

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

PLAN N° -2020-FONCODES/UCI
PLAN DE COMUNICACIONES
2020

RUBRO	CARGO/UNIDAD ORGÁNICA	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Unidad de Comunicación e Imagen		
Revisado por:	Coordinador de Racionalización, Organización y Métodos		
Revisado por:	Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto y Modernización		
Aprobado por:	Director Ejecutivo		

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN	
		03
II.	OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIONES 2020	
		11
III.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
		12
IV.	MARCO ESTRATÉGICO DEL PLAN VINCULADO A LOS OBJETIVOS	
		12
V.	ENFOQUE COMUNICACIONAL	
		14
VI.	ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES	
		16
VII.	GRUPOS DE PÚBLICO-OBJETIVO	
		21
VIII.	MENSAJES CLAVES DEL FONCODES Y MIDIS	
		22
IX.	PRODUCTOS Y ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	
		24
X.	PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN EXTERNA	
		26
XI.	PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA	
		26

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN				Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA				Fecha: 9/06/2020

- XII. MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE FONCODES**
 26
- XIII. MANUAL DE MANEJO DE CRISIS COMUNICACIONAL**
 27
- XIV. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE MEDIOS PARA VOCEROS DE FONCODES**
 27
- XV. GUÍA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO**
 27
- XVI. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**
 27
- XVII. PRESUPUESTO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN DEL AÑO 2020**
 29
- XVIII. PLANES OPERATIVOS 8(PRODUCTOS Y ACTIVIDADES)**
 29

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

I. PRESENTACIÓN

El Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, FONCODES, es un programa nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, MIDIS, que promueve la autonomía económica sostenible y el desarrollo social de la población en situación de pobreza, pobreza extrema, vulnerabilidad o exclusión, en los ámbitos rurales y/o urbanos, mediante la generación de oportunidades económicas a través de proyectos de desarrollo productivo, de infraestructura y proyectos especiales, entre otros, en alianza con las diferentes actores públicos y/o privado comprometidos con el desarrollo local.

La Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), como órgano de apoyo del Programa, se encarga de diseñar, formular y ejecutar las estrategias y actividades de comunicación e imagen orientado a coadyuvar al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Para estos propósitos, formula y desarrolla sus estrategias, acciones, actividades y productos en coherencia con los lineamientos de la política social del Estado y de Gobierno, las orientaciones del sector y los lineamientos de comunicación de la Oficina General de Comunicación Estratégica del MIDIS.

El Plan de Comunicaciones 2020 es un documento que orienta y define las estrategias, las acciones, mensajes claves y las metas. Comprende el Plan Operativo de Comunicación Externa y el Plan de Comunicación Interna. Lo complementan el Protocolo de Comunicación y Manejo de Medios para Voceros; el Manual de Manejo de Crisis Comunicacional; el Manual de Identidad Gráfica; y la Guía de Orientación y Atención al Ciudadano. Todos estos son los documentos de gestión de la Unidad de Comunicación e Imagen de FONCODES.

Desde una perspectiva estratégica, la mejora de la reputación institucional y su fortalecimiento es una tarea de todos los colaboradores, pero es responsabilidad específica de la Unidad de Comunicación e Imagen orientar y conducir este proceso con el trabajo articulado de la Sede Central y las Unidades Territoriales.

Toda organización desarrolla actividades que contribuyen directa o indirectamente a mejorar su imagen pública, y la imagen pública es un valor estratégico que se construye hacia adentro (cultura organizacional, motivación, integración,

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN				Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA				Fecha: 9/06/2020

participación, productividad y competitividad) y hacia afuera (información oportuna, transparencia, resultados, reputación).

Pero también toda organización debe informar para qué existe, qué hace y cómo cumple sus tareas y logra sus metas. Para ello debe diseñar y elaborar herramientas que faciliten la ejecución de sus estrategias y actividades, la elaboración de los productos y servicios de comunicación.

La comunicación aplicada como una herramienta estratégica de gestión contribuye al fortalecimiento de las organizaciones y a la consecución de sus objetivos y metas. Este hecho, resultado del poder influyente de los medios, el desarrollo de la tecnología y el dinamismo de la vida social y política, exige un trabajo más articulado, sistemático y sostenible de los colaboradores del Programa, así como relaciones más estrechas y fluidas con sus usuarios, aliados y actores involucrados en el desarrollo de los territorios en donde interviene.

El acceso a la información es un derecho ciudadano, y siendo FONCODES institución pública debe informar y comunicar lo que hace y los resultados de su gestión y la inversión que realiza.

La ejecución del Plan de Comunicaciones para el año 2020, afronta una contingencia relevante: la pandemia del Covid-19, que llegó al Perú y obligó al Gobierno Nacional a mediados de mes de marzo a declarar el estado de emergencia nacional, la cuarentena el aislamiento y el distanciamiento social obligatorio y el toque de queda.

Esta dura circunstancia, con un horizonte nada claro para los meses venideros, afecta a todos los sectores y en particular al sector público, y nos obliga a reajustar las expectativas y las metas de presente plan, especialmente en su componente de comunicación externa.

No obstante, la Unidad de Comunicación e Imagen, reafirma su propósito de desplegar todos sus esfuerzos para lograr los objetivos del Plan de Comunicaciones, los que están alienados y asociados a los objetivos estratégicos y específicos de FONCODES como programa nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

II. ALCANCE

El Plan de Comunicaciones de FONCODES del año 2020 contempla la gestión descentralizada de la comunicación, articulando las tareas de la Unidad de Comunicación e Imagen con las Unidades Técnicas, Unidades Territoriales y la Dirección Ejecutiva.

El Plan de Comunicaciones 2020 tiene las características siguientes:

- ✓ Es un documento único que guía el trabajo de la Unidad de Comunicación e Imagen y se sostiene en los planes operativos anuales.
- ✓ Es la “hoja de ruta” que se reajusta en función del monitoreo, seguimiento y evaluación semestral, y la incorporación de las recomendaciones y sugerencias para alcanzar las metas previstas.
- ✓ Tiene alcance nacional. Es de cumplimiento y aplicación obligatoria en la Sede Central y en cada una de las 26 Unidades Territoriales.

Está sustentado en las normas legales y directivas del MIDIS y de FONCODES, entre ellas, las siguientes:

- Plan Operativo Institucional de FONCODES 2020
- Manual de Operaciones (MOP) de FONCODES – octubre 2017
- Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social
- Lineamientos estratégicos de comunicación del MIDIS
- Manual de Identidad Gráfica de FONCODES
- Manual de Manejo de Crisis Comunicacional de FONCODES
- Protocolo de Comunicación y Manejo de Medios para Voceros de FONCODES
- Guía del Servicio de Atención al Ciudadano

III. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES 2020

Comunicación Externa

- *Construir y fortalecer la identidad, imagen y buena reputación de FONCODES como programa eficiente y eficaz en la generación de oportunidades económicas sostenibles y en los procesos de inclusión social*

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

para los hogares rurales pobres y pobres extremos mediante acciones, con estrategias, mensajes claves, actividades y productos comunicacionales.

Comunicación Interna

- *Promover la identificación y compromiso del personal con la visión, misión y objetivos estratégicos de FONCODES y con sus valores institucionales, fortaleciendo el espíritu colaborativo de sus servidores en el marco de la ética en la función pública.*

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comunicación Externa

- *Promover la buena reputación e imagen de FONCODES como programa del MIDIS que financia y gestiona proyectos y programas de manera eficiente, eficaz, transparente, participativa y articulada en el marco de los lineamientos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.*
- *Generar, producir y difundir mensajes clave y productos comunicacionales que contribuyan al conocimiento, comprensión y valoración de la gestión e inversión del FONCODES y del MIDIS para la inclusión económica y social de la población rural y en la lucha contra la pobreza y la desigualdad.*
- *Brindar información oportuna a los usuarios, ciudadanos, medios de comunicación, autoridades, agentes económicos y sociales sobre la misión, objetivos, metas e impactos de la gestión e inversión de FONCODES, comunicando asimismo las experiencias exitosas de los usuarios de los proyectos que financia.*
- *Comunicar los logros de FONCODES a los usuarios, ciudadanos, aliados estratégicos con enfoque intercultural, equidad de género y de gestión de calidad.*
- *Impulsar el enfoque de comunicación para el desarrollo en el proceso de implementación de los proyectos que contribuya al empoderamiento de los usuarios y de los Núcleos Ejecutores en los territorios intervenidos por FONCODES.*

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

Comunicación Interna

- *Fortalecer entre los colaboradores el conocimiento y reconocimiento sobre el rol de FONCODES como programa del MIDIS que contribuye a la inclusión económica de los hogares rurales y a la generación de oportunidades económicas sostenibles.*
- *Propiciar la identidad institucional dirigida a integrar al conjunto de sus colaboradores en un clima de confianza y motivación, fomentando la participación en actividades orientadas a mejorar la cohesión interna.*
- *Comunicar y compartir entre los colaboradores los logros e impactos de los proyectos y programas financiados y gestionados por FONCODES con enfoque de género, interculturalidad y de gestión de calidad.*

VI. MARCO ESTRÁTEGICO VINCULADO A LOS OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), es el órgano rector de la política social del Estado, encargado de diseñar las políticas y las estrategias para la reducción de la pobreza y la pobreza extrema con un enfoque de articulación intersectorial e intergubernamental. Tiene adscritos a siete (07) programas sociales de alcance nacional, entre ellos, el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES).

En el marco del Eje N°4 de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social del MIDIS, FONCODES tiene el mandato de orientar sus intervenciones a promover la inclusión económica y social, aumentando las oportunidades y las capacidades de los hogares rurales y/o urbanos para incrementar sus propios ingresos mejorando la productividad de sus activos y fortaleciendo sus capacidades para emprendimientos económicos, así como el acceso a los servicios sociales del Estado.

En esta perspectiva, FONCODES, ha establecido su direccionamiento estratégico en su misión, visión y objetivos institucionales:

Visión:

FONCODES, gestiona programas y proyectos de desarrollo productivo, infraestructura económica y social, orientados hacia la población en situación de pobreza y pobreza

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

extrema, vulnerabilidad o exclusión, en el ámbito rural y/o urbano, articulados territorialmente en alianza con los actores comprometidos con el desarrollo local.

Misión:

FONCODES, es reconocido como el programa líder a nivel nacional en promover las oportunidades económicas y el desarrollo social, en el marco de una política de inclusión social con enfoque territorial, dirigida hacia la población en situación de pobreza, pobreza extrema, vulnerabilidad o exclusión, en el ámbito rural y/o urbano.

Objetivo general:

FONCODES tiene como objetivo general contribuir a la generación de mayores oportunidades económicas y al desarrollo social para la población en situación de pobreza, pobreza extrema, vulnerabilidad o exclusión, en el ámbito rural y urbano, focalizados territorialmente.

Objetivos específicos:

- 1. Desarrollar capacidades productivas y de gestión de emprendimientos en hogares en situación de pobreza, pobreza extrema, vulnerabilidad o exclusión, complementados con proyectos de infraestructura.*
- 2. Desarrollar la infraestructura social, económica y productiva, orientado a facilitar la generación de oportunidades económicas y al desarrollo social.*
- 3. Mejorar la participación de los actores locales para contribuir a la generación de oportunidades económicas y al desarrollo social; así como la articulación con otros sectores.*

Líneas de Acción de FONCODES

LÍNEAS DE ACCIÓN DE FONCODES	
1	Inversión en Proyectos Productivos <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa Presupuestal 0118 “Acceso de Hogares Rurales con Economías de Subsistencia a Mercados Locales”: Proyecto Haku Wiñay/Noa Jayatai.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

LÍNEAS DE ACCIÓN DE FONCODES	
2	Inversión en Proyectos de Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyecto “Agua Más”: Rehabilitación, Reposición, Operación y Mantenimiento de Servicios de Agua Clorada ➤ Proyecto “Mi Abrigo”. Acondicionamiento de viviendas rurales en zonas de heladas y friaje. ➤ Proyecto “Residencias Estudiantiles” en zonas rurales de selva y sierra
3	Inversión en Proyectos Especiales <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa “Compras a MYP Perú”: adquisición a las mypes de bienes de los rubros: textil-confecciones, cuero-calzado, muebles-madera, metalmecánica y otros demandados por el Estado.

VII. ENFOQUE COMUNICACIONAL

Unidad de Comunicación e Imagen

La Unidad de Comunicación e Imagen de FONCODES es el órgano de soporte responsable de planificar, organizar, conducir y supervisar la política y estrategia de comunicación, así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión en el marco de los objetivos de FONCODES y los lineamientos del MIDIS.

Son dos los campos de intervención, a saber:

1. Comunicación Externa:

Está dirigida a públicos que no pertenecen a la institución y su objetivo es comunicar e informar a los ciudadanos a través de actividades de prensa, promoción, difusión y de relaciones públicas para influir positivamente en el público.

En este marco se plantean un conjunto de acciones, actividades y productos dirigidos a los grupos de público-objetivo del FONCODES y de sus aliados estratégicos para comunicar los logros, experiencias exitosas, gestiones y tareas de la organización. Se ejecuta considerando el Plan Operativo de Comunicación Externa a nivel de la Sede Central y de las Unidades Territoriales.

ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión de material informativo y productos comunicacionales

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN	Versión N° 1.2		
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	Fecha: 9/06/2020		

<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura periodística de actividades externas. Resultados de los proyectos y programas
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la comunicación digital (Redes Sociales, portal web y otros)
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de relaciones públicas en general
<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de orientación y atención al ciudadano
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los resultados de las actividades de comunicación externa a través de indicadores operativos y estratégicos para conocer los logros reales de la UCI
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del material informativo: folletos, trípticos, material gráfico, audiovisual y gestión de la web con enfoque intercultural y equidad de género.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del cumplimiento del Manual de Identidad Gráfica del FONCODES, alineado al Manual de Identidad Corporativa del MIDIS.
<ul style="list-style-type: none"> • Producción de materiales promocionales o de merchandising
<ul style="list-style-type: none"> • Ferias informativas y procesos de inducción a usuarios, ciudadanos y otros actores
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño, desarrollo y distribución de merchandising (material de oficina, agendas, y otros)
<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y entrega de resultados de la implementación de proyectos ante autoridades del MIDIS, del Poder Ejecutivo, del Poder Legislativo, medios de comunicación y otros grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de interés e incidencia con <i>stakeholders</i> principales y secundarios, y medios de comunicación.
<ul style="list-style-type: none"> • Construir indicadores para medir y evaluar las actividades de comunicación corporativa

2. Comunicación Interna:

La comunicación interna se centra en el capital humano y en las actividades institucionales internas. Es un proceso que involucra e integra a la Alta Dirección, funcionarios y trabajadores de todos los niveles y su objetivo es promover la participación activa de todas en actividades y procesos para generar un clima organizacional de trabajo cordial y de confianza que acreciente el compromiso con la misión, visión, objetivos y valores institucionales, de modo que se fortalezcan las capacidades del Programa para que sus proyectos sean sostenibles.

Mejorar los procesos de comunicación interna es muy importante para FONCODES. Contribuirá a elevar la productividad, eficiencia y eficacia de la institución, y, por ende, alcanzar sus objetivos estratégicos y específicos.

El Plan Operativo de Comunicación Interna define las acciones y tareas correspondientes, y se implementa en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos, en el marco de la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020	

Interna aprobada por SERVIR, conforme al Manual de Operaciones de FONCODES del año 2017.

ACTIVIDADES Y PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la cultura organizacional y de las necesidades de comunicación interna (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los flujos de comunicación interna, las formas de dirigir y liderar, niveles de satisfacción, identificación y compromiso de los trabajadores (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias orientadas a la reducción de los rumores y la comunicación informal (UCI)
<ul style="list-style-type: none"> • Promover la comunicación interna a través de revistas, boletines, correo institucional, vitrinas e Intranet (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al fortalecimiento del sistema de información y gestión del conocimiento (UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un sistema de premios y reconocimientos que motiven al personal (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Alinear la cultura organizacional con la Misión y Visión, fortaleciendo aquellos rasgos que afirmen y reafirmen el compromiso con los objetivos institucionales (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Definir indicadores, medir y evaluar los resultados de las acciones aplicadas a la mejora de los procesos de comunicación interna (URH y UCI).
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y organizar actividades conmemorativas, recreativas e informativas
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de prensa de actividades institucionales internas

VIII. ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES

Las estrategias comunicacionales son el conjunto de decisiones y prioridades basadas en el análisis y el diagnóstico, que permiten definir tanto las tareas a realizar como el modo de cumplirlas, utilizando las herramientas de comunicación disponibles.

Las estrategias de comunicación son a la vez una decisión y una intención. Prioriza objetivos y valora la información disponible, tanto sobre el contenido como sobre los sujetos receptores de esa comunicación, así como establece decisiones tanto en materia de contenidos como en la utilización de canales o herramientas de comunicación.

a) Estrategias de contenidos:

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

- Contenidos con géneros periodísticos y con formas discursivas (descriptivas, expositivas, argumentativas) diversificados, según los grupos de público-objetivo interno y externo.
- Contenidos competitivos (atractivos en el contexto de la información generada por las instituciones del Estado, y de interés periodístico) y oportunos entregados a los medios de comunicación, periodistas, líderes de opinión y autoridades gubernamentales y no gubernamentales.
- Contenidos de alta calidad, explícitos y amigables, elaborados de acuerdo a los grupos de público-objetivo, interno y externo, que reconozcan y respeten los enfoques de género, interculturalidad, y de desarrollo territorial local; desde una perspectiva que incorpore la política de inclusión social.
- Contenidos cuyos protagonistas sean principalmente usuarios y aliados de FONCODES, que relatan sus experiencias exitosas y los cambios en la vida de los hogares usuarios.
- Contenidos que fortalezcan conocimientos y promuevan actitudes favorables, habilidades y destrezas de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema para el desarrollo humano y familiar, el desarrollo local y la inclusión social.

b) Estrategias de gestión de medios y recursos:

- Articular la gestión de medios con los recursos disponibles sobre la base de una selección apropiada de los canales de difusión; la elección de contenidos pertinentes respecto a las ventajas/desventajas de éstos; y el uso de los formatos/géneros, que puedan retribuir un impacto comunicacional mayor, incluyendo campañas informativas específicas.
- Evaluar el tiempo y la oportunidad de la intervención, y el monitoreo de las acciones a desarrollar, teniendo en cuenta la potencialidad de la radio en las áreas rurales en especial y considerando, además:

Medios audiovisuales:

Televisión de señal abierta, televisión digital terrestre, televisión por cable, circuito cerrado de televisión y radioemisoras.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

Medios digitales:

Portales Web, correos electrónicos, blogs (sitios web personales), podcast (emisión y distribución de archivos multimedia desde internet), Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp), presentaciones en Power Point, boletines y otras publicaciones electrónicas.

Medios de comunicación alternativos:

Radios comunitarias, megáfonos, pizarrines y otros.

Medios de apoyo:

Trípticos, dípticos, volantes, merchandising, paneles, banderolas, banners y afiches.

Medios de comunicación comunitaria:

Talleres informativos, talleres de capacitación, jornadas de inducción, sociodramas, reuniones de trabajo, mapas parlantes, pasantías, exposiciones y otros.

En este contexto, los canales de comunicación preferentes para las piezas de comunicación del FONCODES serán la radio, la televisión y la prensa escrita, en ese orden, considerando los siguientes criterios en función de los grupos de público-objetivo:

1. La población objetivo mayoritaria de FONCODES habita en la zona rural de la sierra y la selva. Sus usuarios tienen mayor acceso a las radioemisoras como medio más efectivo de información y comunicación.
2. La televisión, hoy en día, es también un medio con una enorme capacidad de comunicación y aunque la colocación de los productos informativos es más restrictiva, se debe hacer incidencia para lograrlo, priorizando las estaciones de televisión local y regional.
3. La prensa escrita tiene la ventaja de que el mensaje comunicacional tenga mayor tiempo de exposición hacia el público objetivo y ahí radica su importancia. Tendrá también prioridad para los productos comunicacionales con contenidos más estructurados: notas de prensa, informes periodísticos, crónicas, testimonios y reportajes.

c) Estrategias de comunicación macrorregional

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

La Unidad de Comunicación e Imagen de FONCODES ha diseñado también una estrategia de comunicación macrorregional, para gestionar el trabajo del área de manera descentralizada, fortaleciendo la relación con los trabajadores de las Unidades Territoriales, acercándonos mejor a los usuarios, a nuestros aliados estratégicos y a los ciudadanos.

Esta estrategia articula acciones de la UCI con las tareas que desarrolla la institución a nivel nacional y eso supone actuar desde el territorio, en coherencia con el diseño descentralizado de la institución, coordinando acciones y tareas con las Unidades Territoriales. Identificamos tres grandes zonas de intervención de la UCI en función de las Unidades Territoriales. Estas son:

- Zona Norte: Tumbes, Piura, Chiclayo, Trujillo, Cajamarca, Chachapoyas, Iquitos y Tarapoto.
- Zona Centro: La Merced, Ayacucho, Huánuco, Huaraz, Huancavelica, Cerro de Pasco, Lima, Ica, Chimbote, Huancayo.
- Zona Sur: Abancay, Arequipa, Moquegua, Tacna, Puno, Puerto Maldonado, Pucallpa, Cusco.

En estos territorios, el equipo UCI articulará su labor con las Unidades Territoriales en tanto no se tengan comunicadores en esas zonas.

d) Estrategias de comunicación interpersonal

En el marco del Servicio de Atención al Ciudadano a cargo de la Unidad de Comunicación e Imagen, los profesionales y técnicos que realizan esta tarea cumplen una labor importantísima de comunicación interpersonal con los ciudadanos y autoridades, usuarios y no usuarios de los proyectos y servicios de FONCODES.

Estos canales de atención al ciudadano son herramientas y a la vez una estrategia valiosa para la comunicación interna, comunicación externa y comunicación corporativa de la UCI. De este modo, la labor de comunicación e imagen de manera sostenida y articulada en todo el país, contribuirá a la reputación institucional.

e) Estrategias para la comunicación externa

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

- Construcción y fortalecimiento de la identidad e imagen sobre la base de los logros de sus Unidades Territoriales, las orientaciones y lineamientos de la Alta Dirección de FONCODES y el buen desempeño de sus colaboradores.
- Socializar y difundir los productos comunicacionales que muestren los procesos de inclusión social y económica como resultado de los proyectos financiados y gestionados por FONCODES, articulando las intervenciones y gestiones con comunicadores de los gobiernos locales, líderes de opinión, líderes comunales y medios de comunicación.
- Consolidación de la relación FONCODES - medios de comunicación y periodistas mediante acciones de cabildo y en base a los principios de transparencia, probidad, responsabilidad e independencia, respetando la libertad de prensa y de opinión, y cumpliendo las normas del Código de Ética de la Función Pública y el Código de Ética del MIDIS.
- Priorizar su intervención externa en medios televisivo y radial, especialmente en el ámbito de sus Unidades Territoriales, y construir una imagen positiva de la institución mediante las experiencias exitosas de sus usuarios y la gestión descentralizada de la tareas y acciones de comunicación, prensa e imagen.
- Los protagonistas principales de los productos de comunicación del FONCODES son los usuarios de sus proyectos. Darle voz a los usuarios para que cuenten sus historias y experiencias es una estrategia pertinente que ayuda a tener acceso a los medios de comunicación.
- Satisfacer la demanda de información, consultas, pedidos, quejas y denuncias de los ciudadanos, líderes y autoridades a través del Servicio de Atención al Ciudadano gestionado por la UCI en concordancia con los lineamientos para la atención al ciudadano de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales del MIDIS.

f) Estrategias para la comunicación interna

- Construcción y fortalecimiento de la identidad institucional mediante un trabajo coordinado con la Unidad de Recursos Humanos, la Alta Dirección de FONCODES, Sede Central, Unidades Territoriales, agentes profesionales y técnicos y colaboradores.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

- La institucionalización de espacios y canales de participación, consulta y comunicación de decisiones de trascendencia institucional de manera oportuna, para facilitar el acercamiento entre funcionarios y servidores, promover la cohesión interna e incentivar el espíritu colaborativo de los servidores del Programa.
- Las actividades conmemorativas oficiales, y las actividades de esparcimiento y socialización, estarán acompañadas cuando sea pertinente, de la participación de los colaboradores con habilidades creativas y/o artísticas para lo cual se coordinará con las Unidades involucradas.
- Establecer y promover la entrega de estímulos y reconocimientos para los trabajadores por la realización de acciones extraordinarias que impliquen beneficio para la institución.
- Sobre las plataformas del Servicio de Atención al Ciudadano que gestiona la UCI, intensificar los vínculos con las Unidades Territoriales y Unidades Técnicas coordinando y gestionado consultas informativas, con acciones que muestren el interés sobre su trabajo, canalizando los resultados de la gestión de estas áreas,

IX. GRUPOS DE PÚBLICO-OBJETIVO

El Plan de Comunicaciones 2020 considera diversos grupos de público-objetivo como destinatarios e interlocutores del Programa, identificados y diferenciados por su relación con la institución, su actuación en los espacios y territorios en donde interviene FONCODES, y en términos generales, en función de su ubicación frente al Estado.

a) Grupos de público-objetivo externo:

Identificamos tres grupos de público-objetivo:

Grupo 1: Usuarios de los servicios de FONCODES:

Ciudadanos -principalmente rurales- usuarios de los proyectos financiados por FONCODES; integrantes de los órganos representativos de los Núcleos Ejecutores (ORNEs); autoridades locales (alcaldes y regidores); autoridades y líderes comunales.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

Grupo 2: Autoridades políticas y regionales, líderes de opinión, organizaciones e instituciones:

En este grupo se ubican los presidentes y consejeros de los gobiernos regionales, los gobernadores y tenientes gobernadores, líderes políticos, líderes de opinión, dirigentes, representantes de instituciones y organizaciones como gremios empresariales, organizaciones no gubernamentales de desarrollo (ONGs), representantes e institutos de investigación, universidades, autoridades gubernamentales, autoridades provinciales y distritales, congresistas y otros.

Grupo 3: Medios de comunicación, periodistas y ciudadanos:

Medios y periodistas de radio, televisión, prensa escrita, internet y redes sociales, y ciudadanos en general, tanto de las áreas rurales como de las zonas urbanas.

b) Grupos de público-objetivo interno:

Tenemos aquí dos grupos:

Grupo 1: Colaboradores de FONCODES, de la Sede Central y Unidades Territoriales.

Grupo 2: Alta Dirección del MIDIS, directores y colaboradores de los programas sociales adscritos al sector: Juntos, Pensión 65, Cuna Más, Qali Warma, País y Contigo.

X. LOS MENSAJES CLAVES DE FONCODES Y MIDIS

Los mensajes claves resumen el propósito de FONCODES en relación con el cumplimiento de su mandato misional, y son insumos intrínsecos de sus productos comunicacionales.

Estos mensajes claves vinculados a FONCODES fueron validados en consulta con la Unidad de Gestión de Proyectos Productivos, Unidad de Gestión de Proyectos de Infraestructura, Unidad de Gestión de Proyectos Especiales y la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización:

a) Mensajes claves de comunicación general de FONCODES

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

- ✓ FONCODES, programa nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, trabaja para la inclusión económica y social de los hogares rurales, en el marco de la estrategia nacional “*Incluir para Crecer*” del MIDIS.
- ✓ FONCODES, programa del MIDIS, contribuye a la generación de oportunidades económicas sostenibles y al desarrollo social de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema de las zonas rurales y urbanas en alianza con los actores locales.
- ✓ El Núcleo Ejecutor es un modelo de gestión comunitaria de FONCODES que promueve la participación ciudadana y la transparencia en el uso de los recursos del Estado, contribuyendo al desarrollo y sostenibilidad de los proyectos.
- ✓ FONCODES contribuye al desarrollo territorial rural, financiando proyectos de desarrollo de capacidades productivas y emprendimientos rurales, proyectos de infraestructura social y económica, y proyectos especiales por encargo del Estado.
- ✓ FONCODES, programa del MIDIS, promueve la inclusión económica, social y productiva para el bienestar y desarrollo de las familias rurales en condición de pobreza y vulnerabilidad.
- ✓ FONCODES es un programa social del MIDIS y de todos los peruanos. Mantiene y promueve la neutralidad y transparencia en procesos electorales y en periodos no electorales.

b) Mensajes claves de comunicación para las Líneas de Intervención de FONCODES

- ✓ Haku Wiñay y Noa Jayatai (*Vamos a Crecer*) de FONCODES, programa nacional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, promueve la seguridad alimentaria y el incremento y diversificación de los ingresos autónomos a través del desarrollo de capacidades productivas y de emprendimientos de los hogares rurales en la sierra y selva.
- ✓ Los *yachachiq*, maestros campesinos que saben y enseñan lo que saben, implementan los componentes del proyecto Haku Wiñay/ Noa Jayatai,

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

brindando asistencia técnica y capacitación en tecnologías productivas, acompañando a las familias en los procesos de instalación uso y mantenimiento de las innovaciones tecnológicas.

- ✓ FONCODES articula su intervención con otros sectores para facilitar de manera complementaria el acceso a servicios públicos de calidad.
- ✓ FONCODES a través del proyecto Agua Más contribuye a la reducción de la anemia y a la desnutrición crónica infantil mediante el acceso al agua segura.
- ✓ El proyecto Mi Abrigo de FONCODES protege el capital humano más vulnerable ante las heladas y el friaje, especialmente a niños y ancianos de los centros poblados en riesgo alto y en riesgo muy alto de las zonas altoandinas.
- ✓ El acondicionamiento de viviendas rurales con sistemas de calefacción, cocinas mejoradas a leña y reforzamiento con geomalla antisísmica, a cargo del proyecto Mi Abrigo de FONCODES se ejecuta en el marco del Plan Multisectorial contra las Heladas y Friaje 2019-2021.
- ✓ FONCODES gestiona la adquisición de bienes para el Estado, mediante el programa Compras a MYPÉrú en alianza con el Ministerio de la Producción y otros sectores para impulsar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, y fomentar el dinamismo económico y el empleo temporal.
- ✓ FONCODES gestiona la ejecución del proyecto Residencias Estudiantiles para instituciones educativas públicas en intervención articulada con el Ministerio de Educación, con el propósito de asegurar la continuidad de los estudios secundarios en zonas alejadas de la sierra y selva.

c) Mensajes claves de comunicación del MIDIS

- ✓ El MIDIS es el ente rector de las políticas sociales del Estado y tiene la tarea de garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que permite el crecimiento económico.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

- ✓ El MIDIS trabaja en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social *“Incluir para Crecer”* con el enfoque del ciclo de vida de las personas para reducir la pobreza, la vulnerabilidad y las brechas de la desigualdad.
- ✓ El MIDIS trabaja para mejora la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promoviendo el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades.

XI. PRODUCTOS Y ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

a) Productos comunicacionales

Los Productos o Piezas Comunicacionales son los materiales de trabajo que producirá y utilizará la Unidad de Comunicación e Imagen del FONCODES para difundir los contenidos institucionales.

- Síntesis informativa
- Notas de prensa
- Reportajes escritos
- Reportajes audiovisuales
- Reportajes radiales
- Spots radiales de contenidos institucionales
- Textos y audios para el micro-noticiero radial del MIDIS
- Flickr – Álbum de fotografías
- Video institucional
- Videos de actividades institucionales para medios de comunicación
- Videos didácticos de los proyectos de FONCODES
- Boletines digitales de comunicación interna y externa
- Diseño del panel de obra y placa recordatoria
- Trípticos institucionales de FONCODES y sus proyectos
- Memoria de Gestión Institucional
- Libro de historias de éxito
- Banners informativos
- Vitrinas Informativas en Sede Central y Unidades Territoriales
- Backing (soporte)
- Afiches informativos en formato A3

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN				Versión N° 1.2
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA				Fecha: 9/06/2020

- Suplementos especiales publicados en medios impresos
- Página Web e Intranet
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Google+ y YouTube
- Resumen de Noticias
- Buzón de sugerencias.

b) Actividades comunicacionales

- Reuniones informativas con grupos de público-objetivo descentralizadas, presididas por el Director Ejecutivo y/o por quien delegue.
- Enlaces con medios de comunicación en actividades externas.
- Participación en las ferias informativas y de servicios de los programas del MIDIS y otros sectores.
- Charlas Informativas con Jefes de Unidades Técnicas y colaboradores.
- Conferencias de Prensa
- Cobertura periodística, registro audiovisual y fotográfico de actividades institucionales
- Reuniones de UCI con Unidades Técnicas
- Reuniones de Dirección Ejecutiva con trabajadores: “Mi Agenda Contigo”
- Jornadas de inducción sobre comunicación a Jefes de Unidades Territoriales.
- Talleres de *Media Training* a los voceros principales y voceros alternos
- Encuestas de percepción a usuarios sobre implementación y desarrollo de proyectos financiados por FONCODES
- Gestionar entrevistas con medios para funcionarios del Programa
- Servicio de Orientación y Atención al Ciudadano
- Visitas guiadas de campo con periodistas, para mostrar logros del Programa con usuarios y autoridades locales
- Difusión de testimonios de usuarios, miembros de los Núcleos Ejecutores, alcaldes y autoridades comunales
- Entrega e inauguración de obras de los proyectos Agua Más y Mi Abrigo.

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

- Visita a hogares usuarios de los proyectos Haku Wiñay/Noa Jayatai, Agua Más y Mi Abrigo, así como Compras a MYPERú y Residencias Estudiantiles, para difusión de avances y logros.
- Viajes para recopilación de testimonios de usuarios.

XII. PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

El Plan Operativo de Comunicación Externa, es un plan de actividades y tareas previstas a implementarse a lo largo del año 2020, alineado a las estrategias, objetivos y mensajes clave para comunicar e informar a los medios de comunicación, ciudadanos, instituciones, funcionarios y autoridades, públicos y privados sobre las experiencias exitosas, los logros y avances del Programa en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, metas y compromisos, todo ello en el marco de los lineamientos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (Ver Anexo 1).

XIII. PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA

El Plan Operativo de Comunicación Interna, está orientado a los trabajadores de todos los niveles de la institución, de la Sede Central y Unidades Territoriales y tiene el propósito de lograr que estos se sientan protagonistas de la misión y visión del Programa, participando desde sus posiciones, en los procesos que suponen el cumplimiento de sus actividades, compromisos y metas para el año 2018. Se implementa en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos. (Ver Anexo 2).

XIV. MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA DE FONCODES

Unidad y coherencia son dos aspectos fundamentales en los procesos de comunicación que ayudan a construir la identidad de la organización. Esta identidad, está asociada a los fines y objetivos del programa. La Unidad de Comunicación e Imagen ha elaborado un Manual de Identidad Gráfica para desarrollar su imagen visual en sus productos y actividades internas y externas, en coherencia con el Manual de Identidad Gráfica Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Manual de Uso de Logo del Gobierno del Perú. (Ver Documento).

XV. MANUAL DE MANEJO DE CRISIS COMUNICACIONAL

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN		Versión N° 1.2	
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA		Fecha: 9/06/2020	

El Manual de Manejo de Crisis Comunicacional o Manual de Comunicación de Crisis es una guía operativa del FONCODES, que establece los procedimientos para enfrentar eventualidades que afectan o pueden afectar la reputación institucional, las acciones a tomar para la prevención y atención de la crisis, así como las actividades orientadas a restaurar los daños ocasionados a la imagen y posicionamiento del Programa.

XVI. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE MEDIOS PARA VOCEROS DE FONCODES

El Protocolo de Comunicación y Manejo de Medios para Voceros de FONCODES es una guía práctica orientada a mejorar las relaciones con los periodistas y medios de comunicación, preservar la buena imagen y mejorar la reputación de la entidad. Comprende un conjunto de principios básicos y recomendaciones que deben tomarse en cuenta desde la Alta Dirección hasta los funcionarios de las Unidades Territoriales en el marco de sus niveles de responsabilidad y de las tareas de informar y comunicar los resultados del Sector y el Programa.

XVII. GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad de Comunicación e Imagen, tiene a su cargo como uno de sus procesos operativos, el Servicio de Atención al Ciudadano en el marco de los lineamientos de la política de gestión de la calidad de FONCODES y de las orientaciones de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales del MIDIS. La UCI para mejorar este servicio, formula una guía específica para este proceso operativo.

XVIII. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo y evaluación del Plan de Comunicaciones 2020 se hará trimestral y semestralmente bajo indicadores de verificación del cumplimiento de las metas y realizar los ajustes necesarios en la cadena de actividades. Adicionalmente se prevé una evaluación semestral y una evaluación anual bajo indicadores de productos y efectos.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN	S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN	Versión N° 1.2		
	S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	Fecha: 9/06/2020		

En esta línea de consideraciones, la evaluación sobre la base de los mismos indicadores, también contribuirá a mejorar el manejo de crisis, así como elevar sugerencias y recomendaciones a la Alta Dirección de FONCODES o a los voceros que se designen para lograr el posicionamiento y la imagen de la institución en el marco de los lineamientos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE UCI

a) Indicadores de Comunicación Externa:

- Número de notas de prensa, reportajes escritos y reportajes audiovisuales por trimestre, semestre y por año.
- Porcentaje de noticias generadas por FONCODES y publicadas en medios de comunicación.
- Porcentaje de noticias positivas y negativas de FONCODES.

b) Indicadores de Comunicación Interna:

- Número de trabajadores internos que conocen la misión, visión y objetivos estratégicos del Programa
- Porcentaje de trabajadores que participan en las actividades sociales, conmemorativas y/o deportivas del Programa.

MATRIZ DE INDICADORES - INFORME TRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DEL POI DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y MODERNIZACIÓN - UPPM

Nº	PRODUCTOS / ACTIVIDADES	OBJETIVO / DESCRIPCIÓN	INDICADOR META
1	Reportajes escritos sobre los logros de proyectos	Fortalecer y mejorar la imagen y reputación institucional entre los usuarios, ciudadanos, medios de comunicación, actores sociales, económicos, políticos, y sociedad civil.	Número de reportajes escritos publicados en medios

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN		S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
		S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

2	Reportajes y noticias audiovisuales sobre los logros de los proyectos	Fortalecer y mejorar la imagen y reputación institucional entre los usuarios, ciudadanos, medios de comunicación, actores sociales, económicos, políticos, y sociedad civil.	Número de reportajes audiovisuales publicados en medios
3	Compilación y publicación de testimonios e historias de éxito de usuarios de los proyectos	Comunicar y difundir los logros de FONCODES y las experiencias exitosas de los usuarios de los proyectos	Número de videos testimoniales producidos y difundidos
			Número de publicaciones impresas y digitales
4	Noticias gestionadas y publicadas en medios	Comunicar y difundir las actividades de FONCODES y de sus proyectos	Número de noticias positivas publicadas en los medios
5	Entrega de información del Programa y sus proyectos a través de las plataformas de Atención al Ciudadano	Atención y entrega de información de FONCODES sus proyectos	Número de atenciones
6	Manejo de redes sociales con información de actividades y resultados del FONCODES	Comunicar y difundir todas las actividades internas y externas del programa Foncodes	Reporte estadístico mensual
7	Elaboración de productos comunicacionales con los enfoques de transversalización de género, discapacidad e interculturalidad	Videos y audios en idiomas nativos de la sierra y selva	Número de productos comunicacionales con enfoque de género, discapacidad e interculturalidad

XIX. PRESUPUESTO DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN 2020

CONCEPTO	TOTAL, S/
----------	-----------

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
UNIDAD DE COMUNICACIÓN E IMAGEN		S.04 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E IMAGEN			Versión N° 1.2
		S.04.01 PLANIFICACIÓN, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			Fecha: 9/06/2020

2	Plan Operativo de Comunicación Externa	48,671.25
	a.- Productos comunicacionales	
	b.- Actividades comunicacionales	
3	Plan Operativo de Comunicación Interna	19,405.00
	a.- Instrumentos comunicacionales para informar	
	b.- Instrumentos comunicacionales para opinar	
	c.- Instrumentos comunicacionales para participar	
4	Recursos Humanos - Sede (5)	247,096.68
	TOTAL, PRESUPUESTO	315,172.93

Para el cumplimiento de los Planes Operativos de Comunicación Externa y Comunicación Externa del Plan de Comunicaciones de FONCODES 2020, incluyendo remuneraciones del personal de la Unidad de Comunicación e Imagen, el presupuesto asciende a 315 mil 172.93 soles.

XX. PLANES OPERATIVOS (PRODUCTOS Y ACTIVIDADES)

Lima, lunes 8 de junio de 2020
Unidad de Comunicación e Imagen