



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

VISTOS:

El Informe N° 07-2023-MIDIS/PNADP-UCI del 02 de febrero de 2023, de la Unidad de Comunicación e Imagen; el Memorando N° 431-2023-MIDIS/PNADP-Uppm del 06 de febrero de 2023, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° 030-2023-MIDIS/PNADP-Uppm-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto; y el Informe N° 042-2023-MIDIS/PNADP-UAJ del 10 de febrero de 2023 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo con el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), priorizando progresivamente su intervención a nivel nacional. El Programa promueve en los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, la población objetivo del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", son los hogares integrados por gestantes, niñas, niños y/o adolescentes en condición de pobreza, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan diecinueve años, lo que ocurra primero. Los hogares se comprometen a cumplir los compromisos establecidos por el programa;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en mérito a las normas señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", teniendo entre sus funciones la emisión de Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, el artículo 22 del Manual de Operaciones establece que "La Unidad de Comunicación e Imagen es responsable de diseñar, planificar, organizar, desarrollar la estrategia de comunicación; así como ejecutar las actividades de posicionamiento y difusión de la labora del Programa a través de los medios de comunicación, redes sociales, las relaciones públicas internas y externas, campañas y productos de comunicación dirigido al público diverso, en el marco de los objetivos estratégicos del Programa y los lineamientos del MIDIS";

Que, a su vez prescribe en el literal a) de su artículo 23 que la Unidad de Comunicación e Imagen tiene como función "Diseñar, proponer, ejecutar y supervisar el Plan de Comunicaciones del Programa difundiendo los objetivos, planes, actividades y avances del Programa de acuerdo con el Plan de Estrategia Publicitaria y las directivas aprobadas por el MIDIS";

Que, en ese contexto mediante Informe N° 07-2023-MIDIS/PNADP-UCI del 02 de febrero de 2023, la Unidad de Comunicación e Imagen, presenta ante la Dirección Ejecutiva el Plan de Comunicación Institucional 2023 para el trámite de aprobación, señalando que se encuentra adecuada al esquema de corresponsabilidades y transferencias diferenciadas;





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

Que, con Memorando N° 431-2023-MIDIS/PNADP-UPPM del 06 de febrero de 2023, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización en mérito al Informe N° 030-2023-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable para la aprobación del Plan de Comunicación Institucional 2023 formulado por la Unidad de Comunicación e Imagen;

Que, con Informe N° 042-2023-MIDIS/PNADP-UAJ del 10 de febrero de 2023, la Unidad de Asesoría Jurídica estima viable la aprobación del referido Plan de Comunicación Institucional 2023;

Con el visado de la Unidad de Comunicación e Imagen, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS y el Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS; la Resolución Ministerial N° 068-2020-MIDIS y estando a lo dispuesto por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Plan de Comunicación Institucional 2023 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen, se encargue de la ejecución del Plan aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución.

Artículo 3.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen, la implementación y socialización de la presente Resolución entre los integrantes del Programa y disponer que las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento al documento aprobado en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 4.- Disponer que la Unidad de Comunicación e Imagen, publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" (www.gob.pe/juntos), en el plazo de dos (02) días hábiles contados desde su emisión.

Regístrese y comuníquese.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS



Versión: 01

Página:

1 de 37

PLAN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

2023

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hana Sandy Cóngora Gonzales Especialista en Comunicación	Martha Romo Antonio Jefa de la Unidad de Comunicación e Imagen	Jéssica Niño de Guzmán Esaine Directora Ejecutiva

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AGTGOTI**



INDICE

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	ANTECEDENTES	3
III.	DESCRIPCIÓN GENERAL	5
IV.	BASE LEGAL	9
V.	ESTRATEGIA COMUNICACIONAL	11
VI.	PRESUPUESTO	¡Error! Marcador no definido.
VII.	MONITOREO Y EVALUACIÓN	15
VIII.	ANEXOS	15
IX.	SIGLAS	15

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AGTGOTI**



I. PRESENTACIÓN

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, promueve que las gestantes, niñas, niños y/o adolescentes de los hogares más pobres, con su participación y compromiso voluntario, accedan a la salud preventiva materno-infantil y a los servicios de escolaridad sin deserción.

Es importante señalar que, el 2021 y 2022 marcaron hitos importantes para el Programa JUNTOS, debido a que se eliminó el criterio de focalización geográfica, ampliando nuestra cobertura a nivel nacional, pasando de 1,325 a 1,859 distritos; además de dar inicio a un proceso de rediseño que permitió pasar de una gestión por procesos a una gestión por resultados, mirando a los hogares afiliados de manera integral, siempre buscando contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades, especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza.

Este 2023 viene con un gran reto, la implementación de la Transferencia Alta Secundaria (TAS) en el marco del nuevo esquema de corresponsabilidades y transferencias diferenciadas, cuya implementación será paulatina, con el fin de contribuir a la disminución de la deserción escolar en las y los adolescentes.

Asimismo, el Perú está saliendo de la pandemia y, por ende, se están brindando mayores libertades para el desarrollo de actividades presenciales, siendo así que, para este 2023, se está programando una mayor intervención presencial.

Por otro lado, señalar que la elaboración del Plan de Comunicación Institucional se realizó mediante una reunión con los comunicadores de las Unidades Territoriales donde se recibió cada una de sus propuestas. Posteriormente, se contó con la colaboración de 6 comunicadores provenientes de la sierra, selva y costa con quienes se terminó por definir cada una de las actividades, tomando en cuenta la realidad de estas zonas.

Es así que, la Unidad de Comunicación e Imagen presenta, en este Plan, la propuesta de estrategias comunicacionales que se implementarán en el presente año, a fin de poder llevar la información oportuna a las familias usuarias, aliados estratégicos, medios de comunicación y sociedad civil.

II. ANTECEDENTES

El Plan de Comunicación del 2022, contó con 5 estrategias y en cada una de ellas se implementó diversas actividades, las cuales pasamos a detallar:

Comunicación externa (prensa): Se logró llegar e incluso superar el 100% de ejecución en 4 de 6 actividades planteadas. En los dos restantes, no se llegó a la meta debido a que las UT de Ayacucho y Loreto Iquitos no contaron con comunicador por varios meses.

N°	Actividad	Logro %
1	Elaboración y difusión de notas de prensa	97%
2	Formulación de crónicas de perfil humano	76%
3	Programación de entrevistas periódicas	136%
4	Conferencia de prensa (Desayuno de trabajo)	100%
5	Asistencia técnica de redacción periodística para comunicadores	100%
6	Asistencia técnica de Media training	100%
TOTAL		101.5%

Elaborado: UCI

Comunicación digital: En el 2022, se publicó información del Programa Juntos en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, logrando superar en promedio las metas planificadas de la estrategia, siendo los videos de casos de éxitos el material mejor recibido por los seguidores de las redes.

La actividad con menor porcentaje de avance fueron los microprogramas con los MO, debido a que no se lograron identificar a jóvenes o niños con habilidades comunicativas en las UT.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



N°	Actividad	Logro %
1	Publicación de videos de casos de éxito de usuarias y miembros objetivos.	95%
2	Difusión de contenido educativo para familias usuarias.	96%
3	Difusión de videos de noticias del Programa.	95%
4	Difusión de contenidos que responde a consultas frecuentes en Atención al Usuario o redes sociales.	150%
5	Elaboración de microprograma con MO.	20%
6	Publicación sobre los avances y logros del Programa	105%
7	Difusión de información sobre el trabajo de las UT del Programa.	118%
8	Difusión de efemérides.	182%
TOTAL		107%

Comunicación social: Se ha superado el 100%, sin embargo, la actividad de publicación en redes sociales es el porcentaje más bajo, debido a las limitaciones de publicación que se implementaron en el marco del Reglamento de publicidad estatal en época electoral.

La actividad que cuenta con mayor porcentaje de logro, son los talleres en nuevos distritos de intervención; puesto que, con la eliminación de la valla geográfica el ingreso en nuevos distritos es mucho mayor, por ende, los comunicadores vieron la necesidad de ejecutar un mayor número de actividades.

N°	Actividad	Logro %
1	Envío de mensajes por WhatsApp.	110%
2	Elaboración de campañas comunicacionales en nuevos distritos de intervención.	295%
3	Gestión de ferias vocacionales para MO.	114%
4	Publicación a través de las redes sociales de aliados.	82%
5	Elaboración de Cine Comunal.	166%
6	Concurso para MO.	100%
TOTAL		144.5%

Elaborado: UCI

Comunicación audiovisual:

Se superó la meta planteada en todos los ítems, siendo la comunicación audiovisual la que brinda insumos a comunicación externa (prensa), comunicación social y comunicación digital, llegando en promedio a un 244%. En dicho marco, se está planteando metas más ambiciosas para el año 2023.

N°	Actividad	Logro %
1	Grabación y edición de videos "Creciendo Juntos".	309%
2	Edición de videos "Juntito/Juntita te visita".	16%
3	Producción y post producción de videos sobre actividades del Programa.	333%
4	Producción de spots de audio.	450%
5	Elaboración de Programa informativo para redes sociales "Notijuntos".	355%
6	Edición de videos "Aprendemos juntos".	457%
TOTAL		244%

Elaborado: UCI

Atención al usuario

El promedio de cumplimiento de esta estrategia es de 107%, siendo la atención itinerante la más baja, con un 70% de cumplimiento, debido a que hay demasiada demanda de atención en oficinas de las UT y, por ende, se tuvo que ir reprogramando las actividades de campo.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



N°	Actividad	Logro %
1	Atenciones presenciales, telefónicas, redes sociales y WhatsApp.	152%
2	Atenciones itinerantes.	70%
3	Asistencia técnica a TOAU.	100%
TOTAL		107%

Elaborado: UCI

III. DESCRIPCIÓN GENERAL

3.1. Objetivo del Programa

Contribuir con el alivio de la pobreza y potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema.

3.2. Ejes estratégicos de gobierno y sectorial

Es necesario señalar que, el Plan de Comunicación Institucional del Programa Juntos ha sido elaborado alineándose a los ejes rectores del Gobierno, así como a las formuladas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

A nivel de Gobierno, se cuenta con la aprobación del Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, que aprobó el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, que presenta la Visión del país al 2050 y los cinco Objetivos Nacionales. El Programa se alinea al ON 1. Alcanzar el pleno derecho de las capacidades de las personas, sin dejar a nadie atrás.

Con Decreto Supremo 164-2021-PCM, se aprobó la Política General de Gobierno 2021-2026, la cual establece los diez principales ejes del gobierno con proyecciones a corto, mediano y largo plazo. El Programa Juntos se alinea al Eje 1: Generación de Bienestar y Protección Social con Seguridad Alimentaria.

A finales del año 2022, mediante Decreto Supremo N° 08-2022-MIDIS el Sector Desarrollo e Inclusión Social, aprobó la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030 (PNDIS), la misma que cuenta con cinco objetivos prioritarios, de los cuales dos se alinea a la intervención del Programa Juntos: OP1. Mejorar el desarrollo infantil temprano para asegurar su inclusión social y OP2. Mejorar el desarrollo físico, cognitivo y socioemocional de niñas, niños y adolescentes para su inclusión Social. Se cuenta, además, con cuatro servicios vinculados a Juntos. En el siguiente gráfico se muestra la vinculación del Programa Juntos con la Política Social:

Gráfico n.º 1: Articulación Política Social y Programa Juntos

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AGTGOTI**





Elaborado. UPPM Juntos

3.3. Marco Estratégico sectorial

El Programa Juntos, es un programa social de transferencias monetarias condicionadas que se inscribe dentro de la política social de lucha contra la pobreza y busca que, tanto gestantes, niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta los 19 años de edad, en hogares en situación de pobreza a nivel nacional, accedan informados a los servicios de salud-nutrición y educación.

A nivel sectorial, las acciones del Programa Juntos se articulan al Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Ampliado del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social¹ (PEI 2021-2025 del MIDIS), mediante el Objetivo Estratégico Institucional (OEI): OEI.01 Contribuir a potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema y en la Acción Estratégica Institucional (AEI) denominada: AEI.01 Transferencia monetarias condicionales a hogares en situación de pobreza y pobreza extrema en lo concerniente al Producto y Actividades que forman parte del Producto del Programa Presupuestal 0049: "Hogares con gestantes, niños/as y adolescentes hasta 19 años en situación de pobreza, reciben incentivos monetarios por cumplir responsabilidades con orientación y acompañamiento".

El desarrollo de las acciones de gestión, control, asesoramiento y apoyo de la gestión del Programa Presupuestal se alinea con el OEI.05 Fortalecer la gestión institucional, con tres actividades: AEI 05.01 Soporte Digital para la prestación de servicios implementado en el MIDIS, AEI 05.05 Competencias fortalecidas en los servidores MIDIS y AEI 05.06 Gestión administrativa eficiente.

Para el Programa Juntos, se cuenta con los siguientes objetivos y actividades estratégicas institucionales:

Gráfico 2: Programa Juntos, Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2021 – 2025 del MIDIS.

¹ Aprobado con Resolución Ministerial N° 60-2022-MIDIS.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.





Elaborado: UPPM de Juntos

3.4. Enfoques Transversales

3.4.1. Enfoque de ciclo de vida

La PNDIS del MIDIS considera a la persona como el fin último de sus intervenciones, así como un sujeto de derechos, que debe estar en capacidad de aprovechar todas sus potencialidades en el ciclo de vida; debido a que: 1) sus necesidades son distintas dependiendo de la edad que tenga, 2) cada etapa constituye una única ventana de oportunidad para evitar o resolver un problema, 3) los problemas adquiridos a temprana edad influyen en el desempeño de las personas durante la adolescencia y la adultez, 4) existe evidencia que sostiene que los efectos de las intervenciones de la política pública con enfoque de ciclo de vida tienen un mayor impacto (MIDIS, 2016). Del mismo modo, este enfoque permite construir una estrategia integral, donde el bienestar es acumulativo y el beneficio para un grupo de edad es resultado de intervenciones en edades más temprana (Dulcey-Ruiz y Uribe Valdiviezo 2002, citado en ENDIS, 2013).

3.4.2. Enfoque del Hogar

Se considera hogar al conjunto de personas, sean o no parientes (padres, hijos solteros, hijos casados, hermanos, tíos etc.), que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común otras necesidades vitales. Se incluye también en este grupo a las personas a quienes el jefe considera que son miembros del hogar, por razones de afecto (ahijados, compadres, padrinos, etc.). Por excepción, se considera hogar al constituido por una sola persona (INEI, 2022). Se plantea el hogar como la unidad de diseño, análisis y atención, pues se toma en cuenta la evidencia acumulada que señala que los efectos de las intervenciones de política pública tienen mayor impacto si incorporan las características del hogar en su diseño e implementación. Asimismo, se reconoce el rol del hogar como espacio en el que se desarrollan las diversas etapas del ciclo de vida y como receptor de las intervenciones del Estado (MIDIS, 2013: 18).

3.4.3. Enfoque de derechos

En un enfoque de derechos humanos, los planes, políticas y procesos de desarrollo están anclados en un sistema de derechos y de los correspondientes deberes establecidos por el derecho internacional, lo cual contribuye a promover la sostenibilidad de la labor de desarrollo, potenciar la capacidad de acción efectiva de la población, especialmente de los grupos más marginados, para participar en la formulación de políticas y hacer responsables a los que tienen la obligación de actuar.

El pleno ejercicio de los derechos permite el incremento de las capacidades y garantiza la protección de las niñas, niños y adolescentes mediante las acciones que realiza el Estado, la comunidad y la familia, de acuerdo al rol y la responsabilidad de cada uno.

3.4.4. Enfoque intercultural

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



La interculturalidad, desde un paradigma ético-político, parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones entre culturas equitativas, justas y de respeto a la diferencia.

Una sociedad intercultural debe reconocer el derecho de la diversidad, a las distintas formas de pensar y las perspectivas culturales de los pueblos, expresados en sus múltiples formas de organización, comunicación y forma de ver el mundo, más aún, tomando en cuenta que nuestro país es multiétnico, multilingüe y pluricultural.

En tanto, parte de nuestra labor es contribuir a la reducción de las desigualdades existentes.

3.4.5. Enfoque de género

Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y las tareas que realizan las mujeres y los hombres en una sociedad, así como las asimetrías y relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellas y ellos, construidas sobre la base de las diferencias biológicas en el plano de lo sexual. Desde el Programa, implementamos acciones orientadas al logro de la igualdad de niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, libres de todo tipo de discriminación y haciendo uso del lenguaje inclusivo en nuestras comunicaciones.

3.5. El modelo que guiará la intervención del Programa Juntos será el siguiente:

Desde mediados del año 2020, el Programa Juntos inició su rediseño, aprobando mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 137-2020-MIDIS/PNADP-DE su cadena de valor y tablero de control. Asimismo mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 15-2021-MIDIS/PNADP-DE² aprueba las nuevas corresponsabilidades y transferencias diferenciadas. En diciembre de 2021, el Programa otorgó su primera Transferencia Primera Infancia (TPI). En el siguiente cuadro, se muestra las nuevas corresponsabilidades y transferencias diferenciadas:

Cuadro 1: Nuevo esquema de corresponsabilidades y transferencias diferenciadas

² Con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 023-2023-MIDIS/PNADP-DE, se actualiza el cuadro de transferencias diferenciadas para los estudiantes de la Transferencia Baja Secundaria (TBS) y Transferencia Alta Secundaria (TAS).

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Tipo de Transferencia	Monto de la Transferencia monetaria	Miembro objetivo	Corresponsabilidades
Transferencia Base (TB)	100 soles mensuales (Por hogar)	Hogares con gestantes, niñas/os, y/o adolescentes hasta que culminen secundaria o cumplan 19 años.	Asistencia a los servicios de salud y educación conforme a la normativa interna vigente.
Transferencia primera infancia (TPI)	50 soles mensuales (Por hogar)	Gestantes registradas durante el primer trimestre de embarazo	Asistencia a citas programadas para recibir el paquete integral de servicios de salud.
		Niños/as de 0 a 35 meses registrados hasta los 30 días de nacido	Asistencia a citas programadas para recibir el paquete integral de servicios de salud.
		Niños/as de 36 a 59 meses registrados hasta los 30 días de nacido	Matrícula y asistencia a educación inicial o preescolar.
Transferencia baja secundaria (TBS)	50 soles mensuales (Por estudiante)	Estudiante de 1° y 2° grado de secundaria.	Matrícula oportuna Asistencia escolar Aprobación del año escolar
Transferencia alta secundaria (TAS)	80 soles mensuales (Por estudiante)	Estudiante de 3°, 4° y 5° grado de secundaria	Matrícula oportuna Asistencia escolar Aprobación del año escolar

Fuente: RDE N° 023-2023-MIDIS/PNADP-DE

3.6. Perfil sociocultural de los usuarios del Programa

- Titulares de hogares y tutores con niñas, niños y adolescentes que puedan cumplir corresponsabilidades en salud o educación.
- Hogares afiliados en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo a la clasificación que brinda el SISFOH.

IV. BASE LEGAL

Leyes y Decretos Supremos

- Ley N° 30435, que creó el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO) y su modificatoria Ley N° 31493.
- Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, que aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050.
- Decreto Supremo N° 08-2022-MIDIS, que aprobó la Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030.
- Decreto Supremo N° 002-2021-MIDIS, que modificó el artículo 1 del Decreto Supremo N° 032-2005-PCM mediante el cual se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y aprueba en su artículo 2 la permanencia de hogares en el Programa.

Resoluciones Ministeriales

- Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres - JUNTOS.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



- Resolución Ministerial N° 029-2019-MIDIS, que aprobó el Manual N° 001-2019-MIDIS: Manual para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, cuyo texto en anexo forma parte de la presente resolución y su modificatoria³.
- Resolución Ministerial N° 050-2019-MIDIS, que aprobó el Manual que regula la comunicación institucional en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 032-2020-MIDIS, que aprobó la Directiva N° 001-2020-MIDIS, denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).
- Resolución Ministerial N° 154-2020-MIDIS, que aprobó el Manual N° 01-2020-MIDIS, "Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- Resolución Ministerial N° 62-2021-MIDIS, que aprueba los Ámbitos y grupos priorizados de intervención del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" y su modificatoria⁴.
- Resolución Ministerial N° 60-2022-MIDIS, que aprobó el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 Ampliado del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 152-2022-MIDIS, que aprobó el Manual N° 006-2022-MIDIS denominado "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- Resolución Ministerial N° 218-2022-MIDIS, que aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de gastos correspondiente al Año Fiscal 2023 Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Ministerial N° 230-2022-MIDIS, que aprueba el Plan Operativo Anual Institucional 2023 del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución Viceministerial N° 001-2016-MIDIS/VMPS, que aprobó la Directiva N° 001-2016-MIDIS/VMPS "Disposiciones para la transversalización del enfoque de género en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".

Resoluciones de Dirección Ejecutiva

- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 015-2021-MIDIS-PNADP-DE, que aprueba el nuevo esquema de corresponsabilidades y transferencias diferenciadas del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", actualizada en su Anexo por la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 023-2023-MIDIS/PNADP-DE.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 152-2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó la actualización de la Directiva del Proceso de Mantenimiento del Padrón de Hogares y el Procedimiento de actualización de información de hogares del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 184 -2021-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó la actualización de la Directiva del Proceso de Liquidación y Transferencia, y el Procedimiento de Liquidación y Transferencia del Incentivo Monetario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 075-2022-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó actualizar la Directiva del Proceso de Entrega de Incentivos Monetarios Condicionados del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".

³ Resolución Ministerial N° 135-2021-MIDIS, que modifica el numeral 5.2 del Manual.

⁴ Resolución Ministerial N° 131-2022-MIDIS, que modifica el Anexo de la Resolución Ministerial N° 062-2021-MIDIS.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 143 -2022-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó la Directiva de Acompañamiento al hogar con gestión territorial, y los siguientes procedimientos: i) Procedimiento de atención al hogar con seguimiento nominal, ii) Procedimiento de gestión de articulación territorial, y iii) Procedimiento de gestión para la atención de las alertas.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 198-2022-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó la actualización de la Directiva del proceso de Verificación del Cumplimiento de Corresponsabilidades del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 199-2022-MIDIS/PNADP-DE, que aprobó la actualización de la Directiva del Proceso de Afiliación del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”.

V. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

5.1. Diagnóstico comunicacional FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rol activo del comunicador de la UT en la implementación de estrategias comunicacionales que coadyuvan a la intervención eficaz del Programa. • Disponibilidad de equipos tecnológicos actualizados que permitan la realización de actividades comunicacionales en las UT. • Uso de las redes sociales del Programa, que masifican la información. • Estrategias innovadoras para difundir mensajes. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de grupo de WhatsApp con madres líderes. • Las nuevas usuarias tienen conocimiento de temas digitales. • Buena articulación con aliados estratégicos y medios de comunicación. • Aprovechamiento de las Instancias de Articulación Local (IAL) para difusión de mensajes. • Buena disposición de aliados y medios de comunicación para brindar información del Programa. • Información del Programa accesible a los medios de comunicación permite la difusión de la intervención a nivel nacional.
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitado manejo audiovisual y de redacción en algunos comunicadores de las UT. • Recarga de labores de otros cargos a los comunicadores, limita el cumplimiento de las acciones de gestión comunicacional en el territorio. • Poco compromiso y desconocimiento de la importancia de la comunicación por parte del personal de la UT. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La limitación de la ley de publicidad estatal en época electoral. • Pocos medios de comunicación en algunas regiones, lo que dificulta el trabajo de difusión a través de la prensa. • Falta de cobertura de internet en comunidades nativas (CCNN) y centros poblados (CCPP). • Percepción de que Juntos es un programa asistencialista por parte de los aliados estratégicos y cierto sector de la opinión pública. • Aliados estratégicos no disponen con cuentas activas de redes sociales o con personal del área de comunicaciones.

Elaboración: UCI

5.2. Objetivos generales y específicos

5.2.1. General

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Fortalecer la imagen y posicionamiento del Programa Juntos del MIDIS, como una institución que promueve el acceso a servicios de identidad, salud y educación que contribuye a alcanzar el desarrollo infantil temprano, culminación escolar y continuidad en la educación superior, a través del acompañamiento al hogar y entrega de transferencias monetarias condicionadas y diferenciadas.

5.2.2. Específico:

- Brindar información a los hogares usuarios, aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación, sobre los procesos operativos, acciones y servicios del Programa, además de los logros que obtiene.
- Generar acciones comunicacionales que promuevan el acceso a la identidad, salud y educación en los hogares afiliados al Programa.
- Ofrecer información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos, cumpliendo los plazos establecidos por la Directiva de Gestión de la Información.

5.3. Público objetivo

Principales

- Integrantes de hogares Juntos.

Secundarios

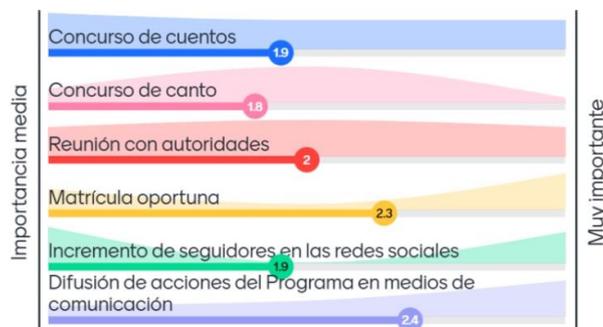
- Medios de comunicación masiva.
- Aliados estratégicos.

5.4. Alcance/ cobertura

El plan será ejecutado por la Unidad de Comunicación e Imagen, como responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del plan en todo el ámbito de intervención del Programa y las UT de la ejecución de las actividades en campo.

5.5. Hitos de intervención comunicacional 2023

Se ha elaborado un cuadro con el nivel de prioridad de las acciones comunicacionales planteadas para el 2023, en ese marco tenemos como primera prioridad la difusión de acciones del Programa. En la siguiente gráfica, se muestra las 6 actividades con mayor importancia.



5.6. Temas comunicacionales 2023

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Los temas a trabajar están basados en el rediseño del Programa y los procesos operativos que son: Paquete integrado de servicios de salud en gestantes y niños, Transferencia de Primera Infancia y Transferencia Alta Secundaria, según el siguiente detalle:

- Requisitos de afiliación.
- Captación oportuna: Acceso al CNV (CCNN), DNI antes de los 30 días de nacido, gestante antes de los 3 meses.
- Matrícula oportuna.
- Continuidad y culminación del año escolar, transferencia alta secundaria, proyecto de vida.
- Registro oportuno de información de salud y educación en las bases de datos para interoperabilidad.
- Operativos de pagos: Mi Juntos, banca celular, educación financiera.
- Lanzamientos de productos del Programa (articulación sectorial, convenios, avances tecnológicos y otros).
- Actualización de datos del hogar: Vigencia de la CSE, cambio domiciliario.

Los enfoques de género, discapacidad, interculturalidad y hogar, serán transversales a cada una de las acciones comunicacionales del Programa.

5.7. Estrategias: Se cuenta con cuatro estrategias para el desarrollo de las actividades comunicacionales, las cuales se precisa a continuación:

5.7.1. Comunicación Externa (prensa)

Es toda acción comunicacional que nos permite brindar información al exterior del Programa, a fin de promover el posicionamiento de nuestra marca y de nuestros mensajes.

El posicionamiento de la imagen implica necesariamente recurrir a los medios de comunicación tradicionales y se plantea el uso de herramientas comunicacionales como prensa escrita o audiovisual (radio y TV), para lograr que el Programa tenga una opinión favorable en la población.

Por ello, la estrategia prevé involucrar a periodistas, comunicadores, personajes influyentes en el sector y propietarios de medios de comunicación de las diferentes regiones en las que interviene Juntos, con la finalidad de que conozcan el trabajo que realiza y difundan de manera permanente los mensajes claves del Programa.

5.7.2. Comunicación Digital

En estos tiempos, los smartphones y otros dispositivos electrónicos, así como el crecimiento acelerado de la conectividad a internet, han posicionado a las redes sociales como las plataformas más populares para la producción y consumo de información.

Es por ello que, para Juntos, el uso de estos medios de difusión e interacción, son herramientas indispensables para dar a conocer información utilitaria, así como los objetivos y logros del Programa.

Las estrategias en redes sociales, en un inicio estuvieron orientadas al público en general, aliados estratégicos e influenciadores; sin embargo, han ganado espacio en las familias afiliadas, sobre todo en las usuarias más jóvenes y los miembros objetivo, ambos nativos digitales, que transmiten los mensajes a los demás miembros de la familia.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



5.7.3. Comunicación social

Más conocida como Comunicación para el Desarrollo, consiste en el uso de instrumentos de comunicación interpersonal, medios comunitarios, tecnologías modernas de información para promover la participación y el cambio social.

Con la comunicación social no se busca promover una imagen institucional, sino más bien, la incidencia social y política en temas vinculados al desarrollo sostenible de los involucrados, para ello promovemos lo siguiente:

- Facilitar el acceso a la información a través de talleres, cine foros y ferias vocacionales.
- Involucrar, participar, compartir y aprender con los grupos de madres líderes, el trabajo con los aliados estratégico, los concursos dirigidos a los MO y madres líderes.

Para este 2023, se retomará las actividades presenciales que nos van a permitir promover el aprendizaje e impulsar la participación de nuestras familias usuarias en temas vitales como son los derechos de identidad, salud y educación de las niñas y niños de nuestro país.

5.7.4. Comunicación Audiovisual

Este tipo de comunicación ofrece un gran potencial para captar la atención, interesar y transmitir conocimientos, permitiendo crear y gestionar productos en audio y video para diversos canales de comunicación.

Lo que buscamos en el Programa con esta estrategia es producir material comunicacional, que nos permita difundir de forma efectiva y fácil, los diferentes mensajes clave del Programa a través de distintos medios de comunicación como radio, televisión, canales de circuito cerrado, medios alternativos, web y redes sociales.

5.7.5. Atención al Usuario:

Con esta estrategia, se busca facilitar el acceso a la información de los procesos operativos del Programa que se reciben de los diferentes canales de atención, así como promover el acercamiento del personal de plataforma, a través de atención presencial itinerante, para absolver las consultas y/o solicitudes de información de las usuarias en campo.

Para el acercamiento a la ciudadanía a través de atención presencial itinerante se priorizará los distritos andinos y amazónicos alejados, o donde hablen lenguas originarias para dar a conocer, absolver dudas y recibir quejas, reclamos y sugerencias sobre los procesos y acciones del Programa.

5.8. Metas y resultados esperados

Cuadro 2: Objetivos metas y resultados esperados

Objetivo	Indicador	Periodo	Meta
Específico 01: • Brindar información a los hogares usuarios, aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación, sobre los procesos operativos, acciones y servicios del Programa, además de los logros que obtiene.	% de rebotes en medios de comunicación relacionada al servicio que brinda el Programa.	Semestral	99%
Específico 02: • Generar acciones comunicacionales que promuevan el acceso a la identidad, salud y educación en los hogares afiliados al Programa.	% de acciones de sensibilización con participación de al menos 1	Semestral	95%

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo	Indicador	Periodo	Meta
	integrante de los hogares afiliados al Programa.		
Específico 03: • Ofrecer información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos, cumpliendo los plazos establecidos por la directiva de Gestión de la Información.	% de reclamos y quejas gestionadas dentro del plazo establecido.	Semestral	100%

Las acciones de sensibilización comprenden:

- Ferias vocacionales.
- Cine foros.
- Reconocimientos.
- Reuniones con autoridades.
- Ferias con aliados (Caravanas).
- Concurso de canto.
- Concurso de cuentos.

La cantidad está determinada por la meta indicada en el Anexo 8.2.

VI. PRESUPUESTO

Para la ejecución del presente plan, la UCI cuenta con S/ 288,492 recursos presupuestarios para el ejercicio 2023, con lo cual se prevé atender las acciones del Plan de Comunicaciones.

VII. MONITOREO Y EVALUACIÓN

La UCI realizará el seguimiento a las acciones comunicacionales realizadas en las unidades territoriales y la sede central, y enviará un informe semestral a la Dirección Ejecutiva para dar a conocer las acciones realizadas.

VIII. ANEXOS

- 8.1 Metas de Actividades Comunicacionales por UT.
- 8.2 Cronograma de actividades comunicacionales.
- 8.3 Mensajes comunicacionales tipo.
- 8.4 Detalle de actividades comunicacionales.
- 8.5 Ficha técnica de indicadores.

IX. SIGLAS

- PR: Relaciones públicas, es una estrategia comunicacional para gestionar acciones en medios de comunicación.
- SISFOH: Sistema de Focalización de Hogares.
- Rebotes: Publicaciones en medios de comunicación a partir de un material comunicacional (notas de prensa, entrevistas, crónicas y otros).

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



8.1. METAS DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES DE UT

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Total	Producto	Sede	Amazona	Bagua	Amazonas	Condorcanq	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cusco	Cajamarca	Huancavelica	Huánuco	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Iquitos	Loreto	Yurimaguas	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Ucayali
Fortalecer la imagen y posicionamiento del Programa Juntos del MIDIS, como una institución que promueve el acceso a servicios de identidad, salud y educación que contribuye a alcanzar el desarrollo infantil temprano, culminación escolar y continuidad en la educación superior, a través del acompañamiento al hogar y entrega de transferencias monetarias condicionadas y diferenciadas.	Brindar información a los hogares usuarios, aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación, sobre los procesos operativos, acciones y servicios del Programa, además de los logros que obtiene.	Comunicación externa	Publicación de información sobre el programa Juntos (despachos, entrevista, crónica, nota de prensa y otros).	4710	Rebotes en medios	70	100	100	350	150	280	120	100	460	120	410	290	420	130	430	160	110	190	160	230	210	120				
			Gestionar reportajes.	21	Publicación de reportaje		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			Programación de entrevistas periódicas	264	Entrevista difundida.	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
			Reunión con periodistas (Conferencias de prensa, rueda de prensa, visita guiada a periodistas).	42	Reunión con medios.		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			Taller con periodista de regiones.	1	Taller con periodistas.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Asistencia técnica de Media training (Solo sería para UT que lo requieren, voceros alternos).	1	Asistencia técnica realizada.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Comunicación Digital	Elaboración de videos de casos de éxito de usuarias y miembros objetivos.	21	Videos en redes sociales.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			Elaboración de videos con contenido educativo para familias usuarias (Aprendamos juntos).	25	Videos en las redes sociales del Programa.	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			Publicación de micro noticiero del Programa.	24	Videos en las redes sociales del Programa.	24																									
				42	Grabación de noticias para video colaborativo.	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
			Elaboración de videos de contenidos que responde a consultas frecuentes en Atención al Usuario o redes sociales (Juntos te responde).	25	Videos en las redes sociales del Programa	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Transmisión en vivo de actividades.	4	Video de la transmisión en las redes sociales del Programa.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Total	Producto	Sede	Amazona	Bagua	Amazonas	Condorcanq	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cusco	Cajamarca	Huancavelic	a	Huánuco	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Iquitos	Loreto	Yurimaguas	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Ucayali		
Generar actividades comunicacionales que promuevan el acceso a la identidad, salud y educación, para contribuir con el desarrollo infantil temprano, culminación escolar y continuidad en la educación superior.	Elaboración de productos comunicacionales sobre avances y logros del Programa.	Comunicación audiovisual	Elaboración de productos comunicacionales sobre avances y logros del Programa.	2	Video e infografía en las redes sociales del Programa.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
			Registro de información sobre el trabajo de las UT del Programa (foto, gráfica, video, otros).	1070	Publicaciones en las redes sociales del Programa.	20	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
			Publicación de efemérides.	7	Videos publicados en las redes sociales del Programa.	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				21	Grabación de video colaborativo.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Aumentar seguidores en redes sociales.	10%	Suma porcentual de crecimiento de seguidores en las redes sociales del Programa.	10%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Comunicación audiovisual	Elaboración de audios institucionales	6	Audios elaborados.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				Elaboración de videos institucionales.	97	Videos elaborados.	97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				Actualización de banco de imágenes (foto video).	6	Viajes de registro de foto y video.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Comunicación social	Reconocimiento a madres líderes	1	Actividad de reconocimiento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				Envío de mensajes por WhatsApp (1 por semana).	52	Material comunicacional	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	7990	Madres que reciben material comunicacional			0	150	0	400	500	90	200	850	700	500	900	250	1050	75	150	140	100	190	965	460	270	50								
	Campaña matricula oportuna (Encuentro familiar por la educación).	21		Ferias o talleres lúdicas	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Gestión de ferias vocacionales para MO.	21		Ferias vocacionales desarrolladas	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Publicación a través de las redes sociales de aliados. (1 por mes).	24		Material comunicacional	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2850		Publicaciones	0	250	50	170	150	170	50	30	70	70	130	250	100	100	150	30	150	140	270	240	250	30								
	Cine Comunal (Teatralizar los cuentos u otros)	210	Cine foros realizados	0	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Total	Producto	Sede	Amazona	Bagua	Amazonas	Condorcanq	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cusco	Cajamarca	Huancavelic	a	Huánuco	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Iquitos	Loreto	Yurimaguas	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Ucayali	
			relacionados a corresponsabilidades)																														
			Elaboración de Podcasts (piloto) (rompiendo mitos).	6	Podcasts grabados.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Organización de reuniones con gobernadores regionales, alcaldes provinciales y distritales.	22	Reuniones con gobernadores regionales, alcaldes provinciales y distritales.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			Ferías con aliados "Caravana de la inclusión" (organizado por red de comunicadores de diversas instituciones del estado).	21	Ferías realizadas.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			Concurso nacional de canto.	1	Concurso desarrollado.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				21	Video de participante en el concurso	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Concurso de cuento para MO.	21	Concursos regionales realizados.	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
				1	Concurso nacional realizado.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Atención al usuario.	Talleres con aliados estratégicos y usuarias(os) sobre canales de atención del programa Juntos.	84	Talleres realizados.	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
				Participación en caravanas multisectoriales con las instituciones del Estado en los nuevos distritos de intervención del Programa.	84	Atención de consultas en ferias multisectoriales	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
				Solicitudes recibidas por el canal de atenciones itinerantes.	17000	Atenciones registradas en las salidas itinerantes.	0	1000	1000	1500	600	600	800	1200	500	700	1000	800	600	850	850	1200	700	800	600	500	700	500	700	500	700	500	
				Atenciones telefónicas.	62000	Atenciones registradas por el canal telefónico.	0	1500	1000	1500	3000	3000	1500	6000	1800	4000	3200	2600	5000	3800	7500	500	1000	3000	5800	2500	3000	800	2500	3000	800		
				Atenciones presenciales.	22480	Atenciones registradas por el canal presencial.	0	1200	1400	500	1500	180	500	500	1500	800	1200	600	180	150	70	5000	5000	500	200	200	300	1000	200	300	1000		
	Ofrecer información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos, cumpliendo los plazos establecidos por la directiva de Gestión de la Información.																																

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Total	Producto	Sede	Amazona	Bagua	Amazonas	Condorcanq	Ancash	Apurímac	Arequipa	Ayacucho	Cusco	Cajamarca	Huancavelic a	Huánuco	Junín	La Libertad	Lambayeque	Lima	Loreto	Iquitos	Loreto	Yurimaguas	Pasco	Piura	Puno	San Martín	Ucayali
			Atenciones por WhatsApp.	6000	Atenciones registradas por el canal de WhatsApp.	6000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Atenciones por correo servicio al usuario.	5000	Atenciones registradas por el canal de correo.	5000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Solicitudes ingresados en el libro de reclamaciones – PCM.	3000	Reclamos registradas por el canal del libro de reclamaciones digital – PCM.	3000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



8.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES

Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Producto	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Fortalecer la imagen y posicionamiento del Programa Juntos del MIDIS, como una institución que promueve el acceso a servicios de identidad, salud y educación que contribuye a alcanzar el desarrollo infantil temprano, culminación escolar y continuidad en la educación superior, a través del acompañamiento al hogar y entrega de transferencias monetarias condicionadas y diferenciadas.	Brindar información a los hogares usuarias, aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación, sobre los procesos operativos, acciones y servicios del Programa, además de los logros que obtiene.	Comunicación externa	Publicación de información sobre el programa Juntos (despachos, entrevista, crónica, nota de prensa y otros).	Rebotes en medios	4710	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
			Gestionar reportajes.	Publicación de reportaje.	21	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Programación de entrevistas periódicas.	Entrevista difundida.	264	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Reunión con periodistas (Conferencias de prensa, rueda de prensa, visita guiada a periodistas).	Reunión con medios	42						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Taller con periodista de regiones.	Taller con periodistas.	1											x	x	x		
			Asistencia técnica de Media training (Solo sería para UT que lo requieren, voceros alternos).	Asistencia técnica realizada.	1	x	x	x	x	x	x	x	x							
		Comunicación Digital	Elaboración de videos de casos de éxito de usuarias y miembros objetivos.	Videos en redes sociales.	21	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Elaboración de videos con contenido educativo para familias usuarias (Aprendamos juntos).	Videos en las redes sociales del Programa.	25	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Publicación de micronoticiero del Programa.	Videos en las redes sociales del Programa.	24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Grabación de noticias para video colaborativo.	42	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Elaboración de videos de contenidos que responde a consultas frecuentes en Atención al Usuario o redes sociales (Juntos te responde).	Videos en las redes sociales del Programa.	25	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Transmisión en vivo de actividades.	Video de la transmisión en las redes sociales del Programa.	4	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Elaboración de productos comunicacionales sobre avances y logros del Programa.	Video e infografía en las redes sociales del Programa.	2												x			
			Registro de información sobre el trabajo de las UT del Programa (foto, gráfica, video, otros).	Publicaciones en las redes sociales del Programa.	1070	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Publicación de efemérides.	Videos publicados en las redes sociales del Programa.	7	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Producto	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
Generar acciones comunicacionales que promuevan el acceso a la identidad, salud y educación para contribuir con el desarrollo infantil temprano, culminación escolar y continuidad en la educación superior.	Comunicación audiovisual.		Grabación de video colaborativo.		21	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
			Aumentar seguidores en redes sociales.	Suma de porcentaje de crecimiento de seguidores en las redes sociales del Programa.	10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Elaboración de audios institucionales.	Audios elaborados.	6															
			Elaboración de videos institucionales.	Videos elaborados.	97	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Actualización de banco de imágenes (foto video).	Viajes de registro de foto y video.	6	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Comunicación social.		Reconocimiento a madres líderes.	Actividad de reconocimiento.	1								x	x	x	x	x	x		
			Envío de mensajes por WhatsApp (1 por semana).	Material comunicacional.	52	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
				Madres que reciben material comunicacional.	7990	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
			Campaña matricula oportuna (Encuentro familiar por la educación).	Ferias o talleres lúdicos.	21	x	x	x	x	x	x									
			Gestión de ferias vocacionales para MO.	Ferias vocacionales desarrolladas.	21						x	x	x	x	x	x				
			Publicación a través de las redes sociales de aliados. (1 por mes).	Material comunicacional	24	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
				Publicaciones	2850	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Cine Comunal (Teatralizar los cuentos u otros relacionados a corresponsabilidades).	Cine foros realizados.	210					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Elaboración de Podcasts (piloto) (rompiendo mitos).	Podcasts grabados	6							x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Organización de reuniones con gobernadores regionales, alcaldes provinciales y distritales.	Reuniones con gobernadores regionales, alcaldes provinciales y distritales.	22	x	x	x												
			Ferias con aliados "Caravana de la inclusión" (organizado por red de comunicadores de diversas instituciones del estado).	Ferias realizadas.	21	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Concurso nacional de canto.	Concurso desarrollado.	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
				Video de participante en el concurso.	21	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



Objetivo General	Objetivos Específicos	Estrategia	Actividad	Producto	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
			Concurso de cuento para MO.	Concursos regionales realizados	21	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
				Concurso nacional realizado	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
			Talleres con aliados estratégicos y usuarias(os) sobre canales de atención del programa Juntos.	Talleres realizados.	84	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Participación en caravanas multisectoriales con las instituciones del Estado en los nuevos distritos de intervención del Programa.	Atención de consultas en ferias multisectoriales.	84	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Solicitudes recibidas por el canal de atenciones itinerantes.	Atenciones registradas en las salidas itinerantes	17000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Atenciones telefónicas.	Atenciones registradas por el canal telefónico	62000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Atenciones presenciales.	Atenciones registradas por el canal presencial	22480	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Atenciones por WhatsApp.	Atenciones registradas por el canal de WhatsApp.	6000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Atenciones por correo servicio al usuario	Atenciones registradas por el canal de correo.	5000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
			Solicitudes ingresadas en el libro de reclamaciones – PCM.	Reclamos registradas por el canal del libro de reclamaciones digital – PCM.	3000	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Ofrecer información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos, cumpliendo los plazos establecidos por la directiva de Gestión de la Información.	Atención al usuario.															

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA.



8.3. MENSAJES COMUNICACIONALES TIPO

8.3.1 ¿Qué promueve el Programa Juntos?

Juntos promueve que todas las niñas, niños, gestantes y adolescentes de las zonas más pobres del país accedan a los servicios de salud y educación para tener un futuro mejor.

8.3.2 Nuevas corresponsabilidades

- ✓ Si sospechas que estas embarazada, acude pronto al establecimiento de salud, es importantes que inicies tus atenciones prenatales en los 3 primeros meses de embarazo.
- ✓ Acudiendo a tu atención prenatal te realizarán los exámenes de anemia, orina, sífilis y VIH, así detectarán y te brindarán el tratamiento que necesites, para evitar complicaciones de tu salud y la de tu bebé.
- ✓ Acudiendo a tus atenciones prenatales y consumiendo tus tabletas de hierro y ácido fólico todos los días previenes la anemia en ti y en tu bebe, quien se desarrollará adecuadamente y nacerá con suficientes reservas de hierro. Juntos logremos el nacimiento saludable de tu bebé.
- ✓ Tramita el DNI de tu bebé antes de los 30 días de edad. Así aseguras que acceda a los servicios de salud y otros que ofrece el Estado.
- ✓ Tu niña o niño tiene derecho a la identidad, elige el nombre de tu bebe durante tu embarazo.
- ✓ Asegúrate que tu bebé reciba el paquete priorizado de salud oportunamente, que incluye:
 - Controles de crecimiento y desarrollo.
 - Vacunas.
 - Suplementación de hierro.
 - Tamizaje de anemia.
 - Y lo más importante, cuídalos siempre con afecto, amor y atención.
- ✓ Siempre cuida a tu niña o niño con afecto, amor y atención, tienen derecho a crecer sanos y felices.

8.3.3 ¿Cómo se puede afiliar una familia?

1. Ser considerado como pobre o pobre extremo en el Padrón General de Hogares del SISFOH. Para ello, debes acudir a la Unidad de Empadronamiento Local (ULE) de tu municipio y solicitar la evaluación de la condición socioeconómica de tu hogar.
2. Debe tener al menos un miembro objetivo, es decir, gestante o niña, niño o adolescente hasta los 14 años de edad; sin embargo, el Programa prioriza a los hogares con gestantes y recién nacidos.
3. El representante del hogar que asumirá la titularidad debe contar con 18 años o más y tener DNI azul o electrónico.
4. Todos los miembros en el hogar deben contar con DNI, se exceptúa a los menores de 3 meses edad, quienes podrán contar con certificado de nacido vivo en línea o CUI.
5. Todas las gestantes y menores de 3 años deberán tener identificado el establecimiento de salud donde cumplirán su corresponsabilidad en el año en que se gestiona su afiliación.



6. Todos los menores en edad escolar, hasta los 19 años deberán tener identificado la institución educativa donde cumplirán su corresponsabilidad en el año en que se gestiona su afiliación o ser egresados de secundaria.
7. Si cumples con los requisitos y no estas afiliado puedes registrar tu solicitud en <https://app.juntos.gob.pe/afiliacion/> .El trámite es gratuito.

8.3.4 ¿Qué compromisos asume un hogar afiliado?

1. Informar sobre todos los miembros que componen su hogar y revisar la información publicada por el Programa a través de sus plataformas digitales.
2. Actualizar oportunamente, lo siguiente: 1) Dirección, 2) Datos personales de algún miembro del hogar, 3) Lugar donde cumplirá la corresponsabilidad, 4) Fallecimientos, nacimientos o cambios en la composición del hogar, 5) Cambio de titular, 6) Cambio de número telefónico fijo o celular.
3. Asegurar que todos los miembros objetivo del hogar asistan obligatoriamente a los servicios de salud y/o educación y cumplan sus corresponsabilidades:
 - *Cuando exista una gestante: debe asistir a sus atenciones prenatales y realizarse sus exámenes auxiliares que incluyen el tamizaje de anemia, y otros, según indicaciones del personal de salud.*
 - *Para niñas/os menores de 3 años: deben asistir a sus controles de CRED, vacunas, de corresponder recibir suplementación con hierro, y realizarse el tamizaje de anemia, según indicaciones del personal de salud, hasta comenzar con su educación inicial.*
 - *Para niñas/os a partir de los de 3 años y hasta que cumplan los 19 años: Deben matricularse a una institución educativa y asistir hasta que culminen la educación secundaria.*
4. Si en su hogar existe un recién nacido captado hasta los 30 días de edad, deberá cumplir adicionalmente con las corresponsabilidades de primera infancia, hasta sus 12 meses, que comprende lo siguiente:
 - *Asistir a sus Controles CRED de recién nacido y posteriormente de acuerdo a su edad, según lo indique el personal de salud.*
 - *Recibir como mínimo las vacunas de Rotavirus, Neumococo, Pentavalente y SPR, de acuerdo a su edad.*
 - *Recibir suplementación con hierro, según lo indique el personal de salud.*
 - *El primer examen de hemoglobina se realizará a los 6 meses de edad, y de ahí en adelante, cada 6 meses hasta que cumpla 2 años, o las veces que lo indique el personal de salud, de acuerdo a los niveles de hemoglobina en la sangre.*
5. Si en su hogar existe una gestante captada en su primer trimestre de embarazo, podrá ser beneficiaria de la transferencia adicional de primera infancia (TPI) para lo cual deberá cumplir con las siguientes **corresponsabilidades de primera infancia**:
 - *Realizar en el primer trimestre su examen completo de orina, hemoglobina/ hematocrito, tamizaje para descartar VIH y tamizaje para descartar sífilis.*
 - *Recibir suplementación de hierro y ácido fólico, durante sus controles prenatales.*

8.3.5 Importancia de actualizar los datos de las familias usuarias.



Recuérdales a las usuarias y usuarios que deben actualizar sus datos cada vez que se presente un cambio para que puedan cobrar su incentivo a tiempo. Esto es obligatorio si:

- ✓ La familia afiliada se mudó de casa.
- ✓ Se cambió de centro de salud para verificar el control de crecimiento y desarrollo de las y los menores de tres años o los controles prenatales de las embarazadas.
- ✓ Se cambió de colegio a las hijas o hijos.
- ✓ Pasaron de inicial a primaria.
- ✓ Terminaron el colegio.
- ✓ La usuaria está embarazada.
- ✓ Tienen hijas o hijos recién nacidos.
- ✓ Ocurre algún fallecimiento en el hogar.
- ✓ Tienen menores de tres años de edad.
- ✓ Cambio de número telefónico fijo o celular.
- ✓ Integrantes del hogar no forman parte de la composición.

En caso no se actualice la información al tiempo, el hogar podría ser suspendido en su abono e incluso ser desafiado del Programa.

8.3.6 Compromisos de nuestras familias usuarias:

Hogar con MO niña/o menor de 24 meses

- ✓ Tramitar y recoger el DNI de mi niña/niño.
- ✓ Llevar a mi niña/niño a su control CRED.
- ✓ Llevar a vacunar a mi niña/niño.
- ✓ Dar a mi niña/niño sus gotitas o jarabe de hierro todos los días según las indicaciones del personal de salud.
- ✓ Llevar a mi niña/niño a su dosaje/examen de hemoglobina.
- ✓ Hacer que mi niña/niño reciba/continúe recibiendo el paquete de servicios de salud.

Hogar con MO gestante

- ✓ Acudir a mi atención prenatal.
- ✓ Realizarme mis exámenes de sangre y orina, según lo indique el personal de salud.
- ✓ Recibir/continuar recibiendo mi paquete de servicios de salud.
- ✓ Consumir mis tabletas de hierro y ácido fólico según las indicaciones del personal de salud.
- ✓ Ir al establecimiento de salud para la atención de mi parto.
- ✓ Elegir el nombre de mi bebé.
- ✓ Hacer que mi niña/niño desde su nacimiento reciba el paquete de servicios: DNI, CRED, vacuna, dosaje/examen de hemoglobina y suplementos con hierro.
- ✓ Culminar la educación secundaria.

Hogar con adolescente en etapa escolar

- ✓ Matricular a mi hija/hijo y motivarla/o que estudie y culmine sus estudios.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.juntos.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **AGTGOTI**



- ✓ Acompañar a mi hija e hijo en sus estudios.
- ✓ Generar confianza con mi hija e hijo.
- ✓ Alentar a mi hija/hijo hacia un proyecto de vida.

8.3.7 Transferencia Primera Infancia

- ✓ El Programa Juntos, entregará un abono diferenciado al hogar conformado por gestante registrada durante el primer trimestre de embarazo o recién nacidos registrados hasta los 30 días de edad, que cumplan con *los criterios de la transferencia de primera Infancia* y la asistencia a citas programadas para recibir el paquete integral de salud, matrícula y asistencia a educación inicial o preescolar. Por mes de cumplimiento, el hogar recibe S/ 50.00.

8.3.8 Oferta educativa

- ✓ Recuerda, debes matricular a tus hijos oportunamente, de enero a marzo del año escolar, conforme al cronograma de su colegio.
- ✓ Matricular a tus hijos después de marzo pone en riesgo la continuidad de la entrega de tus incentivos monetarios.
- ✓ Hacerle recordar al profesor de tu hija/hijo que debe registrar su asistencia en el SIAGIE, para garantizar la entrega oportuna de tus incentivos monetarios.

8.3.9 Transferencia Alta Secundaria

El Programa Juntos, hará entrega de un bono diferenciados al hogar por cada miembro objetivo que curse el tercer, cuarto o quinto de educación secundaria que cumplan con los criterios de transferencia alta secundaria (matricular oportuna, asistencia escolar y aprobación del año escolar). Por mes de cumplimiento, el estudiante recibe S/ 80 soles.

8.3.10 Seguimiento nominal a hogares, una mirada 360°

- ✓ El Programa promueve la articulación territorial, buscamos la integración de más entidades a nivel local y regional, a fin de lograr los mismos objetivos que nos permita contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas, en especial de aquellas más vulnerables.
- ✓ Desde la participación y facilitación en la Instancia o espacio de Articulación Local/Regional (IAR) se promueve la articulación intersectorial e intergubernamental de actores públicos, privados y de la sociedad civil vinculados a la agenda social del territorio, con la finalidad de garantizar las condiciones que efectivicen la entrega oportuna de los servicios priorizados en los miembros objetivo del programa, gestionar las alertas y analizar la evolución de las coberturas.
- ✓ El servicio de acompañamiento al hogar promueve en los hogares afiliados, el acceso y uso de los servicios de salud, educación e identidad y el cumplimiento de corresponsabilidades haciendo uso de la atención al hogar a través del seguimiento nominal y gestión de alertas con articulación territorial como estrategias de intervención.

8.3.11 Mensajes sobre educación financiera:

- ✓ Solo tú debes retirar el dinero de tu cuenta de ahorros. Ninguna otra persona lo debe hacer por ti.
- ✓ No entregues tu tarjeta de débito, ni compartas tu clave secreta, solo tú debes usarla.
- ✓ La clave de tu tarjeta de débito es SECRETA, no la compartas con nadie.
- ✓ Usa tu tarjeta de débito en los cajeros automáticos y agentes Multired y, evita hacer colas en las agencias del Banco.
- ✓ Utiliza Multired celular para consultar tus saldos v retirar tu dinero.



- ✓ Consulta Mi Juntos para conocer si recibes abono, lugar y fecha de retiro.

8.3.12 Promoción del ahorro.

- ✓ Guarda una parte de tu dinero y busca que tu ahorro sea formal, como en un Banco.
- ✓ Evita algunos gastos innecesarios, como antojos, por ejemplo.
- ✓ El ahorro te puede ayudar a lograr que inicies un negocio.

8.3.13 Atención al usuario

Puedes contactarnos por:

- ✓ El correo electrónico servicioalusuario@juntos.gob.pe
- ✓ Llamando a la línea gratuita 1880, desde un teléfono fijo o celular.
- ✓ A través de las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.
- ✓ Al número de WhatsApp institucional 981833039.

8.3.14 Mi Juntos

- ✓ El aplicativo de consulta “Mi Juntos” estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 12 meses del año, evitando de esta manera que las usuarias realicen viajes innecesarios a los puntos de pago, lo que significa un ahorro de tiempo y dinero.
- ✓ A través del aplicativo las usuarias podrán:
 - *Conocer en tiempo real información relacionada a sus abonos, fecha de pago, lugar de pago, monto, o los motivos por los que no recibirá la transferencia monetaria.*
 - *Los usuarios podrán conocer información detallada sobre el cumplimiento de las corresponsabilidades de sus miembros objetivos.*
 - *Los usuarios podrán visualizar el detalle de su composición familiar y la vigencia de su clasificación socioeconómica. Esto les permitirá gestionar la renovación de la clasificación con la debida oportunidad.*

8.3.15 Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ Juntos realiza sus actividades en el marco de la integridad, la ética y la transparencia de gestión: rechazamos, prohibimos, evitamos, reportamos y denunciemos todo hecho o acto de soborno.
- ✓ Recuerda que todos los trámites en el Programa Juntos son gratuitos.
- ✓ Juntos realiza atenciones en lenguas originarias.
- ✓ Juntos orienta su accionar hacia una gestión basada en resultados en nuestras gestantes, niños, niñas y adolescentes.

8.4. DETALLE DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES

8.4.1. Comunicación Externa

a) Publicación de información sobre el Programa Juntos

A través de un producto específico como las notas de prensa, crónicas, reportajes u otros, se distribuye información importante o alguna novedad sobre el Programa a los medios de comunicación. El objetivo principal, es que los periodistas la publiquen de forma gratuita en su radio, periódico, televisión o revista.



b) Gestionar reportajes

Las acciones de Relaciones Públicas con los medios es parte importante de la comunicación estratégica que realizará el Programa Juntos este 2023. Lo que se busca con ello, es generar beneficios mutuos y relaciones a largo plazo con los medios de comunicación y/o periodistas a través de contenido exclusivo y relevante para ellos.

c) Reunión con periodistas

Se implementará a través de conferencias de prensa, ruedas de prensa y/o visitas guiadas, en las cuales difundiremos información importante del Programa. Estas acciones forman parte también de la comunicación estratégica que realizará el Programa Juntos este 2023. Lo que se busca con ello, es generar beneficios mutuos y relaciones a largo plazo con los medios de comunicación y/o periodistas.

d) Taller con periodistas de regiones

Con el objetivo de generar relaciones sólidas con los medios de comunicación de cada región donde interviene el Programa, se implementa esta acción de capacitación para periodistas en temas relacionados con su carrera, que les permita desempeñar mejor su trabajo, y, de esta manera, convertirlos en aliados estratégicos.

Durante la capacitación se incluirán mensajes clave a fin de aprovechar el taller para sensibilizar al periodista sobre los objetivos y temas del Programa.

Dicha capacitación se realizará en coordinación con instituciones aliadas como el colegio de periodistas u otros.

e) Asistencia técnica Media training

A través de la media training, que es un método para entrenar a funcionarios en una institución, se busca convertir a los/as jefes/as de las Unidades Territoriales y otros funcionarios designados, en excelentes voceros frente a la prensa. Mediante este mecanismo, se fortalecerán las técnicas de expresión verbal y no verbal para transmitir un mensaje de manera correcta.

8.4.2. Comunicación Digital

a) Publicación de videos de casos de éxito de usuarias y miembros objetivos

Nombre: *Creciendo Juntos*

Creciendo Juntos, es una serie de videos que reflejan los logros de los integrantes de familias afiliadas a Juntos, gracias a los cuales van logrando romper el círculo de la pobreza.

Este producto busca mostrar los resultados del trabajo que realiza el Programa con sus hogares y motivar a otras familias afiliadas a seguir adelante.

Se tiene proyectado realizar 21 videos para las redes sociales del Programa.

b) Difusión de contenido educativo para familias usuarias

Nombre: *Aprendemos juntos*

Aprendemos juntos, es una serie de videos y gráficas instructivas y de consejería, a través de los cuales se brindará información utilitaria a los integrantes de las familias afiliadas.

Este producto, busca complementar la información que brindan los gestores locales a los hogares usuarios sobre los procesos operativos y cumplimiento de compromisos.

Se tiene proyectado realizar 25 videos para las redes sociales del Programa.

c) Difusión de videos de noticias del Programa



Nombre: *NotiJuntos*

NotiJuntos, es un microinformativo que informará sobre las actividades que realiza el Programa en sus diferentes Unidades Territoriales, así como actividades de alta Dirección.

Este producto, busca posicionar el trabajo que realiza el Programa, en sus diferentes procesos operativos y actividades de campo.

Se tiene proyectado realizar 24 videos para las redes sociales del Programa.

d) Difusión de contenido que responden a consultas frecuentes en Atención al Usuario o redes sociales.

Nombre: *Juntos te responde*

Juntos te responde, es un producto que busca absolver consultas frecuentes o recurrentes que llegan a través de Atención al Usuario o las redes sociales del Programa.

Este producto, busca brindar información específica y aclarar dudas de las familias usuarias y público en general.

Se proyecta realizar 25 videos en las redes sociales del Programa.

e) Publicaciones sobre avances y logros del Programa

Nombre: *Juntos avanza*

Publicación de un video e infografía sobre logros del Programa en el periodo de agosto 2022 a agosto 2023.

Este producto busca posicionar el trabajo y logros del Programa, por su aniversario:

- Se proyecta publicar 1 video para las redes sociales del Programa.
- Se proyecta 1 infografía para las redes sociales del Programa.

f) Difusión de información sobre el trabajo de las UT del Programa

Publicación de fotos sobre las acciones realizadas por cada UT, en el marco del cumplimiento de los procesos operativos del Programa.

Este producto, busca mostrar el trabajo que realiza cada Unidad Territorial y posicionar la marca de Juntos en las diferentes regiones del Perú.

Se proyecta realizar 1070 publicaciones en las redes sociales del Programa.

g) Difusión de efemérides

Las efemérides, buscan recodar fechas especiales y generar una reflexión al respecto. Juntos escoge algunas de esas fechas para reforzar los mensajes del Programa a sus hogares usuarios y público en general.

Se tiene proyectado realizar 7 videos en redes sociales.

h) Crecimiento de seguidores en redes sociales

El incremento de seguidores, es un indicador del posicionamiento que va logrando Juntos en el medio digital. Es por ello que se ha propuesto lograr un incremento del 10 % en el número de seguidores en las redes sociales del Programa Juntos.

8.4.3. Comunicación audiovisual

a) Elaboración de audios institucionales



La difusión de audios, como spots y podcast en medios alternativos, digitales o WhatsApp, permite que las familias usuarias reciban mensajes claves del Programa que ayudan a romper mitos o simplemente estar informados.

Se realizará un mínimo de 6 audios.

b) Elaboración de videos institucionales

Debido a la alta demanda de producción de videos, el Programa realiza materiales que no necesariamente están relacionados a los procesos operativos, sino, a otros temas como instructivos para el personal del Programa, página web, aniversarios institucionales, diversas intervenciones de nuestros MO, Navidad, Covid19, productos de la unidad de RRHH, Fiestas Patrias, Día de la Madre, etc.

Se realizará un mínimo de 97 videos.

c) Actualización de banco de imágenes

Cada año se viene dando la necesidad de contar con un banco de fotos y video actualizado, por lo que, para este 2023 se realizarán 6 viajes a diferentes regiones del país, a fin de realizar la captura de imágenes (foto y video) y contar con suficiente material para la elaboración de piezas comunicacionales.

8.4.4. Comunicación Social

a) Articulación con madres líderes

Envío de mensajes en WhatsApp

Con la pandemia, se hizo uso del WhatsApp como un medio para brindar información a las madres líderes, a fin de que ellas puedan compartir la información con las usuarias de su distrito.

A la fecha, este medio de información se ha convertido en parte de los canales de comunicación del Programa Juntos.

A pesar de ello, también debemos reconocer que no solo el Programa Juntos viene haciendo uso de este medio para difundir mensajes, por ende, es importante identificar mensajes de interés y sean remitidos con oportunidad.

Por lo señalado, este 2023 se remitirán 52 mensajes a través de este medio a un aproximado de 7990 madres líderes.

Reconocimiento a madres líderes:

Se identificarán madres líderes que sobresalgan por su apoyo y colaboración con el Programa en la difusión de mensajes a quienes se les hará entrega de un reconocimiento público por su gran labor con el mensaje “Tú contribuyes”.

b) Matricula oportuna (encuentro familiar por la educación)

A fin de promover la matrícula oportuna, se realizarán encuentros familiares por la educación, con la participación de aliados estratégicos como Direcciones Regionales de Educación, Unidades de Gestión Educativa Local y otros que puedan colaborar en la sensibilización de las familias sobre la importancia de la educación, el cual inicia con la matrícula oportuna.

La actividad consistirá en reunir en un solo espacio a familias completas padre, madre e hijos y en conjunto puedan analizar la importancia de la educación.

En la actividad se presentarán jóvenes, que con el apoyo de sus familias lograron ingresar a espacios de educación superior, por ende, demostrando que los sueños se pueden cumplir.

Se proyecta realizar 21 encuentros familiares.



c) Ferias vocacionales para miembros objetivos

El Programa Juntos, pretende darle mayor interés a los miembros objetivos e involucrarnos más en su desarrollo profesional, es por eso que se realizarán ferias vocacionales, donde el Programa articulará con las diversas instituciones de nivel superior, centro de empleo juvenil, municipalidades y otros para llevar información a las familias sobre las oportunidades a las que pueden acceder sus hijos luego de concluir la educación secundaria, mostrando al Programa como una institución que, si bien te acompaña hasta que termines el colegio o cumplas 19 años, también te motiva a seguir superándote profesional y laboralmente, cumpliendo nuestro rol de acercar el servicio de educación del Estado a la población.

Se ejecutará una sola actividad por unidad territorial en un distrito o capital de provincia con mayor presencia de instituciones educativas de nivel superior.

Se tiene proyectado la realización de 21 ferias vocacionales.

d) Publicación en redes sociales de aliados

En busca de canales para llevar la información a las madres usuarias del Programa, nos encontramos con las redes sociales de las municipalidades, a través del cual podemos acercar la información a mayor cantidad de personas.

Es así que, los comunicadores coordinarán con sus pares en las municipalidades para lograr publicaciones en sus redes sociales.

Tomando en cuenta la ejecución del 2022, se tiene proyectado para el año 2023, 2850 publicaciones.

e) Cine foro

Es una herramienta que hace uso de videos informativos o motivacionales, para motivar la reflexión y el cambio en el espectador. La orientación del cine foro responderá a la temática cumplimiento de compromisos, enfocándonos con mayor detalle en salud.

En los últimos 2 años, esta estrategia ha sido bien recibida por las madres usuarias, mejorando para el 2023 el tipo de video que se proyectará.

Después de la experiencia de los últimos dos años se proyecta ejecutar 210 cine foro.

f) Elaboración de Podcast

El podcast es un contenido en audio, que permite escucharlo cuando uno lo desea y en diversos dispositivos.

Este formato se utilizará para discutir los mitos que rodean tanto al programa como a los diversos servicios que promueve.

La idea es poder llevar un programa ameno a las usuarias, que les permita romper los mitos que se han venido creando en el tiempo, con la facilidad de poder escucharlo en casa; mientras cocinan, lavan la ropa o trabajan.

Para este año se iniciará con la elaboración de 6 Podcast.

g) Organización de reuniones con gobernadores regionales, alcaldes provinciales y distritales

Se realizará reuniones con autoridades electas de regiones, provincias y distritos para presentar el Programa y generar alianzas estratégicas.

La actividad se realizará en 2 niveles.



Primer nivel: Gobernadores regionales, el cual estará a cargo de la UCI con el apoyo de los comunicadores, en la cual nuestra DE realizará la presentación del Programa y promoverá las alianzas.

Segundo nivel: Alcaldes provinciales y distritales, el cual estará a cargo de las UT con apoyo de la UCI.

Se armará un kit para el alcalde que estará compuesto por:

- Un video institucional.
- PPT de presentación.
- Una carta de presentación.
- Brochure.
- Merchandising.

Siendo un total de 22 reuniones.

h) Ferias con aliados

Aprovechando el trabajo de articulación que vienen realizando las unidades territoriales con las instancias de articulación local, se promoverá la realización de ferias multisectoriales que se denominen “Caravanas de la inclusión”, con el fin de llevar el servicio del Estado a CCPP o CCNN que requieran una mayor presencia de las instituciones.

Los temas que se desarrollen en las ferias deben estar relacionadas a los procesos operativos, en caso de las UT con ETV, deben procurar realizar las ferias en el marco de la inclusión financiera.

Se proyecta realizar un total de 21 ferias en las 21 unidades territoriales.

i) Concurso de canto

El concurso consistirá en la identificación de familias con dotes artísticos, que puedan crear canciones que reflejen los cambios que perciben los hogares, luego de la intervención del Programa. Las composiciones deberán ser interpretadas por niñas o niños en edades de 5 y 10 años.

Con esta actividad se pretende mostrar a través de la música la percepción de las familias.

j) Concurso de cuento

En el 2022, se realizó el primer concurso de cuentos denominado “Juntos cumplimos nuestros compromisos”, logrando un total de 184 participantes, que a través de sus cuentos nos ayudan a promocionar los compromisos del Programa.

Este año 2023 se realizará la segunda edición del concurso, el cual se lanzará con mayor tiempo, a fin de lograr una mayor convocatoria y por ende un bagaje más amplio de historias, los cuales serán publicados y distribuidos en bibliotecas de instituciones educativas, municipalidades y otros.

Este mismo material nos servirá para producir videos y audios para su difusión a través de redes y otros medios digitales.

Atención al usuario

- a) Canales de Atención: Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales y WhatsApp, libro de reclamaciones digital.**



A través de los diferentes canales de atención que tiene el Programa, se atenderán las consultas, pedidos, sugerencias, denuncias y reclamos de todos los ciudadanos de las diferentes Unidades Territoriales.

Para este 2023 esperamos atender 120,000 solicitudes.

Cantidades por canal:

1. Presencial: 22,480.
2. Telefónica: 63,500.
3. Itinerantes: 17,000.
4. WhatsApp: 8,520.
5. Corre Institucional: 5,000.
6. Libro de reclamaciones digital: 3,000.

b) Atenciones itinerantes

El técnico de orientación y atención al usuario realizará viajes a los distritos más alejados de cada región, a fin de poder brindar atenciones de consultas, pedidos y sugerencias.

Con esta actividad queremos llegar a aquellas usuarias que por la lejanía de sus hogares no pueden realizar sus consultas en las plataformas de atención al usuario.

Esta actividad se realizará en zonas donde los niveles de la COVID-19 se encuentren en niveles bajos, y se tiene proyectado ejecutar desde el mes de febrero 2023, por lo que solo se planea realizar 18,000 atenciones.

c) Asistencia Técnica

Con el objetivo de contribuir con el desarrollo y adquisición de nuevas habilidades o conocimientos que permitan mejorar la calidad de atención a los ciudadanos se plantea realizar capacitaciones presenciales en los siguientes temas:

1. Atención al cliente en el sector público y privado.
2. Herramientas para una buena atención al cliente.
3. Inteligencia emocional.
4. Experiencia del cliente y cadena de valor de servicios.

d) Talleres con aliados estratégicos y usuarias(os) sobre canales de atención del Programa Juntos:

Se realizarán talleres de capacitación con los aliados estratégicos para poder comunicar los nuevos canales de atención con los que cuenta el Programa Juntos y requisitos de afiliación.

e) Participación en caravanas multisectoriales con las instituciones del Estado en los nuevos distritos de intervención del Programa:

Los TOAU participarán en las caravanas institucionales para dar a conocer los procesos operativos, el rediseño del Programa y los requisitos de afiliación por demanda.



Indicador 1:

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Área Responsable del Procesamiento de la Información Unidad de Comunicación e Imagen	
	Área Responsable Técnico: Unidad de Comunicación e Imagen	
1. Datos de identificación del Indicador		
Código	Nombre del Indicador % de rebotes en medios de comunicación relacionada al servicio que brinda el Programa.	
Definición del Indicador Nº de rebotes en medios de comunicación a nivel nacional por cada nota de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa.		
2. Relevancia del Indicador		
Propósito Medir la difusión de mensajes a través de diversos canales de comunicación		
Justificación Establecer un indicador que permita medir la difusión en los medios de comunicación ya que todas las acciones comunicacionales que realiza el programa deben tener como fin su publicación en medios.		
3. Aspectos Metodológicos de la estimación del Indicador		
Cálculo del Indicador Unidad de medida: Porcentaje		Numerador ∑ publicaciones en medios de comunicación
$\frac{\sum \text{número de publicaciones en medios de comunicación}}{\sum \text{número total de publicaciones en medios de comunicación}} \times 100$		Denominador ∑ total de publicaciones en medios de comunicación
Supuestos y limitaciones a) Supuestos: Contamos con una base de datos donde registramos todas las publicaciones que realizan los medios de comunicación sobre el Programa. b) Limitaciones: -Contamos con UT muy pequeñas donde hay falencia de medios de comunicación, hecho que dificulta las acciones de difusión.		Periodicidad de Medición Semestral
Niveles de desagregación UT		Dimensión de desempeño Eficacia
4. Fuente de datos y flujo de la información		
Fuente de datos Directorio de aliados y medios de comunicación Listas de asistencia a las actividades comunicacionales de madres usuarias.		Base de datos Drive - UCI
5. Determinación de valores y referencias adicionales		
Precisiones Técnicas Cada trimestre los comunicadores realizar un informe trimestral donde dan cuenta de las acciones realizadas, las notas de prensa y las publicaciones. El Especialista de prensa, revisa y aprueba todas las notas de prensa que se remiten en las UT.		
Referencias Bibliográficas Plan de comunicaciones 2023		
Instrumento:		Excel de seguimiento a medios de comunicación
Puntos de corte de alerta: Ninguno		



Indicador 2:

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Área Responsable del Procesamiento de la Información Unidad de Comunicación e Imagen	
	Área Responsable Técnico: Unidad de Comunicación e Imagen	
1. Datos de identificación del Indicador		
Código	Nombre del Indicador	
	% de acciones de sensibilización realizadas con participación de al menos 1 integrante de los hogares afiliados al Programa.	
Definición del Indicador		
% de actividades realizadas con participación de al menos 1 integrante de los hogares afiliados al Programa.		
2. Relevancia del Indicador		
Propósito Medir el % de acciones de sensibilización que se realizan con las familias usuarias, en las cuales se promueve el acceso a la identidad, salud y educación.		
Justificación Establecer un indicador que permita medir las actividades dirigida a integrantes de familias usuarias, en temas de salud y educación.		
3. Aspectos Metodológicos de la estimación del Indicador		
Cálculo del Indicador		Numerador
Unidad de medida:	Porcentaje	\sum Número de actividades realizadas con participación de al menos 1 integrante de los hogares afiliados al Programa.
$\frac{\sum \text{número de acciones de sensibilización realizadas con participación de al menos 1 integrante de los hogares afiliados al Programa.}}{\sum \text{número total de acciones de sensibilización contempladas en el plan}} \times 100$		Denominador \sum número total de acciones de sensibilización contempladas en el plan.
Supuestos y limitaciones		Periodicidad de Medición
a) Supuestos: Cada trimestre se realiza el consolidado de las actividades comunicacionales ejecutadas en campo. b) Limitaciones: - El inicio de la sexta ola del COVID-19, los problemas sociales y otros, pueden generar retrasos en la ejecución de las actividades.		Semestral
Niveles de desagregación UT		Dimensión de desempeño Eficacia
4. Fuente de datos y flujo de la información		
Fuente de datos Directorio de madres líderes Directorio de autoridades Drive con la relación de las actividades ejecutadas.		Base de datos Drive - UCI
5. Determinación de valores y referencias adicionales		
Precisiones Técnicas Cada trimestre los comunicadores realizan un informe trimestral donde dan cuenta de las acciones realizadas. El Especialista de comunicación, realiza el seguimiento y acompañamiento.		
Referencias Bibliográficas Plan de comunicaciones 2023		
Instrumento:		Excel de reporte de actividades
Puntos de corte de alerta: Ninguno		



Indicador 3:

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	Área Responsable del Procesamiento de la Información Unidad de Comunicación e Imagen	
	Área Responsable Técnico: Unidad de Comunicación e Imagen	
1. Datos de identificación del Indicador		
Código	Nombre del Indicador % de reclamos y quejas gestionadas dentro del plazo establecido.	
Definición del Indicador		
Porcentaje de reclamos y quejas gestionadas dentro del plazo establecido.		
2. Relevancia del Indicador		
Propósito		
Medir el porcentaje de reclamos cerrados dentro de los plazos establecidos.		
Justificación		
Establecer un indicador que permita evaluar la gestión de los reclamos y quejas que ingresan a través de la plataforma de atención al usuario.		
3. Aspectos Metodológicos de la estimación del Indicador		
Cálculo del Indicador		Numerador
Unidad de medida:	Porcentaje	Total de quejas y reclamos gestionados dentro del plazo establecido.
$\frac{\sum \text{Número de reclamos y denuncias gestionados dentro del plazo establecido}}{\sum \text{Número total de reclamos y quejas registrados en el trimestre}} \times 100$		Denominador
		Nº total de quejas y reclamos del trimestre.
Supuestos y limitaciones		Periodicidad de Medición
<p>Supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las Plataformas de atención al usuario se encuentran ubicadas distantes de las zonas/distritos de intervención del Programa donde viven las usuarias. Contar con servidores capacitados en los procesos operativos que maneja el Programa y temas de atención al usuario. Las usuarias/os del Programa conocen el proceso para realizar consultas, reclamos y pedidos. Los canales de reclamos y quejas estén disponibles para la atención de los usuarios/as del Programa. <p>Limitaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> La plataforma de atención al usuario no recibe la información de los hogares a tiempo (Suspendidos, motivo de suspensión), por parte de las unidades técnicas (UCC Y UOP). Los técnicos de atención al usuario, no reciben capacitación alguna ya más de dos años y en necesario y obligatorio que los técnicos de atención al usuario sean capacitados constantemente para una mejora en la atención y eso contribuya a cumplir con las metas trazadas. 		Semestral
Niveles de desagregación		Dimensión de desempeño
UT		Eficacia
4. Fuente de datos y flujo de la información		
Fuente de datos		Base de datos
Registro de atenciones realizadas en las plataformas de atención a nivel nacional.		Sistema informático del libro de reclamaciones.
5. Determinación de valores y referencias adicionales		



Precisiones Técnicas
Los reclamos de acuerdo al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, tiene un plazo de respuesta de 30 días hábiles. El porcentaje será medido de acuerdo a la cantidad de reclamos cerrados dentro del plazo.
Referencias Bibliográficas
Directiva Gestión de la Información N° 08-2016-MIDIS/PNADP-DE
Instrumento:
Plantilla electrónica del sistema informático CSRD
Puntos de corte de alerta:
Ninguno

