar con S/ 230,800,007.00 de soles para cubrir a 142,162 usuarios (manteniendo un incremento del 6% respecto al periodo 2022).
- Para el periodo 2024, se requiere contar con S/ 258,954,774.00 de soles para cubrir a 159,504 usuarios (un poco más del 12% de recursos respecto al periodo 2023).

2.3.2. En el Servicio de Cuidado Diurno

Unidad Ejecutora 003: Programa Nacional CUNA MÁS – SCD. Para la prestación del Servicio de Cuidado Diurno en el año 2021 cuenta con un presupuesto de 238 millones de soles. Para el año 2024 el presupuesto es la misma cantidad 238 millones de soles. No se plantea incremento presupuestal.

Para el periodo 2022, 2023 y 2024, el programa estima mantener la demanda presupuestal de S/ 238,541,625.00 de soles tal como se cuenta a la fecha para el periodo 2021.



B. PROGRAMA JUNTOS

La Unidad Ejecutora 005: Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS. Para la entrega de la subvención monetaria por cumplimiento de corresponsabilidades durante el año 2021 cuenta con un presupuesto de 935 millones de soles. para el año 2025 el presupuesto estimado asciende a 1,113 millones de soles. un incremento presupuestal de 19%.



C. PROGRAMA QALI WARMA

Unidad Ejecutora 007: Programa Nacional de Alimentación Escolar - Qali Warma. Para la entrega del servicio alimentario escolar en el año 2021 cuenta con un presupuesto de 1,840 millones de soles. Para el año 2024 el presupuesto estimado es de 2,183 millones de soles. Un incremento presupuestal aproximado de 19%.



D. PROGRAMA FONCODES

Unidad Ejecutora 004: Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES. Para la entrega de sus servicios de asistencia técnica, capacitación y entrega de activos para emprendimientos rurales durante el año 2021 cuenta con un presupuesto de 252 millones de soles. Para el 2025 el presupuesto estimado asciende a 321 millones de soles. Un incremento presupuestal de 27%.

E. PROGRAMA CONTIGO

Unidad Ejecutora 010: Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO. Para la entrega de la pensión monetaria a sus usuarios, en el año 2021 cuenta con presupuesto asignado de 141 millones. Para el año 2024 el presupuesto estimado es de 283 millones de soles. Un incremento presupuestal aproximado de 99.9%.

En tal sentido, el Programa para cubrir con las brechas de cobertura 2022-2024 requiere de mayores recursos presupuestales para cumplir con la demanda de acuerdo con el siguiente detalle:

- Para el periodo 2022, se requiere contar con un total de S/ 178,288,009.00 de soles para cubrir la meta proyectada de cobertura, que corresponde a 89,126 usuarios (26% adicional aproximadamente al presupuesto del 2021)
- Para el periodo 2023, el programa estima contar con un total de S/ 245,465,900.00 de soles para cubrir a 123,571 usuarios (poco más del 37% adicional al presupuesto del 2022).
- Para el periodo 2024, se estima contar con un total de S/ 283,025,900.00 de soles para cubrir la meta de 142,771 usuarios (lo que representa un 15% adicional al presupuesto estimado para el periodo 2023).

F. PROGRAMA PENSIÓN 65

La Unidad Ejecutora 006: Programa Nacional de Asistencia Solidaria – PENSIÓN 65, para la entrega de la subvención económica a sus usuarios en el 2021 cuenta con un presupuesto de 887 millones de soles. Para el año 2025 su presupuesto estimado asciende a 1,168 millones de soles. Un incremento presupuestal de aproximadamente 32%.

De acuerdo con las estimaciones de metas por cubrir, el programa requiere de los siguientes recursos presupuestales:

- Para el periodo 2022, el programa requiere S/ 1,117,958,531 de soles para cubrir la meta proyectada de cobertura, que corresponde a 663,835 usuarios que reciben la pensión (cerca de 26% adicional aproximadamente al presupuesto del 2021).
- Para el periodo 2023, el programa requiere contar con S/ 1,126,597,787 de soles para cubrir la meta de 690,165 usuarios que reciben la pensión (lo que representa un 0.77% adicional respecto al periodo 2022)
- Para el periodo 2024, se estima un presupuesto de S/ 1,135,318,396 de soles para cubrir la meta de 717,539 usuarios que reciben la pensión (0.77% adicional respecto al periodo 2023).
- Para el periodo 2025, el programa estima un presupuesto de S/ 1,168,363,998 de soles para cubrir a la población objetivo 739,098 usuarios que reciben la pensión (2.91% adicional respecto al periodo 2024)

G. PROGRAMA PAIS

De acuerdo a las estimaciones de brechas por cubrir, el programa requiere de los siguientes recursos presupuestales:

- Para el periodo 2022, el programa requiere S/ 8,251,466 de soles para cubrir la brecha estimada de cobertura.
- Para los periodos 2023, 2024 y 2025 el programa requiere contar con S/ 19,048,614 de soles para cubrir la brecha estimada por cada año.

Cuadro N° 35 : Resumen de estimación de presupuesto 2022-2025

PROGRAMA SOCIAL	CONCEPTO	PPTO ACTUAL	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
CUNA MÁS (SAF)	Costos Directos	198,372,705	211,789,942	224,799,207	252,221,921	
	Costos Indirectos	5,295,370	5,653,530	6,000,800	6,732,823	
	Total	203,668,075	217,443,473	230,800,007	258,954,744	
CUNA MÁS (SCD)	Costos Directos	232,864,335	232,864,335	232,864,335	232,864,335	
	Costos Indirectos	5,677,291	5,677,291	5,677,291	5,677,291	
	Total	238,541,625	238,541,625	238,541,625	238,541,625	
JUNTOS	Costos Directos	238,541,625	238,541,625	238,541,625	238,541,625	
	Costos Indirectos	120,607,551	120,636,042	120,636,042	120,636,042	120,636,042
	Total	935,910,930	1,113,569,742	1,113,569,742	1,113,569,742	1,113,569,742
QALI WARMA	Costos Directos	1,719,426,803	1,787,439,492	1,976,126,349	2,047,806,355	
	Costos Indirectos	120,974,580	119,094,995	135,517,712	135,517,712	
	Total	1,840,394,863	1,906,534,487	2,111,644,061	2,183,324,067	
FONCODES	Costos Directos	230,440,000	265,877,836	252,073,600	296,002,000	296,044,000
	Costos Indirectos	21,962,578	24,536,985	24,416,573	24,977,223	25,034,185
	Total	252,402,578	290,414,821	276,490,173	320,979,223	321,078,185
CONTIGO	Costos Directos	136,106,901	172,741,350	239,919,241	276,035,290	
	Costos Indirectos	5,436,760	5,546,659	5,546,659	6,990,610	
	Total	141,543,661	178,288,009	245,465,900	283,025,900	
PENSIÓN 65	Costos Directos	853,814,670	1,084,166,721	1,092,805,977	1,101,526,586	1,134,572,188
	Subvención monetaria	835,564,500	1,060,441,500	1,068,369,000	1,076,356,500	1,108,647,000
	Cargos bancarios	18,250,170	23,725,221	24,436,977	25,170,086	25,925,188
	Costos Indirectos	33,791,810	33,791,810	33,791,810	33,791,810	33,791,810
	Gastos Operativos	33,791,810	33,791,810	33,791,810	33,791,810	33,791,810
	Total	887,606,480	1,117,958,531	1,126,597,787	1,135,318,396	1,168,363,998
PAIS	Costos Directos	0	8,251,466	19,048,614	19,291,055	19,291,055
	Costos Indirectos	0	500,000	-	-	-
	Total	0	8,751,466	19,048,614	19,291,055	19,291,055
TOTAL	Costos Directos	2,466,901,990	4,756,064,842	5,030,571,022	5,218,681,241	2,442,840,943
	Costos Indirectos	192,771,360	315,437,312	331,586,887	334,323,511	179,462,037

Fuente: Pensión 65: OFICIO N° D000806-2021-PENSION65-DE; PAIS: OFICIO N° D000428-2021-MIDIS/PNPAIS-DE; Qali Warma: OFICIO N° D000723-2021-MIDIS/PNAEQW-DE; Juntos: OFICIO N° 000381-2021-MIDIS/PNADP-DE; FONCODES: OFICIO N° 000385-2021-MIDIS/FONCODES/DE; Cuna Más OFICIO N° 000242-2021-MIDIS/PNCM-DE; CONTIGO: OFICIO N° 000702-2021-MIDIS/PNPDS-DE

2.4 LIMITACIONES

A. PROGRAMA CUNA MÁS

Para el SCD y SAF, las limitaciones para la ampliación de la cobertura se deben al recurso presupuestal que el programa tiene, adicionalmente a ello, para el SCD se requiere contar con locales para la implementación del Centro Infantil de Atención Integral (CIAI).

B. PROGRAMA JUNTOS

El programa considera que para cumplir con las metas establecidas para los periodos 2022-2025, se requiere contar con mayor asignación presupuestal, de igual manera, la pandemia del COVID-19, ha limitado el acceso a los servicios de salud y educación que podría dificultar la verificación de corresponsabilidades.

C. PROGRAMA QALI WARMA

La aprobación de la programación de meta física por parte del MEF se encuentra condicionado a una evaluación y comparación de la base de datos del Programa con la del Ministerio de Educación, el cual no se encuentra actualizado en los mismos tiempos que el Programa, generando el riesgo de no aprobarse la totalidad de la ampliación de la meta.

El riesgo generado por la pandemia genera limitaciones en la supervisión del proceso de servicio alimentario escolar, seguimiento del consumo de los alimentos de los escolares y limitaciones en el proceso de capacitación de miembros integrantes de Comité de Alimentación Escolar.

D. PROGRAMA FONCODES

Las principales limitaciones que se pueden presentar con la implementación de la propuesta de cobertura de metas hasta el 2025, son las siguientes: i) La limitada capacidad operativa de algunas unidades (Cajamarca, Puno, Huancavelica, etc.), dado que cada año no solo supervisan los proyectos de ese año, sino también los proyectos de los dos años anteriores, ii) La poca concentración de la población objetivo, que dificulta conformar los NEC de un promedio de 400 usuarios, iii) El incremento de incidencia del COVID 19 en algunas zonas determinadas que limitará el acceso del Programa a dichas zonas, y iv) La dificultad de disponer de profesionales que serán contratados como agentes de los proyectos.

E. PROGRAMA CONTIGO

El programa para lograr cumplir con las metas propuestas requiere de mayores recursos logísticos y presupuestales, y con la asignación presupuestal que actualmente tiene, es una limitante para cubrir las brechas planteadas. La limitación es la disponibilidad de los recursos, puesto que la cola de espera de posibles usuarios se incrementa anualmente.

F. PROGRAMA PENSIÓN 65

El programa identifica limitaciones presupuestales para lograr la afiliación y transferencia de la pensión a los potenciales usuarios que pertenecen a la población objetivo, de igual manera, la limitada cantidad de agencias en las zonas rurales donde se encuentran los usuarios genera altos costos de traslado hacia los puntos de pago, y la limitada oferta de empresas transportadores no permite cubrir todas las zonas donde se encuentran los usuarios, de igual manera, el programa no cuenta con el suficiente personal para poder realizar la entrega de la pensión.

G. PROGRAMA PAIS

El programa identifica las siguientes limitaciones: i) Podría existir incertidumbre sobre la disponibilidad de presupuesto en el contexto de pandemia por COVID-19, ii) No se conoce el estado de las plataformas de servicio en construcción (en ese sentido no se puede asegurar que las condiciones solo permitan su culminación si no su mantenimiento), iii) No se puede asegurar el estado de las plataformas actuales y si la focalización levantada previamente se ajusta a las necesidades actuales de la población, iv) La construcción de plataformas de servicio fijas tiene un costo elevado, v) Las brechas dependen de la focalización establecida para la construcción de plataformas de servicios fijas las cuales se levantaron en un estado previo, y vi) La migración de la población del campo podría afectar la disminución de la población objetivo de las plataformas fijas asimismo los fallecimientos por COVID-19.



2.5 OPORTUNIDADES



A. PROGRAMA CUNA MÁS

El programa identifica que cubrir las brechas para el SAF es posible de realizar, con los recursos requeridos, de igual manera, poder actualizar la población objetivo del Programa Presupuestal orientado a Resultados para el Desarrollo Infantil Temprano - PPORDIT.



B. PROGRAMA JUNTOS

Las oportunidades planteadas por el programa para cubrir las brechas se encuentran vinculadas a la implementación y uso de herramientas digitales orientadas a la mejora de los procesos operativos, que permita agilizar la afiliación de nuevos hogares reduciendo la forma presencial, asimismo, a través de la plataforma de interoperabilidad ampliar las comunicaciones con otras entidades del Estado (OSIPTEL, MINSA, RENIEC) para utilizar datos que permitan al programa tomar mejores decisiones en beneficio de la población objetivo y hogares afiliados.



C. PROGRAMA FONCODES

Las oportunidades planteadas por el programa son las siguientes: i) La posibilidad de planificar mejor el proceso de implementación de los proyectos, por lo tanto, se podrá establecer planes para reducir los riesgos y limitaciones, ii) La población tendrá un horizonte del momento cuando se le atenderá con los proyectos productivos en el marco del Programa Presupuestal 0118 "Acceso de hogares rurales con economías de subsistencia a mercados locales – Haku Wiñay", iii) Los procesos de formulación de expedientes podrán ser desarrollados independientemente de la fase de ejecución, con lo que se podrá tener propuestas de proyectos mejor diseñadas, iv) Se facilitará las alianzas con terceros, a fin de que estos complementen al Programa Presupuestal 0118 "Acceso de hogares rurales con economías de subsistencia a mercados locales – Haku Wiñay", en los aspectos que no puede atacar el Programa.



D. PROGRAMA QALI WARMA

Dentro del Proceso de gestión del servicio alimentario y la estrategia de cogestión, se ha podido establecer mayores conexiones con los padres de familia de los escolares usuarios del servicio alimentario y poder ampliar las actividades de capacitación.

La experiencia del Programa en la ampliación del servicio alimentario hacia las personas en condiciones de vulnerabilidad del COVID 19, muestra la fortaleza del Programa para poder incrementar su ámbito de intervención de un programa en instituciones focalizadas a todas las instituciones educativas del estado, asimismo, continuar con un servicio alimentario complementario hacia un grupo en condición de vulnerabilidad externo a los escolares.



E. PROGRAMA CONTIGO

La pandemia que actualmente se viene teniendo en el PAIS, ha generado que la población vulnerable acreciente más su estado de vulnerabilidad, sobre todo en la población con discapacidad severa, por ende, se requiere ampliar la cobertura a nuevos usuarios que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

F. PROGRAMA PENSIÓN 65

El programa considera la necesidad de ampliar nuevos puntos de pago, como el uso de las empresas transportadoras de valores y el pago a domicilio que permita mejorar el acceso al cobro por parte de los usuarios.

G. PROGRAMA PAIS

El programa considera las siguientes oportunidades: i) La construcción de plataformas fijas debe verse como una prioridad en el contexto COVID-19 dado que se demanda una mayor presencia del Estado a nivel nacional, ii) Las gestiones con plataformas pendientes de entrega pueden resultar más ágiles que en los casos en que se ha perdido viabilidad, iii) La culminación de las obras permitirá retomar las coordinaciones con los actores del territorio, quienes deben tener altas expectativas en torno a esto, iv) Es un proceso importante en el marco de la mejora integral del PN PAIS por lo que se debería contar con el apoyo de todas las unidades orgánicas, v) Esta mejora será una oportunidad para completar el padrón de usuarios del programa, vi) Al construirse nuevas plataformas, el potencial de cierre de cobertura es mucho mayor y vii) La construcción de plataformas genera la atención de las comunidades y los gobiernos locales, quienes son aliados importantes para el PN PAIS.

3.

GLOSARIO

- **Gestión por procesos** : Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Cadena de Valor.** En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública. Sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que éstas implican, y tener una mirada sistémica del accionar gubernamental sobre los problemas públicos. El núcleo del modelo lo constituyen la cadena de recursos, actividades, productos, resultados e impacto.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- **Meta:** Número de unidades de medida que se espera alcanzar en un periodo de tiempo y en un ámbito geográfico, y que guarda correspondencia con las acciones realizadas por una entidad. Se asocia al indicador de desempeño del proceso.
- **Oportunidad de mejora** : Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- **Proyecto de mejora** : Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo, es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la situación real relativa a una o más Oportunidades de Mejora.
- **Brechas de producto** : Se relacionan a las limitaciones en la provisión de bienes y servicios brindados por las intervenciones. Las intervenciones de este tipo se reflejan en la provisión de productos cumpliendo estándares de calidad.
- **Indicador de brecha** : Los indicadores de brechas son las expresiones cuantitativas de las brechas del servicio público, los cuales se elaboran a partir de una variable o conjunto de variables interrelacionadas entre sí que permiten su medición para un determinado momento o periodo de tiempo
- **Bien o servicio:** Se refieren tanto a los bienes como a los servicios brindados por las entidades de la administración pública, derivados de los roles y funciones que brinda el Estado frente a las necesidades y expectativas de las personas

⁹ Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP Norma Técnica de Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública

¹⁰ Fuente: UNE 66178:2004, 3.2

¹¹ Fuente: UNE 66178:2004, 3.8

¹² Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN

¹³ Adaptado de la Directiva N° 001-2019-EF/63.01. Directiva General del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

4.

NORMATIVA DE REFERENCIA

- Ley N°29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N°073-2021-MIDIS, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización de Funciones (ROF) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Ley N°29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N°046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N°001-2018-SGP, Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública 004-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
- Decreto Legislativo N°657, que crea el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES.
- Decreto Supremo N°032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres – JUNTOS.
- Decreto Supremo N°081-2011-PCM, que crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.
- Decreto Supremo N°003-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional Cuna Más.
- Decreto Supremo N°008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Decreto Supremo N°012-2016-MIDIS, que aprueba la transferencia del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N°013-2017-MIDIS, que establece el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos.
- Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, Creación del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO.



- DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES -