



Resolución *Directoral* N° 198-2020-MIDIS/P65-DE

Lima, 18 de setiembre de 2020

VISTO:

El Informe N° 00100-2020-MIDIS/P65-DE/UCI, expedido por la Unidad de Comunicación e Imagen, el Memorando N° 0198-2020-MIDIS/P65-DE/UPPM, expedido por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y el Informe N° 00299-2020-MIDIS/P65-DE/UAJ, expedido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 081-2011-PCM de fecha 19 de octubre de 2011 y sus modificatorias, se crea el Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", con la finalidad de otorgar protección a los adultos mayores de 65 años que carecen de las condiciones básicas para su subsistencia;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 273-2017-MIDIS se aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", cuyo artículo 5° establece como objetivos de la entidad: i) Diseñar e implementar servicios de calidad orientados a brindar protección social a los adultos mayores a partir de los 65 años, facilitando el incremento de su bienestar; y ii) Fortalecer la articulación intersectorial e intergubernamental orientada a la implementación de servicios sociales de apoyo a sus usuarios;

Que, el inciso I) del artículo 9° del referido Manual de Operaciones establece como una de las funciones de la Dirección Ejecutiva, aprobar el Plan Comunicacional teniendo en cuenta los objetivos y planes;

Que, así también, el artículo 22 del mencionado Manual señala que la Unidad de Comunicación e Imagen es responsable de diseñar, planificar, organizar, conducir, desarrollar y supervisar la política y la estrategia de comunicación así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión de la labor del Programa Nacional a través de los medios de comunicación, las relaciones internas y externas, campañas y productos de comunicación dirigido a público diverso, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa Nacional y los lineamientos dictados por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS. Asimismo, el literal b) del artículo 23 del mismo documento de gestión, señala como función de la Unidad de Comunicación e Imagen: Diseñar y proponer a la Dirección Ejecutiva, el Plan Comunicacional, en el marco de los lineamientos de comunicaciones establecidas por el MIDIS;

Que, mediante el informe de VISTO, la Unidad de Comunicación e Imagen eleva para su aprobación el proyecto del Plan de Comunicación e Incidencia Pública 2020 del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", el cual tiene como objetivo general lograr una buena comunicación de la gestión y una reputación positiva y confiable de este Programa Nacional y del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en su población objetivo, así como, en su público externo e interno, entre otros;

Que, mediante Memorando N° 0198-2020-MIDIS/P65-DE/UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, emitió opinión favorable sobre la propuesta del Plan de Comunicación e Incidencia Pública 2020 del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", validando el contenido del mismo, al considerar que las actividades establecidas se encuentran



relacionadas con los objetivos del Programa, encontrándose las mismas debidamente presupuestadas;

Que, mediante el Informe N° 00299-2020-MIDIS/P65-DE/UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" emitió opinión favorable a la aprobación del Plan de Comunicación e Incidencia Pública 2020 del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", a través del respectivo acto resolutivo;

Que, estando a las competencias de la Dirección Ejecutiva y con la visación de la Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen y del Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65";

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar el Plan de Comunicación e Incidencia Pública 2020 del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65", el cual forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°. - Publicar la presente resolución en el portal institucional del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65": www.pension65.go.pe.

Regístrese y comuníquese.



HUGO HUAMAN BRIZUELA
Director Ejecutivo
DIRECCIÓN EJECUTIVA
PROGRAMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOLIDARIA
PENSIÓN 65





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

**PLAN DE COMUNICACIÓN
E INCIDENCIA PÚBLICA
2020**



Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 es un organismo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, MIDIS - ente rector de las políticas sociales del país-, que otorga una subvención económica no contributiva a los adultos mayores de 65 años en condición de extrema pobreza. A inicios del año 2020 Pensión 65 tiene afiliados a 561,349 usuarios y usuarias.

La ciudadanía reconoce el trabajo que realiza Pensión 65 y lo identifica como un acto de justicia del Estado hacia un sector vulnerable de la población. Pero sus logros van más allá de la percepción de la población, se refleja en los resultados de la evaluación de impacto del Programa realizada entre 2012 y 2015, financiada por el Ministerio de Economía y Finanzas y elaborada por los investigadores Paul Gertler y Sebastian Galliani de la consultora internacional Innovations for Poverty Action (IPA).



Según este estudio entregado en setiembre del año 2016, Pensión 65 contribuyó a que aumente en 40% la capacidad de consumo en los hogares con usuarios o usuarias del Programa, e hizo posible que los adultos mayores que reciben la subvención mejoren su bienestar emocional, reduciendo los casos de depresión en un 9%.



Otra muestra de lo que estamos logrando son los resultados de la "Evaluación Cualitativa de los Efectos de Saberes Productivos en el Bienestar y Revaloración Social del Adulto Mayor", realizado por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el año 2017, donde se encontró que esta intervención mejoró el estado emocional y la autoestima del adulto mayor, aliviando tristezas, estrés y soledad de los usuarios y usuarias.

También está la "Encuesta de percepción de usuarios y usuarias participantes en Saberes Productivos", realizada en el 2018, la cual indica que el 82.4% de encuestados mejoró su estado emocional desde que participa en la intervención y el 80.5 % se siente feliz de participar en ella.



Ante estos logros, Pensión 65 buscó ir más allá y apunta a promover el bienestar integral de la persona adulta mayor en vulnerabilidad, logrando su autonomía y que ejerzan plenamente sus derechos, iniciándose así una reforma social, que pasó de un enfoque asistencialista a uno de desarrollo, donde los adultos mayores viven un proceso de envejecimiento con dignidad.

En ese contexto, para Pensión 65 es necesario construir relaciones y canales de comunicación con sus públicos objetivos, eficientes y fluidas de manera permanente para acompañar y potenciar una buena gestión, siendo esta la única manera de consolidar el Programa en su lucha por atenuar la pobreza en el país, objetivo central de la gestión del MIDIS y del Gobierno.

La oficina responsable de gestionar las acciones de comunicación de Pensión 65 es la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) que en el marco de los lineamientos del MIDIS, se enfoca en destacar el Programa ante la opinión pública atendiendo a sus propuestas, metas, gestión y logros de información y comunicación, ya sea en niveles internos como externos, desarrollando actividades de posicionamiento y difusión a través de medios de comunicación, relaciones y la implementación de propuestas de estrategias comunicacionales.

En ese esfuerzo, la labor comunicacional desarrollada por el Programa ha tenido logros significativos y apunta a seguir en ese camino, en concordancia con las nuevas tendencias, las cuales exigen a la UCI creatividad y una mejora cualitativa, partiendo del principio de que como eje transversal para cualquier organización (pública o privada), la comunicación es fundamental pues refuerza su imagen y



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

reputación; permite el acercamiento al ciudadano, mejora los procesos internos y contribuye a que toda la estructura orgánica funcione de manera óptima.

Bajo estos fundamentos se ha elaborado el Plan de Comunicación 2020 que contiene estrategias dirigidas a los diferentes públicos con los que interactúa Pensión 65.

II. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

La gestión de comunicaciones de Pensión 65 se enmarca en los lineamientos estratégicos presentados por la Oficina General de Comunicación Estratégica del MIDIS.

Visión:

El Perú ha otorgado protección a los adultos mayores de 65 años a más, pertenecientes a grupos sociales especialmente vulnerables, logrando su bienestar. Los adultos mayores acceden a los servicios públicos y programas diseñados especialmente para ellos, alcanzando su inclusión social.

Misión:

Brindar protección social a los adultos mayores de 65 años a más, que viven en situación de vulnerabilidad; entregándoles una subvención económica que les permita incrementar su bienestar; y mejorar los mecanismos de acceso a los servicios públicos mediante la articulación intersectorial e intergubernamental.

III. OBJETIVOS Y FUNCIONES

OBJETIVOS DE PROGRAMA

Dotar de un ingreso económico periódico que atenúe la vulnerabilidad social de las personas adultas mayores de 65 años que viven en condición de pobreza extrema, con el fin de asegurarles condiciones básicas para su subsistencia y mejorar su calidad de vida.

Diseñar y ampliar servicios de calidad orientados a brindar protección social a los adultos mayores, incrementando su bienestar.

Fortalecer la articulación intersectorial e intergubernamental orientada a implementar servicios sociales de apoyo al adulto mayor.

Priorizar la atención de los adultos mayores en situación de vulnerabilidad que viven en la Amazonía

OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN E IMAGEN

a) General

Lograr una buena comunicación de la gestión y una reputación positiva y confiable del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 y; por ende del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; en su población objetivo, así como en sus públicos externos e internos, demostrando que el Programa

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

más que solo entregar una subvención económica, se erige como impulsor de los derechos de las personas adultas mayores extremo pobres del país.

b) Específicos

1. Posicionar a Pensión 65 como un programa confiable, transparente y eficiente en su tarea de ejecutar una política de Estado de atención a la población mayor de 65 años en pobreza extrema.
2. Promover el ejercicio de los derechos ciudadanos de los adultos mayores, así como un trato digno.
3. Brindar información oportuna, eficiente y de calidad respecto de los servicios que ofrece el Programa Pensión 65.
4. Colocar en la agenda pública la atención articulada que brinda el Estado a los adultos mayores de 65 años que no cuentan con las condiciones básicas de subsistencia.
5. Propiciar la identificación del personal de Pensión 65 con los adultos mayores, fomentar valores institucionales de compromiso, solidaridad, respeto y probidad, así como principios de acción basados en la equidad, calidad, articulación y eficiencia.



3.1 Funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen

Son funciones de la Unidad de Comunicación e Imagen:

- a. Diseñar, proponer y ejecutar la estrategia y las acciones de comunicación e imagen del Programa en coordinación con la Oficina General de Comunicaciones del MIDIS y en el marco de los lineamientos aprobados por el MIDIS.
- b. Diseñar y proponer a la Dirección Ejecutiva el plan comunicacional del Programa en el marco de los lineamientos de comunicaciones establecidos por el MIDIS.
- c. Difundir a través de los medios de comunicación los objetivos, planes, actividades y avances del Programa, de acuerdo con el Plan de Estrategia Publicitaria y las directivas aprobadas por el MIDIS.
- d. Elaborar reportes diarios que contengan el seguimiento y análisis de la información de interés del Programa.
- e. Reportar a la Dirección Ejecutiva situaciones que puedan ser consideradas "señales de alerta" para el Programa o para el MIDIS.
- f. Establecer y mantener relaciones permanentes con los medios de comunicación.
- g. Participar en el diseño y desarrollo de los sistemas y acciones de comunicación interna que requiera el Programa y que garanticen la eficiente divulgación de los temas que resulten necesarios para el desarrollo de los procesos del Programa Pensión 65.



Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

- h. Coordinar la cobertura periodística, además de organizar y supervisar los eventos y conferencias de prensa sobre las acciones del Programa.
- i. Elaborar el material informativo para boletines de prensa, comunicados oficiales, síntesis informativa, folletos, afiches, videos y publicaciones editoriales del Programa, orientados a su posicionamiento o difusión de su labor, coordinando sus contenidos con las unidades competentes del Programa y la Dirección Ejecutiva; en el marco de los lineamientos dictados por el MIDIS.
- j. Elaborar y difundir los comunicados oficiales y las publicaciones del Programa de acuerdo a los lineamientos del MIDIS.
- k. Supervisar la correcta utilización de la identidad gráfica del Programa y del Ministerio en los distintos documentos, piezas y campañas institucionales, entre otros.
- l. Elaborar el diseño y diagramación de la Memoria Anual del Programa en coordinación con la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y demás unidades.
- m. Administrar el diseño y contenido actualizado de la página web del Programa en coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información.
- n. Conducir, coordinar, implementar y supervisar el Sistema de Orientación y Atención al Usuario y el proceso de Orientación y Atención al Usuario, en coordinación con la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales del MIDIS.
- o. Atender las consultas o solicitudes de información efectuadas por los usuarios del Programa en el marco de los lineamientos y disposiciones de la Dirección Ejecutiva y en concordancia con los lineamientos del MIDIS.
- p. Diseñar, elaborar y validar materiales comunicacionales en coordinación con las Unidades Técnicas del Programa.
- q. Participar en la elaboración del Plan Operativo del Programa y efectuar aportes referidos a su formulación y evaluación periódica, en los ámbitos de su competencia.
- r. Aplicar los criterios y disposiciones de aseguramiento de la calidad dispuestos por la Dirección Ejecutiva.



IV. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

Tras siete años de creación, el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 se ha posicionado como una de las instituciones más eficientes y eficaces del Estado, superando largamente sus metas programadas anualmente en cuanto a cantidad de usuarios. En diciembre del año 2019 se llegó a atender a 561,349 usuarios y usuarias en los 1,874 distritos del país.

Además, el 2019 el Programa Pensión 65 ejecutó el 100% de su presupuesto asignado -la más alta ejecución de los programas sociales del MIDIS y una de las más altas de la gestión de gobierno, según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)-. Esta eficiencia en el gasto ha logrado que el Programa tenga cobertura nacional con presencia en el 100% de los distritos del país, especialmente en los de

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

extrema pobreza, y en el 100% de localidades del VRAEM y el Alto Huallaga. También se ha logrado una amplia cobertura en los distritos con comunidades nativas.

Asimismo, y en el marco de los Lineamientos Estratégicos y Políticos del MIDIS, el Programa ha privilegiado la articulación interinstitucional, el servicio al ciudadano y la modernización de la Gestión Pública.



Actualmente, el Programa viene trabajando en el marco de tres ejes: envejecimiento participativo, envejecimiento productivo y envejecimiento saludable, reportando exitosos resultados.

Desde el año 2015 el Programa también desarrolla un Plan de Inclusión Financiera para sus usuarios con el fin de contribuir a la seguridad económica de los mismos. Y es que, según las encuestas de percepción antes señaladas, existe todavía una gran brecha en temas de inclusión financiera.



En el 2020 el Programa se ha propuesto lograr que sus usuarios se empoderen en el ejercicio de sus derechos y sigan adquiriendo más y mejores competencias, por ejemplo que les permitan utilizar los servicios del Banco de la Nación, para acceder al manejo de tarjetas de débito y operaciones como depósitos y recibir transferencias de dinero, servicios que están a su alcance y que les ayudará a satisfacer sus necesidades.

El presente año, Pensión 65 trabajará también en el marco del Plan Anual de Transversalización del Enfoque de Género, discapacidad e interculturalidad, para dar cumplimiento a los lineamientos del MIDIS y, de esta manera, contribuir a las políticas nacionales referidas a la igualdad y equidad de las poblaciones vulnerables.



Otro público que debe ser potenciado en el nivel comunicacional es el conformado por los funcionarios de los diferentes organismos del Estado, del MIDIS, los gobiernos locales, los gobiernos regionales, el Banco de la Nación, así como el SIS, el Reniec, la ONP, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, los Ministerios de Salud, Educación, Cultura de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, entre otras entidades públicas, organizaciones civiles y entidades privadas que actúan como nuestros aliados estratégicos en esta tarea.

Sus funcionarios y profesionales acompañan nuestros procesos, actividades y campañas, y en su accionar, todos ellos, en diferente nivel, proyectan nuestra imagen ante la comunidad y la opinión pública.

Es preciso mencionar que debido a la emergencia sanitaria frente al COVID 19, mediante Decreto de Urgencia N° 042-2020; de fecha 18 de abril de 2020, Decreto de Urgencia N° 044-2020; de fecha 21 de abril y Decreto de Urgencia N° 052-2020; de fecha El 05 de mayo de 2020, establece que dichos subsidios monetarios sean canalizado a través del Programa Nacional de Asistencia Solidaria "Pensión 65" del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Dichas disposiciones, han hecho que esta Unidad sume esfuerzo, proponga mejoras y monitoree constantemente las alertas que genere los subsidios monetarios correspondiente al nuestro sector.

V. IMAGEN Y DIFUSIÓN

En ese sentido, este año se continuará consolidando y fortaleciendo la imagen pública del Programa Pensión 65, articulándola aún más con el sector al que pertenece, el MIDIS, ente rector de la política social del Gobierno. Con especial énfasis en la prevención del COVID-19.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Con este fin, la Unidad de Comunicación e Imagen proponen una estrategia de comunicación proactiva y generadora de incidencia e impacto público, enfocada en acercarse al ciudadano para generar conciencia en el tema del Trato Digno del Adulto Mayor, además de educar e informar, con especial dedicación, sobre la prevención del COVID-19. Se implementarán además estrategias que coadyuven a la atención integral del adulto mayor vulnerable para prevenir dicha enfermedad.

Considerando lo anterior se desarrollarán campañas de información y sensibilización dirigidas a la opinión pública y actividades de acercamiento al adulto mayor, con la finalidad de fortalecer sus derechos y puedan ejercer su ciudadanía; además de contribuir en los procesos de difusión de información a los aliados estratégicos, sector gubernamental, líderes de opinión, medios de comunicación y público interno, con el fin de potenciar su trabajo el buen trato del adulto mayor.



En este marco, se propone incluir el Concurso Nacional Escolar Los Abuelos Ahora como una actividad que busca incorporar a los escolares de primaria de todo el país como agentes de cambio social para promover la protección de la población adulta mayor en situación de vulnerabilidad, más aún ante la situación de emergencia nacional en la que nos encontramos producto del Covid-19, lo cual exige a la ciudadanía y a todas las instituciones públicas y privadas, plantear medidas para evitar el contagio y la propagación de la pandemia.



Y teniendo en cuenta que los colegios públicos y privados están adoptando medidas extraordinarias de educación a distancia (digital, televisiva y radial) con el fin de que los escolares continúen con su proceso de aprendizaje en sus viviendas, vemos necesario adaptar el Concurso a la realidad nacional y proponer el desarrollo de una versión virtual del mismo. La finalidad será convertir a los escolares en promotores del cuidado del adulto mayor, el cual es muy vulnerable en esta pandemia.

VI. ESTRATEGIAS



Las actividades de la UCI buscarán colocar en la agenda pública el tema del envejecimiento y la necesidad de proteger como sociedad a esta población. En ese contexto, el trabajo para promover el Trato Digno al Adulto Mayor será transversal en las diferentes estrategias.

Para este fin se tendrá como marco los lineamientos estratégicos presentados por la Oficina General de Comunicación Estratégica del MIDIS, el cual se basa en los siguientes principios: cercanía al ciudadano, articulación interinstitucional y modernización de la gestión pública.

Todo ello en el marco del nuevo enfoque del Programa Pensión 65, que busca promover un proceso de envejecimiento con dignidad, a la par de difundir, sensibilizar y capacitar a la población usuaria sobre las medidas de prevención para enfrentar la pandemia del COVID-19.

Así, el Plan de Comunicaciones 2020 contempla realizar diversas campañas mediáticas, actividades y productos orientados a sus diferentes públicos, con segmentos diferenciados, como nuestros usuarios, líderes sociales, formadores de opinión pública, cooperantes, medios de comunicación y colaboradores del Programa.

Se proyectan las siguientes acciones en torno a tres grandes líneas de acción, cada una con sus objetivos y productos específicos:

- Desarrollo de Estrategia de Comunicación dirigida a los usuarios de Pensión 65.
- Desarrollo de Estrategia de Comunicación Externa e Incidencia Pública.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

- Desarrollo de Estrategia de Comunicación Interna.

6.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS

El público objetivo es el adulto mayor de 65 años en pobreza extrema, usuario y potencial usuario del Programa.



Se contempla preparar diversos materiales de información y campañas dirigidas a nuestro público objetivo, las cuales se enmarcarán en el Trato Digno al Adulto Mayor y la sensibilización y prevención para evitar el COVID-19.

El propósito comunicacional se basará en el servicio al ciudadano y con ese fin se buscará que el público objetivo del Programa conozca cuáles son los requisitos para ser usuario o usuaria, se informe de los servicios que presta, cuáles son los derechos que les corresponden como ciudadano y las medidas de prevención que tienen que tomar en cuenta para evitar el contagio del COVID-19.



Es preciso indicar que, para la ejecución de las diferentes campañas y actividades de esta estrategia, ante la emergencia nacional por COVID-19, se intensificará las coordinaciones con los municipios locales.

6.1.1 Campañas y productos

A. Campaña Trato Digno al Adulto Mayor y prevención del COVID-19



Consta de la propagación de mensajes para advertir, informar y sensibilizar a los usuarios de Pensión 65, a las autoridades, actores regionales, locales y a la ciudadanía en general, sobre el alcance de los derechos de los adultos mayores, en especial nuestros usuarios.

El tema central será fomentar el respeto de los derechos de los adultos mayores, así como su cuidado, basados en políticas de prevención, una cultura de trato digno y medidas de prevención para evitar el contagio del COVID-19.

Las actividades serán enriquecidas con la presencia oportuna de los representantes de la Alta Dirección, que convocará el interés de los medios de comunicación, proyectando hacia la población su alto grado de sensibilidad y compromiso con el tema.

Actividades propuestas

- **Difusión de prevención de COVID-19.** A usuarios y usuarias de Pensión 65, los cuales son altamente vulnerables ante la enfermedad.
- **Elaboración y difusión de un boletín informativo "Pensión Dignidad".** Se elaborará en forma semestral, difundiendo las actividades de Pensión 65 a fin que - principalmente - sus usuarios y usuarias, cuenten con información que aporte al ejercicio y respeto de sus derechos ciudadanos. Se trabajará en formato, virtual. Este último para distribuirlo en los procesos de pago. Las ediciones serán publicadas el siguiente semestre.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

- **Difusión de mensajes por canal JNE TV.** Una vez a la semana, difusión de mensajes sobre derechos y de las actividades de la campaña de Sensibilización por el Trato Digno al Adulto Mayor, a través del micro programa "Pensión 65 Informa" emitido por el canal JNE TV.
- **Material para difusión de derechos en visitas domiciliarias.** Los usuarios del Programa, durante las visitas domiciliarias (remotas y presenciales) de los promotores de Pensión 65, recibirán información sobre sus derechos. Se pondrá especial énfasis en las regiones de Tacna, Amazonas, Ica, Cusco, Junín y Puno (en orden de incidencia), las cuales registran los más altos índices de casos de maltrato al adulto mayor.
- **Elaboración de materiales comunicacionales:**



- ✓ **Producción y difusión de spots radiales.** Plantea la elaboración de cuñas radiales sobre derechos de adultos mayores y prevención del COVID-19, los cuales serán difundidos en radios municipales, radios de mercados, emisoras locales y perifoneo. **Las cuñas serán traducidas en quechua, aimara y castellano.**



- ✓ **Producción y difusión de videos de sensibilización sobre prevención del COVID-19.** Estos serán difundidos mediante nuestras redes sociales, plataformas de atención de Pensión 65, municipalidades y agencias del Banco de la Nación.

- ✓ **Videos de expertos y líderes de opinión** con mensaje sobre respeto de derechos, cuidado, recomendaciones para el cuidado de esta población y prevención del COVID-19.

- ✓ **Volantes y dípticos,** con mensajes de los derechos que les corresponde a los adultos mayores y recomendaciones para la prevención del COVID-19.



- ✓ **Elaboración de gráficas para redes sociales del Programa.** Todas las actividades serán informadas y publicadas en las redes sociales del Programa (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) según sea el caso con un lenguaje y pieza específica (gráfica, fotos, videos, infografías, etc.) para cada red social.

Mensajes

- Respeta mis años
- Háblame con cariño
- Ten paciencia
- No me dejes solo
- Háblame en voz alta sin gritar
- Escúchame
- Yo también decido
- Tengo mucho que enseñarte
- Cuídate del contagio por COVID-19
- Lávate bien las manos
- No te acerques a personas con síntomas de resfrío
- Cuando estornudes cubre tu boca con el antebrazo

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

B. Campaña de inclusión financiera

El Programa ha identificado, de acuerdo a evaluaciones y encuestas, que los usuarios de Pensión 65, a pesar de poseer cuentas de ahorro donde se deposita la subvención bimestral, desconocen los servicios financieros a los que pueden acceder, como clientes del banco, lo cual les impide ejercer su ciudadanía.



Por ello, Pensión 65 continuará orientando a los usuarios sobre sus derechos financieros, con el fin que sepan las facilidades que trae el correcto uso de los servicios que les proporciona la entidad financiera en la que tiene su cuenta de ahorros.

Además, debido a la emergencia nacional por COVID-19, es preciso difundir y poner a disposición de los usuarios y usuarias otros medios de pago para evitar el traslado de los adultos mayores, de más de 80 años o que padezcan enfermedades preexistentes, y evitar las largas colas que se hacen en las agencias del Banco de la Nación.



Las actividades contemplan la difusión de mensajes referidos al uso de su cuenta de ahorro, otras opciones de cobro y los derechos financieros que les corresponden como clientes del Banco de la Nación y los servicios que esta entidad les presta, lo cual afianzará su proceso de inclusión social, mejorando su economía y calidad de vida.

Actividades

- Campañas informativas:

1. Uso de "Carta Poder" y "Apoyo"



b.1 Uso de Carta Poder

Las acciones comunicacionales se realizarán en dos frentes:

- ✓ Dirigida a la comunidad usuaria del Programa
- ✓ Dirigida a la opinión pública en general y medios de comunicación

Dirigida a la comunidad usuaria del Programa y personal de campo

Contempla la difusión, mediante diferentes formatos de material comunicacional, de mensajes sencillos, claros y directos para instruir a los usuarios y usuarias sobre el trámite para obtener la carta poder o apoyo; el documento facilitará el cobro de la subvención económica, a quienes tengan alguna enfermedad o dificultad locomotora ya que no necesitarán ir personalmente a las agencias bancarias.

Es preciso indicar que, para desarrollar la correcta capacitación a los usuarios y usuarias, primero se realizará la instrucción al personal de campo (promotores y coordinadores) del Programa Pensión 65, quienes serán los encargados de informar a la comunidad usuaria y sus familiares, cómo se tramita este documento.

- **Diseño y redacción de cartilla de capacitación para instruir al personal de campo (promotores y coordinadores) sobre el uso de la "Carta Poder" y "Apoyo":** Este material permitirá al personal de campo de Pensión 65, capacitar sobre la forma de tramitar este documento, a los familiares de los usuarios y usuarias imposibilitados de movilizarse, y que necesiten solicitar una carta poder para cobrar en agencias del Banco de la Nación.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

- **Diseño y redacción de cartilla de información para usuarios y usuarias:** En este material se explicará de forma sencilla que los usuarios y usuarias de Pensión 65 o sus familiares, podrán solicitar el uso la "Carta Poder" el "Apoyo", para cobrar en agencias del Banco de la Nación.
- **Producción de videos:** Se prepararán dos videos explicando la forma en que los usuarios y usuarias de Pensión 65 o sus familiares, pueden solicitar el uso de la "Carta Poder" y el "Apoyo" para recibir la subvención económica. Estos videos serán visualizados en las agencias del Banco de la Nación, en las plataformas de atención al usuario de Pensión 65; y podrá ser mostrado (desde su celular) por el personal de campo, a los adultos mayores, durante las visitas domiciliarias.

b.2 Dirigida a la opinión pública y medios de comunicación

- **Campaña en medios de comunicación de entrega de "Carta Poder" y "Apoyo" para cobro de Pensión 65**
Pensión 65 a través de vocería dará inicio a la campaña de entrega de "Carta Poder y "Apoyo" para sus usuarios que tienen alguna discapacidad o dificultad locomotora, para la cual se difundirá notas de prensa, se coordinarán entrevistas, microondas, reportajes e informes en los medios de comunicación.
- **Comunicación interna.** Se difundirá el lanzamiento de esta iniciativa a todo el personal del Programa a través de una guía para promotores y correo electrónico. Se plantea un piloto para iniciar el envío de mensajes a través de whatsapp a todo el personal. Esto último dependerá del presupuesto para contar con una cuenta de empresa.

C. Campaña para posicionar el Plan Anual de Transversalización del Enfoque de Género, Discapacidad e Interculturalidad

En el 2019 se establecieron los lineamientos para la transversalización efectiva de los enfoques de género, discapacidad e interculturalidad en las prestaciones de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en ellos se han definido los temas claves a considerar, como son: Enfoque de género; igualdad de género; transversalización del enfoque de género en las Políticas Públicas: brechas de género; la interseccionalidad como enfoque para abordar la violencia de género; persona con discapacidad; derecho a la accesibilidad; enfoque intercultural; pertinencia cultural; y servicios públicos con pertinencia cultural.

Estos lineamientos brindan disposiciones generarles para asegurar la implementación de esta estrategia, y también se señalan disposiciones específicas enmarcadas en componentes de acción a nivel institucional y a nivel de usuarias y usuarios de los Programas Sociales, para que el plan anual considere actividades que contribuyan a la prestación del servicio con calidad.

En el caso de Pensión 65, se presentó el Plan Anual para La Transversalización de los Enfoques de Género, Discapacidad e Interculturalidad 2020. Al área de Comunicaciones e Imagen, es preciso indicar le corresponde realizar actividades dirigidas a las usuarias y usuarios del Programa, orientadas a transmitir mensajes específicos sobre equidad de género, prevención de violencia, discapacidad e interculturalidad.

● Información y sensibilización a usuarias y usuarios de Pensión 65.

Cuñas radiales. Se difundirá cuñas radiales en castellano, quechua, aimara y asháninka para informar a los usuarios, a las autoridades, actores locales y a la ciudadanía en general, sobre equidad de género y prevención de violencia de género, discapacidad e interculturalidad. Los mensajes serán difundidos a través de radios municipales, de mercados y comunitarias, altoparlantes, etc.

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Elaboración de productos institucionales. Piezas gráficas y producciones audiovisuales que represente la diversidad cultural de nuestro país.

Canales para reportar quejas. Se difundirán los canales para nivel de usuarios y usuarias sobre discriminación o exclusión de parte de usuarios/as.

Redes sociales. Todas las actividades serán informadas y publicadas en las redes sociales del Programa (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube) según sea el caso con un lenguaje y piezas específicas (gráfica, fotos, videos, infografías, etc.) para cada red social.



A. Elaboración y Ejecución del Plan de Comunicación de Mitigación de Riesgos de Subsidios Monetarios Complementarios

Mediante Decreto de Urgencia N° 042-2020, 044-2020 se establecieron medidas extraordinarias destinadas a coadyuvar y disminuir la afectación de la economía peruana de los hogares en situación de pobreza o pobreza extrema en los ámbitos rurales frente al COVID-19.

En ese sentido se encargó al Programa Pensión 65 entregar los siguientes subsidios monetarios: segunda etapa del Bono 380, Bono Rural y Bono Universal, además de implementar una plataforma de comunicación para los beneficiarios de dicho subsidio.

En ese contexto, se desarrolló un Plan de Mitigación o Estrategia de Respuesta a los Riesgos que podrían presentarse durante el otorgamiento de los Subsidios Monetarios Complementario entregados por el Estado, con el objetivo de reducir la probabilidad de ocurrencias de hechos negativos, minimizando así el impacto que éstos pueden tener sobre la institución.



B. Elaboración de un Plan de Comunicación del Proceso de Cierre del Subsidio Monetario Complementario Referido al DU N° 044-2020

Con la finalidad de evitar situaciones adversas difundir entre la ciudadanía que el Gobierno, en un esfuerzo que representa una inversión social sin precedentes ha entregado el bono a 2, 544.443 hogares que equivalen al 93.5% de hogares beneficiarios y viene realizando acciones para alcanzar que el 100 % de beneficiarios del subsidio monetario complementario referido al DU N° 044-2020 realicen el cobro de su bono.

6.2 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INCIDENCIA PÚBLICA

Esta estrategia tiene que ver con el relacionamiento directo con los medios de comunicación y los operadores mediáticos. Su objetivo es fortalecer y legitimar la imagen de la institución ante la opinión pública, buscando consolidar al Programa como la entidad líder en la protección de los adultos mayores en pobreza extrema.

Así se enfocará en promover la mejora de la calidad de vida de los usuarios de Pensión 65 poniendo énfasis en la prevención del contagio del COVID-19.

Se desarrollarán, en ese sentido, diversas actividades de impacto para el posicionamiento del Programa ante los operadores mediáticos, gobiernos locales, autoridades y líderes de opinión, es decir, ante la opinión pública en general, con el fin de lograr trascendencia mediática del Programa en todas

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

las zonas del país y la participación activa de la población y el interés de los medios de comunicación para impulsar el bienestar del adulto mayor.

A través de los medios de comunicación y redes sociales se dará a conocer la atención articulada y oportuna del Estado en beneficio de la población adulta mayor que vive en condición de pobreza extrema. Asimismo, se difundirán las diferentes actividades y campañas que se realizarán, además de las metas alcanzadas por el Programa en cuanto a afiliación y servicios complementarios que se brindan a los usuarios y usuarias.

Es preciso indicar que, para la ejecución de las diferentes campañas y actividades de esta estrategia, ante la emergencia nacional por COVID-19, se intensificará las coordinaciones con los municipios locales.



6.2.1 Campañas y actividades de impacto público

Se desarrollarán diversas actividades para colocar en la agenda pública el tema de la inclusión social del adulto mayor, y dar a conocer la atención articulada y oportuna del Estado en beneficio de la población adulta mayor de 65 años que vive en pobreza extrema y que ahora necesita de atención especializada ante la epidemia COVID-19.



A. Concurso Escolar Digital Los Abuelos Ahora 2020

El concurso Los Abuelos Ahora es una actividad que busca incorporar a los escolares de primaria de todo el país como agentes de cambio social para promover la protección de la población adulta mayor en situación de vulnerabilidad. Más aún en la situación de emergencia nacional en la que nos encontramos, producto del Covid-19 y cuya población vulnerable son los adultos mayores.

Este certamen ha congregado a miles de escolares en cada una de sus siete versiones, desde el año 2013. Así, ha sumado a 669,559 escolares a su campaña de protección a los adultos mayores; y cada año, un promedio de tres mil colegios ejecutan acciones en favor de la población adulta mayor gracias al concurso.



También ha involucrado a instituciones clave en materia educativa como las Direcciones Regionales de Educación, las UGEL, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Cultura, las universidades Católica del Perú y Mayor de San Marcos, la Escuela Nacional Superior Autónoma de Bellas Artes del Perú, entre otras.

Debido a la actual situación que vive el mundo por la presencia del COVID-19 que exige a la ciudadanía y a todas las instituciones continuar con el distanciamiento social y plantear medidas para evitar el contagio y la propagación de la pandemia, y teniendo en cuenta que los colegios públicos y privados han adoptado medidas extraordinarias de educación a distancia (digital, televisiva y radial) con el fin de que los escolares continúen con su proceso de aprendizaje en sus viviendas, vemos necesario adaptar el Concurso a la realidad nacional y plantear que el certamen se realice de manera digital.

El objetivo es estimular a los escolares a convertirse en promotores del cuidado del adulto mayor, impulsando a que los escolares se sensibilicen aún más con la situación de emergencia nacional y ensayen fórmulas para cuidar a sus abuelos y abuelas, y las plasmen en sus trabajos, luego de lo cual enviarán sus dibujos, cuentos o poemas al correo electrónico del Concurso.

En esta edición, que se desarrollará entre los meses de setiembre y diciembre, convertiremos a los niños y niñas en promotores del cuidado de los adultos mayores y de esta manera les daremos un rol activo y protagonista, a la vez que los concientizaremos sobre la situación de emergencia sanitaria que

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

atavesamos. El Concurso será conocido por toda la ciudadanía a través de los medios de comunicación y las redes sociales. A la vez que continuaremos con la difusión e interiorización de los derechos de la población adulta mayor y las medidas de prevención para evitar el de COVID-19.

Tanto el lanzamiento y difusión del Concurso se realizará utilizando las redes sociales, con piezas comunicacionales como vídeos, piezas gráficas, audios, etc. Para la realización de los videos se invitará también a personajes mediáticos y vinculados al arte y narrativa.

Desarrollo del concurso online a nivel nacional con 27 ganadores

El Concurso premiará a 09 escolares por categoría y nivel; es decir, a 27 ganadores a nivel nacional. Los pequeños recibirán diversos premios sorpresa que se gestionarán con algunas empresas, pero que debido a la coyuntura que afecta especialmente a las entidades privadas, consideramos que serán en menor cantidad que en otras ediciones.



1. Convocatoria

La convocatoria se hará a nivel nacional en el mes de julio del 2020, con la publicación de las bases del concurso en la página web del Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, en las redes sociales y en las sedes de las Unidades Territoriales del Programa de todos los departamentos del país. Se priorizará la difusión de la convocatoria en medios digitales para llegar a los escolares, pues esta vez para la participación en el Concurso no se podrá realizar con la intermediación de las instituciones educativas.



2. Categorías

Categoría 1: Poesía y/o cuento.

Categoría 2: Dibujo y/o pintura.

Categoría 3: Poesía y/o cuento en lengua indígena (quechua, aimara, asháninka, shipibo konibo y awajún, las cuales son las más empleadas).



3. Niveles

Las tres categorías de premiación contarán con tres niveles de calificación, de acuerdo al nivel escolar del participante:

Nivel 1: primer y segundo grado de primaria.

Nivel 2: tercer y cuarto grado de primaria.

Nivel 3: quinto y sexto grado de primaria.

B. Taller para periodistas, editores y jefes de sección de medios de comunicación

A fin de informar sobre las diversas actividades que realizará el Programa para impulsar el Trato Digno al Adulto Mayor, donde el Director Ejecutivo anunciará temas de interés mediático, dirigidos a proteger a los usuarios y usuarias del Programa en todo el país.

Se realizaría para el aniversario de Pensión 65, la segunda semana de octubre. Podría realizarse presencial o virtualmente (de acuerdo a como se desarrolla la emergencia nacional) respetando las medidas de bioseguridad impuestas por COVID-19.

C. Boletín informativo "Pensión Dignidad"

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Se elaborará en forma semestral, difundiendo las actividades de Pensión 65 a fin que - principalmente - sus usuarios y usuarias, cuenten con información que aporte al ejercicio y respeto de sus derechos ciudadanos.

D. Inicio de entrega de cartas poder

Se difundirá notas de prensa para informar a la opinión pública sobre las gestiones realizadas por el Programa 65 para que los usuarios con discapacidad o dificultades locomotoras puedan cobrar su pensión.

6.3 Estrategia de Comunicación Interna

Está vinculada al fortalecimiento ético de valores, buscando cohesión social y compromiso entre los colaboradores de Pensión 65.

Los trabajadores de Pensión 65 se identifican con el Programa, con el trabajo social que realizan, pero es necesario reforzar ese vínculo.

En ese marco, existe la necesidad de crear espacios físicos que puedan ser aprovechados para la comunicación interna y posicionar la figura del Director Ejecutivo del Programa, para transmitir mensajes claves.

De esta forma se busca empoderar al personal con los principios y objetivos del Programa, y fortalecer su comportamiento ético, compromiso y atención a la población objetivo.

Además, desde comunicación interna, también se tendrá como principal objetivo en el año la concientización de los trabajadores con la campaña de sensibilización por el trato digno al adulto mayor y su cuidado de salud, especialmente enfocado a la prevención del COVID-19. En ese sentido se ejecutarán las siguientes acciones:

a) Capacitaciones a Personal del Programa: Se apoyará a las unidades de Proyectos y Diseño de Intervenciones y a la de Recursos Humanos, para el diseño y producción de cartillas informativas, banners y videos de sensibilización en el buen trato hacia el adulto mayor y derechos, la difusión de "Carta Poder" y "Apoyo" y uso de tarjeta de débito.

b) Difusión de mensajes: Difusión de mensajes vía email, al personal de Pensión 65 sobre trato digno al adulto mayor.

c) Reuniones con los jefes de las Unidades Territoriales de Pensión 65

La Unidad de Comunicación e Imagen generará reuniones con los Jefes Territoriales para reforzar las recomendaciones sobre cómo actuar en situaciones de crisis. Además, en las reuniones mencionadas se recordará la importancia de la actualización de los directorios de prensa, la supervisión de las Plataformas de Atención al Usuario, y los mensajes a transmitir sobre los temas con los que queremos incidir en los medios de comunicación.

d) Reforzamiento de la marca Comunicaciones Pensión 65

Para lograr la identificación con el Programa se reforzará la marca Comunicaciones Pensión 65, que será el paraguas del que se desprenderán los medios off line que detallamos a continuación:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

e) Correos electrónicos

Se enviarán correos electrónicos desde el buzón Comunicaciones para que los trabajadores identifiquen un mismo emisor que les habla internamente. La periodicidad será constante porque el mail es muy usado y bien valorado en el Programa.

f) WhatsApp

De contar con la licencia de una cuenta empresa, se podrá utilizar este medio de comunicación entre los trabajadores para enviarles información relevante e inmediata. Se recomienda que todos los que tengan un celular corporativo del Programa integren el grupo de WhatsApp de manera obligatoria para el envío de información. Para los que tienen un celular personal su incorporación al grupo debería ser opcional.

g) Saludos especiales

Se continuarán enviando animaciones para celebrar el Día del Trabajo, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias, aniversario del Programa y Navidad.

Estas animaciones con fotos de los trabajadores tendrán mensajes cálidos que recuerden la fecha específica en el calendario anual.

6.4 Atención al Usuario

En el marco del Trato Digno al Adulto Mayor y ante la emergencia nacional por la presencia de COVID-19, la plataforma de atención al usuario de la sede central como de las Unidades Territoriales a nivel nacional, trabajarán en el desarrollo de capacidades para los Técnicos de Atención al Usuario (TAU) a quienes se capacitará para que puedan atender la creciente demanda de información telefónica y virtual, ante el distanciamiento físico y las medidas de protección dispuestas por el gobierno.

En ese sentido, se plantean la realización de las siguientes actividades:

a) Talleres virtuales para los Técnicos de Atención al Usuario (TAU).

Considerando que algunos TAU son nuevos y otros tienen dudas de algunos procesos del Programa, se realizarán cada tres meses reuniones (por medio de video conferencias) para aclarar los procesos del Programa e incrementar las habilidades blandas de este personal.

b) Producción y difusión de mensaje sobre prevención de COVID-19 en central telefónica de Pensión 65.

Mediante contestadora, se emitirá un audio haciendo alusión a las medidas de prevención del COVID-19 en castellano y quechua.

c) Elaboración de un protocolo de atención al usuario. La finalidad de este documento es capacitar al personal en la prevención del contagio de COVID-19 en las plataformas de Atención al Usuario. En dicho documento se explicará el paso a paso para capacitar a los usuarios en la prevención.

d) Facilitar un móvil corporativo a las TAU de todas las UT. Esta medida facilitará la atención vía telefónica lo cual redundará en la mayor atención de público a nivel nacional y se evitará la programación de COVID – 19 en la atención presencial.

e) Conformación de una red de operadores remotos de la línea 101 para atención de consultas de los subsidios económicos otorgados ante la emergencia nacional por COVID-19. El personal de

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

la Unidad de Comunicación e Imagen fue capacitado por el MIDIS para que realice el entrenamiento y coordinación de 90 trabajadores del Programa en todo el país, para atender de forma remota (por internet) las consultas de la ciudadanía que ingresan a través de la línea 101 buscando información sobre los subsidios económicos otorgados por el Estado.

La Red de Operadores Remotos de la Línea 101 de Pensión 65 está conformada por personal tanto de la Sede Central como de las unidades territoriales todo el país, los cuales usarán una laptop o desktop en la que se le instalará el aplicativo software "Linphone 4.1.1 para desktop" para la atención al público.



f) **Habilitación de una línea gratuita de atención al usuario.** Esta línea facilitará la atención gratuita, vía telefónica, de mayor público a nivel nacional, evitando traslados innecesarios de los adultos mayores, impidiendo la programación de COVID – 19.

g) **Creación de una web o aplicación para atención directa de consultas.** Se habilitará una herramienta virtual que permitirá que los usuarios y usuarias, sus familiares y los potenciales usuarios, puedan realizar diversas consultas en línea, de forma rápida y segura.

h) **Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Anti soborno**



El Programa tiene una política de tolerancia cero hacia el soborno por ello se ha comprometido a cumplir con las normas legales y reglamentarias en materia anti soborno aplicables al cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión Anti soborno y a mejorarlo continuamente. Por ello promovemos las denuncias de buena fe, brindando protección al denunciante asegurando la debida autoridad e independencia de los órganos responsables asignados para el cumplimiento del Sistema de Gestión Anti soborno.

En ese sentido, para que los trabajadores conozcan que tienen terminantemente prohibido recibir -directa o indirectamente- o a través de un tercero, cualquier ventaja financiera o de otra naturaleza, con la intención de ejercer influencia indebida sobre determinado proceso se plantea la siguiente estrategia:



1. Anuncios internos: Daremos a conocer por mail el Sistema de Gestión Anti soborno de la Organización a todos los trabajadores del Programa a nivel nacional. Se evaluará la posibilidad de implementar una cuenta de empresa en WhatsApp para que sirva de medio inmediato de comunicación con los trabajadores.

2. Videos: Realización de videos informativos para difusión al personal a nivel nacional sobre el Sistema de Gestión Antisoborno.

3. Estrategia en página web

A través del portal institucional www.pension65.gob.pe se publicarán los contenidos que tuvieren que ver con el Sistema de Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno (manuales, procedimientos, directivas, etc.).

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSION 65**"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"**VII. CRONOGRAMA****CRONOGRAMA PLAN DE COMUNICACIONES 2020**

Es preciso indicar que el cronograma de las actividades está sujeto a variación, de acuerdo a las disposiciones que emita el gobierno ante la emergencia nacional por el COVID-19.

ACTIVIDADES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	set	Oct	N ov	Dic
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA USUARIOS												
Campaña Trato Digno al Adulto Mayor y prevención del COVID-19												
Elaboración de spots radiales en quechua, aimara y castellano sobre prevención del COVID-19.												
Difusión de spots radiales en quechua, aimara y castellano sobre prevención del COVID-19.												
Producción de videos de sensibilización sobre trato digno al adulto mayor.												
Difusión de videos de sensibilización sobre trato digno al adulto mayor.												
Elaboración de materiales para promotores para difusión de derechos y prevención del COVID-19 a los adultos mayores.												
Elaboración de volantes, cartilla y graficas para redes sociales sobre Trato Digno al Adulto Mayor y prevención del COVID-19.												
Difusión de derechos y prevención del COVID-19 a los adultos mayores.												
Elaboración de guías de educación financiera para gestión de Carta Poder y Apoyo para personal de campo.												
Elaboración y difusión de audios en quechua, aimara y castellano sobre equidad de género y prevención de violencia de género.												
Elaboración de mensaje sobre trato digno y prevención del COVID-19 en central telefónica de Pensión 65.												



Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

[illegible]

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

[illegible]

VIII.- PRESUPUESTO

Costo Estimado por UCI/P65: Plan de Comunicación 2020 (*)			
Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
			46,200.00
Campaña de Inicio de Entrega Masiva de Carta Poder y Apoyo			900
Traducción y locución de audio en quechua para video	2	300	600
Traducción y locución de audio en aimara para video	1	300	300
Transversalización del enfoque de género			1,200.00
Traducción y locución de audio en quechua para video	2	300	600
Traducción y locución de audio en aimara para video	1	300	300
Traducción y locución de audio en ashaninka para video	1	300	300
Videos y spots radiales / Campaña Buen Trato			3,300.00
Traducción y locución de audio en quechua para central telefónica	2	300	600
Traducción y locución de audio en quechua para spots radiales buen trato	2	300	600
Traducción y locución de audio en aimara para spots radiales buen trato	1	300	300
Traducción y locución de video de sensibilización en quechua	2	300	600
Traducción y locución de video de sensibilización en aimara	1	300	300
Traducción y locución de audio en quechua contra violencia	2	300	600





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Asistencia Solidaria
PENSIÓN 65"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Traducción y locución de audio en aimara contra violencia	1	300	300
CONCURSO LOS ABUELOS AHORA			38,300.00
Diseño, diagramación y redacción de afiches y folletos para el lanzamiento del concurso	3,500.00		3,500.00
Desarrollo y Programación de Página Web del del Concurso Digital Los Abuelos Ahora del PNAS – Pensión 65	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Producción de video instructivo del concurso	6,000.00	6,000.00	6,000.00
Servicio como jurados para evaluación de los trabajos	13,500.00		13,500.00
Confección y grabado de medallas para ganadores	3,500.00		3,500.00
Confección y grabado de polos identificación para los ganadores	1,800.00		1,800.00
Impresión de diplomas y portadiplomas para alumnos (27 diplomas)		1,500.00	1,500.00
Gastos imprevistos	2,500.00		2,500.00
TALLER DE PERIODISTAS			2,500.00
Coffee Break	50	50	2,500.00

Pioneros en Certificación Antisoborno ISO 37001
Certificación de todos sus procesos ISO 9001:2015

EL PERÚ PRIMERO

Av. República de Panamá 3505 San Isidro, Lima – Perú / Central telefónica: (01) 705-2900 – Línea gratuita: 0-800-11-007
www.pension65.gob.pe

