

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 1 de 19

“PLAN DE INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2022”Plan N° 02-2022-MIDIS/PNPDS-DE
Versión 01Aprobado con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 029-2022-MIDIS/PNPDS-DE, con
fecha de 05 de abril de 2022

ETAPA	RESPONSABLE	VISTO BUENO Y SELLO
Propuesto por:	Mary del Rosario Jessen Vigil	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	05/04/2022	
Revisado por:	Frank Jonathan Guzmán Castillo	
Cargo:	Jefe de la Unidad de Operaciones y Transferencias	
Fecha:	05/04/2022	
Revisado por:	Zeida Mabel Aguilar Pianto	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Acompañamiento	
Fecha:	05/04/2022	
Revisado por:	Rosa Cecilia Reina Sánchez	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Administración	
Fecha:	05/04/2022	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 2 de 19

Revisado por:	Jennifer Zenaida Ramírez Santillana	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen (e)	
Fecha:	05/04/2022	
Revisado por:	Giuliana Rocío Grimaldo Ugarriza	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	
Fecha:	05/04/2022	
Aprobado por:	Diana Elizabeth Prudencio Gamio	
Cargo:	Directora Ejecutiva	
Fecha:	05/04/2022	



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 3 de 19

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	4
BASE LEGAL	5
INTRODUCCIÓN	6
a) Programa CONTIGO	6
b) Procesos Misionales	7
c) Encuesta de Satisfacción	8
d) Resultados de la encuesta de monitoreo de uso	9
e) Aliados estratégicos	10
f) Fortalecimiento de capacidades de las/os colaboradoras/es	11
g) Plan de Inclusión Financiera 2021	11
OBJETIVOS	12
a) Objetivo General:	12
b) Objetivos específicos:	12
ALCANCE	13
ACTIVIDADES	13
ENTREGABLES Y CRONOGRAMA	17
UNIDAD DE MEDIDA, METAS E INDICADORES	18
ROLES Y RESPONSABILIDADES	18
a) Nivel Estratégico	18
b) Nivel de Gestión	18
c) Nivel de Supervisión	19
SEGUIMIENTO	19
PRESUPUESTO	19



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 4 de 19

RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, es un programa social que otorga una pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida.

En el año 2017, mediante Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS, se dispuso la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; dependiendo directamente del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales y modificando su denominación a “Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza -CONTIGO”.

Durante los años 2017 al 2019, se implementó una única y principal estrategia para alcanzar el objetivo del Programa; sin embargo, a partir del 07 de enero 2020, mediante Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO donde se identificaron dos procesos misionales: P.M01: Entrega de la Pensión No Contributiva y P.M02: Acompañamiento.

El Programa, durante el año 2017 benefició a 14 625 usuarios y al cierre del año 2021, había incrementado su cobertura de manera progresiva hasta llegar a un total de 74 126 usuarios/as a nivel nacional, distribuidos en 25 regiones, de los cuales 46% son mujeres, 70% mayores de edad y 51.7% vive en el ámbito urbano; asimismo el 20% de los usuarios/as pertenece a una comunidad nativa andina y el 3.5% a una comunidad nativa amazónica, finalmente 65.94% tiene clasificación socio económica de pobre extremo y 34.06% de pobre.

Para llegar a sus usuarios con la transferencia de la pensión no contributiva, el programa ha utilizado principalmente el servicio de pagaduría del Banco de la Nación, el cual se brinda a través de su red de Oficinas y/o canales de atención a nivel nacional, utilizando para ello cuentas de ahorro y servicios financieros para que los usuarios del Programa CONTIGO, efectivicen el cobro de la pensión no contributiva por discapacidad severa, cuando lo requieran. A finales del año 2021, se implementó un piloto de modalidades alternativas de pago a través del cual se atendió a 251 usuarias y usuarios del Programa con el pago de la pensión en 5 puntos de pago fijo en los departamentos de Piura, Huánuco y Cajamarca.

En ese sentido, el presente plan, tiene como objetivo “Promover el acceso y fortalecimiento de capacidades en servicios financieros a usuarias/os, cuidadores/as, autorizadas/os, aliados estratégicos y colaboradoras/es del



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 5 de 19

Programa”, tomando como base la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo N°255-2019-EF, cuya visión es “Mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal.

BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 255-2019-EF que aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera y la modificación del Decreto Supremo N° 0296-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
- Decreto Supremo N° 112-2021-EF, que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera.
- Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP que crea el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza.
- Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS que aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y modifica su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO”.
- Resolución Ministerial N° 179-2012-MIDIS que encarga a la Dirección General de Calidad y Prestaciones Sociales ejecutar las acciones necesarias para implementar una estrategia de inclusión financiera para la Población en Proceso de Inclusión.
- Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS que aprueba la Directiva N°002-2015-MIDIS “Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua en la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza -CONTIGO.
- Resolución Ministerial N° 142-2021-MIDIS, que aprueba la “Guía para implementar el plan de inclusión financiera en los Programas Nacionales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social” Guía N° 004-2021-MIDIS.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 6 de 19

INTRODUCCIÓN

a) Programa CONTIGO

Mediante Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, se crea el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza.

El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO, es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social encargado de brindar una pensión no contributiva cada dos meses, a personas en condición de discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida.

El Programa CONTIGO, tiene como primer producto según su norma de creación el otorgar una pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida, el cual está directamente ligado al proceso de “Gestión de la Entrega de la Pensión no contributiva”.

En el año 2017, mediante Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS, se dispuso la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; dependiendo directamente del Despacho Viceministerial de Prestaciones Sociales y modificando su denominación a “Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza -CONTIGO”

La transferencia se realizó con la finalidad de lograr mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado y mayor eficacia en la articulación de los servicios que brinda el Estado, por las sinergias que tiene dicho Programa con el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres – JUNTOS y el Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65”, que también realizan transferencias monetarias a nivel nacional a sus usuarios.

En el año 2019 , mediante Resolución Directoral N° 036-2019-EF/50.01 se aprueba el Clasificador Institucional para el año 2020, el mismo que contempla a la Unidad Ejecutora 010 CONTIGO del pliego 40: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; posteriormente, mediante Resolución Ministerial N° 001-2020-MIDIS de fecha 03 de enero de 2020 se autoriza una modificación presupuestaria en el Nivel Funcional Programático en el Presupuesto Institucional del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para el año fiscal 2020, a fin de habilitar recursos, entre otras Unidades Ejecutoras, a favor de la Unidad Ejecutora 010: CONTIGO; en el



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 7 de 19

marco de lo dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 014-2019 que aprueba el Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2020.

Que, con Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS de fecha 07 de enero de 2020, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO, documento técnico normativo que formaliza la estructura, funciones y procesos de las unidades que conforman el "Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO"; empezando sus operaciones como Unidad Ejecutora.

En ese marco, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0009-2020-MIDIS/PNPDS-DE de fecha 30 de enero de 2020, se aprueba el Plan Anual de Inclusión Financiera 2020, y posteriormente mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0053 -2021-MIDIS/PNPDS-DE de fecha 13 de mayo de 2021 se aprueba el Plan Anual de Inclusión Financiera 2021, ambas con la finalidad de Promover el acceso y uso de los servicios financieros, de los/as usuarios/os del Programa CONTIGO.

b) Procesos Misionales

Es importante mencionar que entre los años 2017 y 2019, se implementó una única y principal estrategia para alcanzar el objetivo del Programa.

Sin embargo, el 07 de enero 2020, mediante Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, se aprobó el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO y en él se identificaron dos procesos misionales:

- P.M01: Entrega de la Pensión No Contributiva y,
- P.M02: Acompañamiento.

Asimismo, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 088-2021-MIDIS/PNPDS-DE se aprobó el "Manual de procesos y procedimientos M1. Gestión de la entrega de la pensión no contributiva", que divide el primer proceso en tres subprocesos de nivel 1:

- Gestión de la afiliación a la pensión no contributiva.
- Gestión de la Transferencia monetaria en cuenta.
- Gestión del cobro de la pensión no contributiva.

Por otro lado, mediante Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, se indicó que la gestión de acompañamiento comprende actividades que toma un modelo social y comunitario, a través de la restitución y reconocimiento del usuario y la promoción al acceso a servicios complementarios especializados que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa usuarias(os) del Programa, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.



En ese sentido las normas y criterios generales del proceso de gestión del acompañamiento y articulación se establecen en la Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación, aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N°091-2020-MIDIS/PNPDS-DE.

c) Encuesta de Satisfacción

De manera complementaria a los esfuerzos que se vienen desarrollando para alcanzar el objetivo del Programa, actualmente se cuenta con información del grado de satisfacción de las/os usuarias/os, respecto a la Entrega de la Pensión No Contributiva, percibida en diferentes ocasiones en las que el usuario haya tenido contacto con el Programa, obteniendo los siguientes resultados:

- Qué tan satisfecho/a está con ser parte del Programa: **85.4%**
- Cómo calificas el trámite para ingresar al Programa: **50.9%**
- Estás satisfecho/a con la puntualidad del Programa para realizar el pago de la pensión: **80.9%**
- Qué tan fácil consideras que es realizar el cobro de la pensión: **75.9%**
- Nivel de satisfacción: **73.3%**

Como se puede observar, el nivel de satisfacción respecto a la puntualidad del programa para realizar el pago de la pensión es de 80.9%. De la entrevista a los/as usuarias/os, se pudo observar que la mayoría no conoce las fechas de pago; sin embargo, suelen cobrar los primeros días del mes siguiente, si bien la mayoría se encuentra satisfecho, queda pendiente, la tarea de informar a las/os usuarias/os sobre las fechas de pago.

Por otro lado, el nivel de satisfacción respecto a la facilidad para realizar el cobro de la pensión es de 75.9%. Quienes consideraron que era difícil o muy difícil manifestaron que el banco estaba muy lejos, el tiempo de espera en el banco es excesivo y que el trato del personal del banco es malo, quedando pendiente la tarea de informar sobre los canales de reclamo y el uso de los servicios financieros alternativos a las agencias.

Ahora bien, la Unidad de Operaciones y Transferencias durante los meses de octubre, noviembre y diciembre ha ejecutado exitosamente un conjunto de actividades que tienen como finalidad mejorar la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda la institución y resulta pertinente continuar especialmente con aquellos que contribuyen al motivo del presente plan:

- Posterior a la publicación de cada padrón de usuarios, remitir notificaciones electrónicas masivas a los gobiernos locales con la identificación de los usuarios/as que forman parte del citado padrón, así como la guía para el cobro de la pensión no contributiva y la guía de la tarjeta multired para usuarias/os del Programa CONTIGO.

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 9 de 19

- Enviar mensajes masivos, a fin de notificar el resultado de las solicitudes remitidas (afiliación y/o autorización de cobro de la pensión no contributiva), así como las fechas de pago.

d) Resultados de la encuesta de monitoreo de uso

Por otro lado, y en el marco de la gestión del acompañamiento, el Programa ha realizado el análisis y sistematización de los resultados de las encuestas de monitoreo de uso de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO – 2021, obteniendo el promedio de gastos en soles por tipo de gasto de los usuarios/as y autorizados/as:

Tipo de gasto	Usuarios/as	Porcentaje	Promedio de Gasto
1) Alimentación (arroz, leche, papas, verduras, frutas, etc).	358	90%	S/ 164.15
2) Salud (pastillas, exámenes, inyecciones, jarabe, etc).	310	78%	S/ 95.32
3) Limpieza y Aseo (insumos de aseo personal y limpieza en el hogar).	167	42%	S/ 59.37
4) Rehabilitación.	39	10%	S/ 111.67
5) Educación (Pictogramas, cuadernos, regletas, pinturas, etc).	21	5%	S/ 47.38
6) Pago de servicios de agua y luz.	14	4%	S/ 46.43
7) Pago de servicios para acceso en comunicación (internet, celular, teléfono).	1	0%	S/ 65.00
8) Transporte (para desplazarte al centro de salud, rehabilitación, centro de estudios, actividades de recreación o	29	7%	S/ 54.31
9) Vestimenta.	122	31%	S/ 58.93
10) Recreación (Juegos, deporte, participación en espacios de la comunidad, etc).	7	2%	S/ 59.29
11) Ahorro para poder comprar equipos y acondicionamiento en el hogar para mejorar la habitabilidad o accesibilidad. (Silla de Rueda, bastón, acondicionamiento de espacio en casa, compra de celular o computadora, etc).	7	2%	S/ 65.00
12) Ahorro para salud (operación, exámenes, etc).	14	4%	S/ 74.29
13) Otros Gastos.	2	1%	S/ 175.00
Total	398	100%	

Nota: Las respuestas tienen opción múltiple.

Fuente: Encuesta de monitoreo de uso de la pensión no contributiva 2021

Al respecto queda pendiente difundir entre las/os usuarias/os del Programa el uso adecuado de la tarjeta de débito, a fin de promover su uso para el pago de los diferentes gastos que realizan.

Asimismo, el 6% de los usuarios manifiesta que ha tenido dificultad para cobrar la pensión cada dos meses en los dos últimos cobros, manifestando entre sus principales motivos los siguientes:

**PERÚ**

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 10 de 19

Motivos	Usuarios/as	Porcentaje
El trato del personal del Banco de la Nación, agente o cajero que le atendió.	5	22.7%
El agente no tuvo disponibilidad de efectivo.	5	22.7%
Monto menor al que le corresponde.	4	18.2%
Tiempo de espera excesivo.	4	18.2%
Larga cola.	1	4.5%
Sus dudas o consultas no son atendidas satisfactoriamente por parte de los funcionarios del Banco.	1	4.5%
Presentar documentos adicionales al DNI.	1	4.5%
El cajero estuvo inoperativo.	1	4.5%
Otro	6	27.3%
Total	22	100%

Nota: Las respuestas tienen opción múltiple

Fuente: Encuesta de monitoreo de uso de la pensión no contributiva 2021

Esto refuerza lo ya obtenido en la encuesta de satisfacción y la importancia de informar sobre los canales de reclamo y el uso de los servicios financieros alternativos a las agencias.

e) Aliados estratégicos

El Programa cuenta con aliados estratégicos que son toda entidad pública o privada que desarrolla acciones en beneficio de las personas con discapacidad.

Los gobiernos locales, cuentan con la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad – OMAPED y estas oficinas son un servicio que la municipalidad brinda para la concertación entre las necesidades de los vecinos con discapacidad y las instituciones que ofrecen servicios, promoviendo así su integración y convirtiéndose en el principal aliado estratégico del Programa CONTIGO.

Asimismo, se cuenta con aliados a nivel regional como son las Oficinas Regionales de Atención a las Personas con Discapacidad – OREDIS y los Coordinadores Regionales del CONADIS, con quienes también se desarrollan acciones de articulación para el trabajo con los Gobiernos Locales en cada una de sus jurisdicciones en beneficio de las usuarias/os.

En ese sentido, el Programa desarrolla actividades que permiten que las/os colaboradoras de los gobiernos locales cuenten con las herramientas necesarias para proveer información a los usuarios.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 11 de 19

f) Fortalecimiento de capacidades de las/os colaboradoras/es

Es importante que las/os colaboradoras/es del Programa sean parte del presente plan, entendiendo su importancia y haciéndolo suyo; asimismo, fortalecer sus capacidades y competencias juega un papel esencial para el cumplimiento del plan pues estas competencias adquiridas serán transmitidas de forma directa e indirecta a las usuarias/os y cuidadoras/es del Programa.

Para el año 2021 se programó el curso “Desarrollo territorial e inclusión económica”, el cual formaba parte de las acciones de capacitación transversales y sectoriales del PDP 2021 del MIDIS; sin embargo, este no se ejecutó durante el año en mención.

Por otro lado, el programa no cuenta con un diagnóstico que nos permita conocer las capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa, por lo que resulta necesario implementar actividades para la identificación de estas y que sirva de insumo para la elaboración de futuras estrategias.

Es importante mencionar que el Programa cuenta actualmente con 44 servidores, de los cuales 03 fueron contratados en el marco del D.U 034 -2021 y 12 en el marco del D.U 083 -2021, por lo que se espera una participación mínima de 97% servidores en el diagnóstico, difusión y en el fortalecimiento de capacidades.

g) Plan de Inclusión Financiera 2021

A fin de promover el acceso y uso de productos financieros en usuarias y usuarios del Programa CONTIGO, fortaleciendo las capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas, se aprobó mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 00053-2021-MIDIS/PNPDS-DE el “Plan de Inclusión Financiera del Programa CONTIGO – 2021”, el cual contiene 15 acciones, agrupadas en 6 estrategias y 3 objetivos estratégicos, que se desarrollaron desde el mes de mayo hasta el mes de diciembre del 2021.

En ese sentido, mediante el informe N° 000141-2021-MIDIS/PNPDS-UPPM, el Informe N° 000203-2021 -MIDIS/PNPDS-UPPM y el Informe N° 00013-2022-MIDIS/PNPDS-UPPM, se informó sobre la ejecución de las actividades programadas para el II, III y IV trimestre respectivamente, ejecutando el 96% de las actividades programadas, evidencia de que no existieron dificultades por parte de las Unidades del Programa, para el cumplimiento de las actividades programadas.

Cabe mencionar que la única actividad que no se ejecutó fue el curso “Desarrollo territorial e inclusión económica”, que como se mencionó líneas arriba formaba parte de las acciones de capacitación transversales y sectoriales del PDP 2021 del MIDIS.



OBJETIVOS

a) Objetivo General:

Conociendo los procesos misionales del Programa, la problemática que enfrentan los usuarios/as, cuidadoras/es, autorizadas/os, colaboradoras/es y aliados estratégicos y contribuyendo al objetivo prioritario priorizado de “Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero”, se establece el objetivo general:

“Promover el acceso y fortalecimiento de capacidades en servicios financieros a usuarias/os, cuidadores/as, autorizadas/os, aliados estratégicos y colaboradoras/es del Programa”.

b) Objetivos específicos:

En relación a la inclusión financiera, el Programa CONTIGO entrega la pensión no contributiva a las usuarias y usuarios a través del sistema financiero, generando así un vínculo mediante la apertura de las cuentas de ahorro donde se depositan las pensiones; así como, la tarjetización de las/os usuarias/os y autorizados.

En ese sentido, el presente plan contiene cuatro (04) objetivos específicos, alineados a los lineamientos y servicios de la Política Nacional de Inclusión Financiera, cuyo alcance se extiende al personal de la institución, a las usuarias/os, cuidadoras/es y a las instituciones públicas que articulan para el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo los siguientes:

Política Nacional de Inclusión Financiera Decreto Supremo N°255-2019-EF		Objetivos específicos del Plan de Inclusión Financiera del Programa CONTIGO – 2022.
Lineamiento	Servicios	
Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población	Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros de la población usuaria y la población gestora de los programas sociales del MIDIS.	O.E.1. Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros en las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO y aliados estratégicos.
		O.E.2. Identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.
Implementar mecanismos que	Promover el acceso al sistema financiero de la población usuaria y de la	O.E.3. Fomentar el uso de los servicios financieros en las/os usuarias/os, y autorizados del Programa CONTIGO.



fomenten el acceso y el uso de servicios financieros formales	el uso de	población gestora de los programas sociales con transferencias monetarias, a través de la bancarización	O.E.4. Promoción del acceso de productos financieros; en las/os usuarias/os, las/os cuidadoras/es, autorizadas/os, las/os colaboradoras/es y los aliados estratégicos del Programa CONTIGO.
---	-----------	---	--

ALCANCE

El Plan de Inclusión Financiera 2022 del Programa CONTIGO del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), es de estricto cumplimiento por todas las unidades orgánicas.

El presente plan se aplicará a nivel nacional y el público objetivo son las/os usuarias/os, las/os cuidadoras/es, autorizadas/os, las/os colaboradoras/es y los aliados estratégicos del Programa CONTIGO.

ACTIVIDADES

Las actividades se han diseñado para contribuir al cumplimiento de los objetivos específicos, los mismos que abordan las problemáticas identificadas dentro de cada proceso misional.

a) O.E.1. Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros en las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO y aliados estratégicos.

Este objetivo específico permite que las/os colaboradores sean parte del presente plan, entendiendo su importancia y haciéndolo suyo; asimismo, fortalecer sus capacidades y competencias juega un papel esencial para el cumplimiento del plan pues estas competencias adquiridas serán transmitidas de forma directa e indirecta a los usuarios/as y cuidadoras/es del Programa, para ello se han establecido tres actividades:

- I. Difusión de la Política Nacional de Inclusión Financiera.
- II. Difusión del Plan de Inclusión Financiera 2022 a las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.
- III. Fortalecimiento de capacidades sobre inclusión financiera.



El Programa cuenta con aliados estratégicos, quienes tienen contacto directo con las/os usuarias/os y cuidadoras/es del Programa, por lo que resulta necesario el desarrollo de la siguiente actividad:

- I. Capacitar a las OMAPED (o colaboradoras/es que hagan sus veces) de los gobiernos locales focalizados sobre inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.

b) O.E.2. Identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.

El Programa no cuenta con un diagnóstico que nos permita conocer las capacidades financieras de los/as colaboradoras/es del Programa, por lo que resulta necesario implementar actividades para la identificación de estas y que sirva de insumo para la elaboración de futuras estrategias y/o planes, para ello se han establecido tres actividades:

- I. Diseño y formulación de la “Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO”.
- II. Aplicación de la “Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO”.
- III. Procesamiento y análisis de la “Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO”.

c) O.E.3. Fomentar el uso de los servicios financieros en las/os usuarias/os, y autorizados del Programa CONTIGO.

Como se evidenció en la encuesta de satisfacción y en la encuesta de monitoreo de uso, existe un desconocimiento por parte de las/os usuarias/os sobre las fechas de pago, esto se debe al desconocimiento de los procesos y a la dificultad para comunicarnos con las/os usuarias/os, por ello haciendo uso de la tecnología y en cooperación con los aliados estratégicos, se han establecido tres actividades:

- I. Posterior a la publicación de cada padrón de usuarios, remitir notificaciones electrónicas masivas a los gobiernos locales con la identificación de los usuarios/as que forman parte del citado padrón, así como la guía para el cobro de la pensión no contributiva y la guía de la tarjeta multired para usuarias/os del Programa CONTIGO.
- II. Enviar mensajes masivos, a fin de notificar el resultado de las solicitudes remitidas (afiliación y/o autorización de cobro de la pensión no contributiva), así como las fechas de pago.



- III. Envío de mensajes masivos, a las/los usuarias/os y autorizadas/os, en temas vinculados a la inclusión financiera (Tarjetización)

Asimismo, las actividades antes descritas contribuyen al lineamiento de intervención “Incremento de inclusión financiera en usuarios de los Programas Sociales de transferencias, a través del uso de mecanismos alternativos de pago”:

- I. N° de usuarios del Programa CONTIGO que cobran una pensión no contributiva mediante el uso de tarjetas de débito.

d) O.E.4. Promoción del acceso de productos financieros; en las/os usuarias/os, las/os cuidadoras/es, autorizadas/os, las/os colaboradoras/es y los aliados estratégicos del Programa CONTIGO.

Como se pudo observar, producto de la encuesta de satisfacción, existen diversos motivos por los cuales usuarias/os y autorizadas/os han tenido dificultad para cobrar la pensión cada dos meses, asimismo la pensión tiene diversos usos, por lo que corresponde la difusión de los productos financieros en los diferentes canales institucionales:

- I. Difundir a través de las redes sociales, las atenciones presenciales descentralizadas y los aliados estratégicos, piezas gráficas en el marco de la reducción de la brecha del no cobro
- II. Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre los canales de atención de reclamos de los servicios financieros.
- III. Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del servicio de saldo y movimiento.
- IV. Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del cajero automático.

La presencia en medios de comunicación, nacionales, regionales y locales, es de suma importancia a fin de llegar con la información que permita el cierre de brechas del no cobro.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 16 de 19

- I. Presencia en medios de comunicación nacionales, regionales y locales, en el marco del cierre de brechas del no cobro de las/os usuarias/os del Programa.

Las actividades descritas, contribuyen a mejorar la percepción que tienen las/os usuarias/os del programa CONTIGO respecto a que tan satisfecho esta con la puntualidad para realizar el pago de la pensión y que tan fácil considera que es realizar el cobro de la pensión, en consecuencia contribuye a mejorar el nivel de satisfacción que perciben las/os usuarias/os para con los servicios que brinda el Programa en el marco de la entrega de la pensión no contributiva, por lo que se espera el logro del siguiente indicador:

- I. Estás satisfecho/a con la puntualidad del Programa para realizar el pago de la pensión: **85%**
- II. Qué tan fácil consideras que es realizar el cobro de la pensión: **80%**

Finalmente, corresponde la promoción del acceso de productos financieros a las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO, para mejorar sus conocimientos sobre los beneficios de la inclusión financiera y sean parte del desarrollo que este produce, esta actividad se ejecutará posterior a la encuesta de identificación de capacidades financieras.

- I. Difundir a través del correo institucional los diversos productos financieros y sus cualidades.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 17 de 19

ENTREGABLES Y CRONOGRAMA

El Programa, realiza la transferencia monetaria de la pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, según el cronograma de pago aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva, en ese sentido, las actividades están alineadas al desarrollo de los procesos misionales y al cumplimiento de metas institucionales.

N°	Objetivos Específicos	Actividades	Meta	Unidad de medida	Medio de verificación	Responsable	Mes de ejecución												
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	O.E.1. Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros en las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.	Difusión de la Política Nacional de Inclusión Financiera.	97%	% de servidores	Correo	UPPM				97%									
2		Difusión del Plan de Inclusión Financiera 2022 a las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.	97%	% de servidores	lista de asistencia	UPPM				97%									
3		Fortalecimiento de capacidades sobre inclusión financiera.	97%	% de servidores	Reporte	UA					97%			97%				97%	
4		Capacitar a las OMAPED (o colaboradoras/es que hagan sus veces) de los gobiernos locales focalizados sobre inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.	120	Allados estratégicos	Reporte	UAC					40			40				40	
5	O.E.2. Identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.	Diseño y formulación de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	1	Numero	Informe	UPPM													
6		Aplicación de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	99%	Servidores	Reporte	UPPM					99%								
7		Procesamiento y análisis de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	1	Numero	Informe	UPPM													
8	O.E.3. Fomentar el uso de los servicios financieros en las/os usuarias/os, y autorizados del Programa CONTIGO.	N° de usuarios del Programa Contigo que cobran una pensión no contributiva mediante el uso de tarjetas de débito	77326*	Usuarios	Reporte	UOT					69,000		71,000		72,000		74,126	77,326	
9		Posterior a la publicación de cada padrón de usuarios, remitir notificaciones electrónicas masivas a los gobiernos locales con la identificación de los usuarios/as que forman parte del citado padrón, así como la guía para el cobro de la pensión no contributiva y la guía de la tarjeta multired para usuarias/os del Programa CONTIGO.	1736*	Notificación electrónica	Reporte	UOT						1,736		1,736		1,736		1,736	
10		Enviar mensajes masivos, a fin de notificar el resultado de las solicitudes remitidas (afiliación y/o autorización de cobro de la pensión no contributiva), así como las fechas de pago.	50000*	Mensajes de texto	Reporte	UOT							40,000		45,000		45,000		50,000
11		Envío de mensajes masivos, a las/os usuarias/os y autorizadas/os, en temas vinculados a la inclusión financiera (Tarjetización)	50000*	Mensajes de texto	Reporte	UOT							40,000		45,000		45,000		50,000
12	O.E.4. Promoción del acceso de productos financieros; en las/os usuarias/os, las/os cuidadoras/es, autorizadas/os, las/os colaboradoras/es y los aliados estratégicos del Programa CONTIGO.	Estás satisfecho/a con la puntualidad del Programa para realizar el pago de la pensión	85%	Satisfacción de los usuarios	Informe	UPPM											85%		
13		Qué tan fácil consideras que es realizar el cobro de la pensión	80%	Satisfacción de los usuarios	Informe	UPPM											80%		
14		Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciónes presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas en el marco de la reducción de la brecha del no cobro	1	Numero	Informe	UCI													
15		Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciónes presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre los canales de atención de reclamos de los servicios financieros.	1	Numero	Informe	UCI													
16		Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciónes presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del servicio de saldo y movimiento.	1	Numero	Informe	UCI													
17		Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciónes presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del cajero automático.	1	Numero	Informe	UCI													
18		Presencia en medios de comunicación nacionales, regionales y locales, en el marco del cierre de brechas del no cobro de las/os usuarias/os del Programa.	5	Numero	Informe	UCI													
19	Difundir a través del correo institucional los diversos productos financieros y sus cualidades.	4	Numero	Correo	UCI														

* Se considera la meta alcanzada al final del año.

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social****Viceministerio de Prestaciones Sociales****Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO**

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 18 de 19

UNIDAD DE MEDIDA, METAS E INDICADORES

N°	Actividades	Unidad de medida	Meta	Indicadores
1	Difusión de la Política Nacional de Inclusión Financiera.	% de servidores	97%	% de servidores que recibieron el correo
2	Difusión del Plan de Inclusión Financiera 2022 a las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO.	% de servidores	97%	% de servidores que participaron de la difusión
3	Fortalecimiento de capacidades sobre inclusión financiera.	% de servidores	97%	% de servidores que participaron de la capacitación
4	Capacitar a las OMAPEd (o colaboradoras/es que hagan sus veces) de los gobiernos locales focalizados sobre inclusión financiera de las usuarias/os con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito.	Alliados estratégicos	120	Numero de aliados estrategicos capacitados
5	Diseño y formulación de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	Numero	1	Numero de informes
6	Aplicación de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	Servidores	99%	Numero de servidores que participaron de la encuesta
7	Procesamiento y análisis de la "Encuesta de identificación de capacidades financieras de las/os colaboradoras/es del Programa CONTIGO".	Numero	1	Numero de informes
8	N° de usuarios del Programa Contigo que cobran una pensión no contributiva mediante el uso de tarjetas de débito	Usuarios	77326*	N° de usuarios del Programa Contigo que cobran una pensión no contributiva mediante el uso de tarjetas de débito
9	Posterior a la publicación de cada padrón de usuarios, remitir notificaciones electrónicas masivas a los gobiernos locales con la identificación de los usuarios/as que forman parte del citado padrón, así como la guía para el cobro de la pensión no contributiva y la guía de la tarjeta multired para usuarias/os del Programa CONTIGO.	Notificación electrónica	1736*	Numero de notificaciones electronicas enviadas
10	Enviar mensajes masivos, a fin de notificar el resultado de las solicitudes remitidas (afiliación y/o autorización de cobro de la pensión no contributiva), así como las fechas de pago.	Mensajes de texto	50000*	Numero de mensajes de textos enviados.
11	Envío de mensajes masivos, a las/os usuarias/os y autorizadas/os, en temas vinculados a la inclusión financiera (Tarjetización)	Mensajes de texto	50000*	Numero de mensajes de textos enviados.
12	Estás satisfecho/a con la puntualidad del Programa para realizar el pago de la pensión	Satisfacción de los usuarios	85%	Nivel de satisfacción
13	Qué tan fácil consideras que es realizar el cobro de la pensión	Satisfacción de los usuarios	80%	Nivel de satisfacción
14	Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas graficas en el marco de la reducción de la brecha del no cobro	Numero	1	Numero de informes
15	Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre los canales de atención de reclamos de los servicios financieros.	Numero	1	Numero de informes
16	Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del servicio de saldo y movimiento.	Numero	1	Numero de informes
17	Difundir a través de las redes sociales, en las oficinas de atenciones presenciales descentralizadas y en los locales de los aliados estratégicos, piezas gráficas sobre el uso del cajero automático.	Numero	1	Numero de informes
18	Presencia en medios de comunicación nacionales, regionales y locales, en el marco del cierre de brechas del no cobro de las/os usuarias/os del Programa.	Numero	5	Numero de informes
19	Difundir a través del correo institucional los diversos productos financieros y sus cualidades.	Numero	4	Numero de correos

* Se considera la meta alcanzada al final del año.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

a) Nivel Estratégico

Dirección Ejecutiva: El/la director/a Ejecutivo/a lidera las acciones a nivel estratégico y de gestión.

b) Nivel de Gestión

Unidad de Comunicación e Imagen: El/la jefe/a de la Unidad de Comunicación e Imagen es el/la responsable de coordinar el diseño y difusión de los mensajes y material audiovisual previsto en el presente plan.

Unidad de Administración: El/la jefe/a de la Unidad de Administración es el/la responsable de garantizar la atención oportuna de los requerimientos logísticos



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión
no Contributiva a Personas con Discapacidad
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Fecha de vigencia 05/04/2022

Página 19 de 19

necesarios para la ejecución del presente Plan; así como, el/la responsable de la incorporación y desarrollo del fortalecimiento de capacidades descritos en el plan.

Unidad de Acompañamiento y de Operaciones y Transferencia: El/la jefe/a de la Unidad de Acompañamiento y el/la jefe/a de la Unidad de Operaciones y Transferencias son los responsables en el marco de sus funciones de implementar y ejecutar aquellas acciones descritas en el presente plan.

c) Nivel de Supervisión

Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización: El/la jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es la/el responsable del seguimiento y monitoreo de las actividades estratégicas que garanticen la ejecución de este Plan.

SEGUIMIENTO

El seguimiento al cumplimiento de las metas, estará a cargo de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización quien realizará seguimiento mensualmente.

Como resultado de la evaluación de cumplimiento del presente plan se identificarán oportunidades de mejora, para ello la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización informará a la Dirección Ejecutiva para su incorporación en el plan y posterior seguimiento.

Asimismo, es el responsable de elaborar el informe de avance trimestral y el informe de cumplimiento anual que será remitido a la DGCGPS.

PRESUPUESTO

El Plan de Inclusión Financiera 2022 se financia con el presupuesto institucional, sin requerir demanda adicional.

Asimismo, las acciones se encuentran vinculadas transversalmente a las actividades del Plan Operativo Institucional 2022 del Programa CONTIGO, mediante las acciones programadas por las unidades responsables de su implementación.