



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres  
"JUNTOS"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

## RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 189 -2019-MIDIS/PNADP-DE

Lima, 22 OCT. 2019

### VISTOS:

El Informe N.° 000426-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 10 de octubre de 2019 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N.° 000213-2019-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 09 de octubre de 2019 complementado con el Memorando N.° 000927-2019-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 14 de octubre de 2019 de la Unidad de Operaciones; el Oficio N.° 295-2019-MIDIS/VMPES/DGPE de fecha 03 de octubre de 2019 y el Informe N.° 000403-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 18 de octubre de 2019 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N.° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N.° 012-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

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, y establece que la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa JUNTOS, y tiene dentro de sus funciones las de aprobar, modificar y derogar las normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el Programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS, así como aprobar planes necesarios para la operación del Programa;

Que, con Decreto Supremo N.° 006-2017-MIDIS se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el que dispone en su artículo 50 que la Dirección General de Políticas y Estrategias tiene entre sus funciones la de "m) Articular la Estrategia Nacional de Inclusión financiera y desarrollar estrategias focalizadas en la población objetivo del Ministerio (...)"

Que, mediante Decreto Supremo N.° 029-2014-EF modificado por Decreto supremo 191-2015-EF y N.° 255-2019-EF, se crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF);



Que, a su vez mediante Decreto Supremo N.º 255-2019-EF se aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera que establece los objetivos prioritarios y lineamientos de política, siendo importante resaltar aquel objetivo que tiene como responsable al MIDIS, descrito como OP N.º 1: "Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero";

Que, con Memorando 000205-2019-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 24 de septiembre de 2019, la Unidad de Operaciones indica que el Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Juntos contiene las actividades en Inclusión y educación financiera que realizará el Programa, continuando con las estrategias de intervención del PIF del año 2018 debido a las mejoras obtenidas, por cuanto han evidenciado una descentralización de la atención en las agencias, agregando que estiman necesario continuar reforzando los conocimientos de las usuarias, teniendo en cuenta las características sociodemográficas y lingüísticas de aquellas, además de alinear su intervención sobre la base de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la Política Nacional aprobada por Decreto Supremo N.º 255-2019-EF. Asimismo, mediante Informe 000213-2019-MIDIS/PNADP-UOP complementado con el Memorando N.º 000927-2019-MIDIS/PNADP-UOP, la Unidad de Operaciones comunica que el citado Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Juntos cuenta con la aprobación de la Dirección General de Políticas y Estrategias del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, y refiere que las actividades previstas en el Plan para el año 2019 han venido realizándose y reportándose al MIDIS por cuanto se encuentran incluidas en el Plan Operativo Institucional 2019 del Programa, por lo que recomiendan su aprobación;

Que, con Informe 000426-2019-MIDIS/PNADP-UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable para la aprobación del referido documento Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa "JUNTOS", al encontrarse alineado a la Política y al objetivo prioritario N.º 1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población del sistema financiero del PNIF contemplado en el Decreto Supremo 255-2019-EF que aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifica el Decreto Supremo N.º 029-2014-EF, solicitando su aprobación;

Que, con Informe N.º 403-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 18 de octubre de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación del Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Juntos, al encontrarse enmarcado en la normativa vigente sobre la materia y en virtud de las opiniones técnicas favorables emitidas;

Con el visado de la Unidad de Operaciones, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N.º 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N.º 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N.º 012-2012-MIDIS; la Resolución Ministerial N.º 092-2019-MIDIS, la Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 126-2019-MIDIS/PNADP-DE; los Decretos Supremos N.º 029-2014-EF y N.º 255-2019-EF; y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" aprobado por Resolución Ministerial N.º 278-2017-MIDIS;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar, el *Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS"*, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 1 de la presente Resolución.

**Artículo 3.-** 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.juntos.gob.pe](http://www.juntos.gob.pe)).



**Artículo 4.-** Remitir una copia del *Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS"*, a la Dirección General de Políticas y Estrategias (DGPE).

Regístrese y Comuníquese.



  
NATALYE ZUNIGA CAPARO  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

# Plan Anual de Inclusión Financiera 2019

## UNIDAD DE OPERACIONES - UOP

Miraflores, octubre de 2019



**EL PERÚ PRIMERO**

Ca. Schell ° 310 – Miraflores, Lima – Perú / Central Telefónica: (01) 444-2525

[servicioalusuario@juntos.gob.pe](mailto:servicioalusuario@juntos.gob.pe)

[www.juntos.gob.pe](http://www.juntos.gob.pe)



## Contenido

1. Resumen Ejecutivo.
2. Introducción.
3. Objetivos.
4. Metas.
5. Alcance.
6. Estrategias de intervención
7. Actividades.
  - 7.1 Acceso y uso a los Servicios Financieros
    - 7.1.1 Incorporación de Puntos de Pago en distritos de intervención
    - 7.1.2 Campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias
    - 7.1.3 Campañas de afiliación a Multired celular (Banca Celular)
    - 7.1.4 Acciones de articulación con Instituciones
  - 7.2 Calidad en los Servicios Financieros.
    - 7.2.1 Monitoreo de la ejecución de los Puntos de Pago.
    - 7.2.2 Seguimiento de Incidencias del servicio de pagaduría
  - 7.3 Educación financiera.
    - 7.3.1 Actividades de Sensibilización a usuarios/as
8. Cronograma.
9. Indicadores.
10. Plan de Mejora y Monitoreo continuo.
11. Recursos para la ejecución del PIF.
12. Anexos:
  - Anexo N° 1. Módulos de educación Financiera.
  - Anexo N° 2. Glosario de términos de Inclusión Financiera.





# Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 Programa Juntos

## 1. Resumen ejecutivo

El Plan Anual de Inclusión Financiera del Programa Juntos, está basado en los lineamientos de la Directiva N°002-2015-MIDIS, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, que contiene los “Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora Continua en la gestión y/o intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”. Asimismo, está alineado la visión de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) el cual es “Mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques intercultural, territorial y de género”, para ello se considera las tres dimensiones que comprende la inclusión financiera, acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

El Plan Anual de Inclusión Financiera 2019, en adelante PIF 2019, desarrolla actividades orientadas a: *Promover el acceso y uso de los servicios financieros, en las usuarias/os del Programa JUNTOS, fortaleciendo sus capacidades, habilidades y competencias financieras, generando confianza para que tomen decisiones informadas.* Para ello, se promoverá un mayor acceso a los canales de atención de la entidad pagadora, acercando cada vez más el servicio a los/as usuarios/as, se fomentará el uso de los canales de atención, tales como, agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y la banca celular; fortaleciendo los conocimientos y habilidades de las usuarias a través de las acciones de educación financiera con pertinencia lingüística, a través de las charlas de sensibilización en las diferentes Unidades Territoriales del Programa. Asimismo, se fomentarán mecanismos de articulación entre el Banco de la Nación y el Ministerio de Defensa (MINDEF) a través de la Fuerza Aérea del Perú (FAP) para acercar el servicio de pagaduría a las zonas más alejadas y de difícil acceso; con RENIEC se promueve el cierre de brechas de personas indocumentadas; el Programa PAIS que permite atender a usuarias de Loreto, Puno y Ucayali a través de los PIAS/BAP, asimismo, en sus Tambos, facilitando la implementación del PIF.

Las actividades del PIF 2019 están comprendidas desde enero a diciembre 2019, ejecutándose durante los periodos de pagos (VI-2018 al V-2019). Cabe resaltar que un aspecto importante para el éxito del plan es la participación de los colaboradores del Programa, personal que conoce la diversidad cultural, la lengua materna, las preferencias, necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, acorde a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales.

Las metas del presente plan serán medidas a través de indicadores que permitan medir el avance de las actividades para el logro de los objetivos, como una mayor accesibilidad a los servicios financieros que ofrece el Banco de la Nación, ampliación de la cobertura de puntos de pago, fomento de un mayor uso de la tarjeta de débito a través de los diferentes canales de atención (agentes corresponsales y cajeros automáticos), adecuados a las necesidades de nuestros usuarios/as.

Cabe resaltar que el PIF se constituye sobre la base de la Estrategia Nacional de Inclusión



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

Financiera y la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019, así como, de los lineamientos vigentes del MIDIS.

## 2. Introducción.

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres PNADP – JUNTOS, es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), que tiene por finalidad ejecutar transferencias monetarias condicionadas en beneficio de hogares en situación de pobreza y extrema pobreza, priorizando su intervención en los hogares rurales del país, mediante los servicios de pagaduría que tiene el Banco de la Nación, a través de sus diferentes canales de atención como, las agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales y Empresas Transportadora de Valor -ETV.

El Programa Juntos contribuye con el alivio a la pobreza y extrema pobreza, utilizando el sistema financiero para transferir los incentivos monetarios a los hogares afiliados (usuarias), generando un vínculo entre la usuaria y el sistema financiero, sin embargo, esto no es suficiente para que ellas superen su condición de vulnerabilidad y salgan de esta situación de manera sostenible en el tiempo. Una de las aristas de la exclusión social, es la exclusión financiera, que se entiende como el limitado acceso y uso de los servicios financieros básicos de forma adecuada, situación que se aprecia en casi todos/as los/as usuarias del Programa, reflejado por factores como el nivel de educación, situación socioeconómica, sobre todo de las personas que viven en zonas rurales y alejadas, donde residen la mayoría de usuarias que son el público objetivo del Programa JUNTOS. Es por ello que, a través del PIF se busca aprovechar la oportunidad para vincularlos de manera eficiente a través del acceso y uso de los productos y servicios financieros, a fin de beneficiarse de sus ventajas. Para lograr este acercamiento el Programa viene ejecutando acciones de educación financiera básica (sensibilización).

Las acciones de Inclusión y educación financiera se vienen trabajando dentro del Proceso de Entrega de Incentivo monetario del Programa Juntos, desarrollando actividades que están incluidas en el Plan Operativo Institucional. (POI).

Cabe destacar que, en el presente año, el Programa Juntos fue certificado como Buena Práctica en Gestión Pública 2019, en la categoría inclusión social, debido a su participación en el Premio especial a la mejora continua – Edición Aniversario, con la experiencia “Ampliando las oportunidades financieras para las mujeres rurales en situación de pobreza: La experiencia del Programa Juntos”, debido a las actividades que ha venido desarrollando desde el 2015 a través de la educación financiera dirigido a usuarios/as del Programa, luego de obtener el “Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015”.

A través de las acciones de Inclusión y educación financiera se ha contribuido a generar capacidades en los/as usuarios/as del Programa, para que puedan insertarse en el mercado financiero, conociendo sus derechos y responsabilidades. Esto se viene logrando a través de actividades de sensibilización (charlas informativas) a usuarias/os, sobre operaciones para retiro de su incentivo monetario en los diferentes canales de atención del Banco de la Nación (agencia, agente corresponsal, cajero automático, Banca celular y ETV), permitiendo que sean incluidas en el sistema financiero y que sean un agente dinámico del crecimiento de la economía del país.

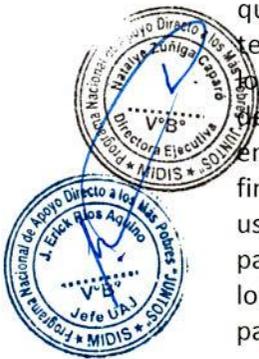
Si bien el 88% de usuarios/as del Programa cuentan con una tarjeta de débito, ellos/as tienen pocas habilidades en el uso de su tarjeta de débito, no realizan con frecuencia operaciones por lo que tienden a olvidarse. Los/as que sí lo recuerdan, no saben que otras





operaciones, además del retiro de su incentivo, pueden realizar con su tarjeta, por ello a través del PIF 2019, se va continuar trabajando en temas básicos, y reforzando los conocimientos de las usuarias para lograr un adecuado uso de los servicios financieros, sobre todo en zonas nuevas, y en aquellas que migran de Empresas Transportadoras de Valores (ETV) a modalidad de agentes corresponsales, cajeros automáticos y agencias, facilitando a las usuarias programar y realizar el retiro del incentivo en el momento o lugar que mejor se ajuste a su disponibilidad, conllevando a una mejora de la calidad de atención.

El PIF 2019 contempla además de las actividades en cuanto acceso, uso y calidad de los servicios financieros, la educación financiera. Entre las actividades a desarrollar, tenemos la incorporación de nuevos puntos de pago, priorizando el ámbito de intervención del Programa, las campañas de entrega de tarjeta para que los/as usuarios/as puedan acceder a nuevos canales de atención del Banco de la Nación, la afiliación a Multired celular que permitirá que más usuarias puedan aprovechar los beneficios de este servicio (mensajería de texto y transacciones sin costo) y las acciones de articulación entre las instituciones para el logro de los objetivos del PIF. Para medir la calidad de servicio, se continuará con el monitoreo de la ejecución de los puntos de pago e identificación de incidencias, que se registran en el aplicativo SPP para su envío al Banco. Por último, las actividades de educación financiera, las cuales son actividades constantes para lograr los objetivos trazados, a los/as usuarios/as del Programa Juntos como la sensibilización, se programan en los operativos de pago y en los centros poblados a fin de llegar a un mayor número de usuarios/as, toda vez que los/as usuarios/as no tienen un hábito frecuente de utilizar los servicios de la entidad pagadora, por lo que tienden a olvidarse con frecuencia su uso.



### 3. Objetivos

#### 3.1 Objetivo general

Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros con calidad, en los/as usuarios/as del Programa Juntos, fortaleciendo sus capacidades, habilidades y competencias financieras generando confianza para que tomen decisiones informadas.

#### 3.2 Objetivos específicos:

- ✓ Promover el acceso de los canales de atención de la entidad pagadora (Banco de la Nación) a través de la incorporación de nuevos puntos de pago, acercando el servicio a los/as usuarios/as del Programa Juntos.
- ✓ Fomentar en los/as usuarios/as el uso de los canales de atención que tiene la entidad pagadora, tales como, agentes corresponsales, cajeros automáticos, agencias y Banca celular.
- ✓ Fortalecer los conocimientos y habilidades de los/as usuarios/as del Programa Juntos, a través de la educación financiera, realizando acciones de sensibilización (charlas informativas), para que puedan usar adecuadamente los servicios financieros.
- ✓ Fomentar mecanismos de articulación que permitan llevar a cabo acciones coordinadas para la implementación del Plan Anual de Inclusión Financiera del Programa Juntos.

### 4. Metas

El PIF 2019 del Programa Juntos ha considerado las siguientes metas para el presente año:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

PIF	META 2019
Acceso	Elevar a 65% la cobertura distrital de intervención, con al menos un punto de pago.
	Mantener en 99% los/as afiliados/as al Programa que poseen una cuenta de ahorros.
	Elevar a un 90% los/as usuarios/as que poseen una tarjeta de débito.
	Lograr que 20,000 usuarios/as se afilien a Multired celular (Banca celular)
	Incrementar a 1,385 los puntos de pago del Programa, acercando el servicio a los/as usuarios/as.
Uso	Lograr que las usuarios/as, de modalidad agencias, realicen más de 6 transacciones en el año.
	Reducir a 12% el volumen de operaciones de retiro que realizan los/as usuarios/as a través de agencias del Banco de la Nación.
	Elevar a 64% el volumen de operaciones de retiro que realizan los/as usuarios/as a través de agente corresponsal no bancario.
	Elevar a 12.5% el volumen de operaciones de retiro que realizan los/as usuarios/as a través del cajero automático
	Reducir a 11.5% el volumen de operaciones de retiro que realizan los/as usuarios/as a través de Empresas Transportadoras de Valor -ETV
Calidad	Lograr que el 97% de los puntos de pago ejecutados cuenten con la presencia de un colaborador del Programa Juntos.
Educación Financiera	Sensibilizar en temas de educación financiera al 100% usuarios/as programados/as

El PIF 2019 propone abarcar todo los espacios de intervención del Programa, estableciendo metas específicas a nivel de cada una de las Unidades Territoriales, acordes a las características de cada territorio, las cuales se detallan a continuación:

**Cuadro N° 1: Meta - Distritos de Intervención con al menos un punto de pago por UT**

UNIDAD TERRITORIAL	Distritos intervenidos	2,018		META 2019	
		Distritos con al menos un punto de pago		Distritos al menos un punto de pago	
Total JUNTOS	1,325	798	60.23%	861	65.0%
AMAZONAS - BAGUA	91	36	39.6%	38	41.8%
AMAZONAS - CONDORCANQUI	4	4	100.0%	4	100.0%
ÁNCASH	124	51	41.1%	59	47.6%
APURÍMAC	84	54	64.3%	56	66.7%
AREQUIPA	25	5	20.0%	7	28.0%
AYACUCHO	119	52	43.7%	55	46.2%
CAJAMARCA	111	76	68.5%	79	71.2%
CUSCO	87	70	80.5%	73	83.9%
HUANCAVELICA	99	67	67.7%	70	70.7%
HUÁNUCO	79	58	73.4%	61	77.2%
JUNÍN	86	53	61.6%	60	69.8%
LA LIBERTAD	63	45	71.4%	48	76.2%
LAMBAYEQUE	5	3	60.0%	4	80.0%
LIMA	25	2	8.0%	10	40.0%
LORETO - IQUITOS	34	25	73.5%	27	79.4%
LORETO - YURIMAGUAS	12	12	100.0%	12	100.0%
MADRE DE DIOS (CUSCO)	10	7	70.0%	8	80.0%
PASCO	24	18	75.0%	19	79.2%
PIURA	49	41	83.7%	46	93.9%
PUNO	108	60	55.6%	63	58.3%
SAN MARTÍN	55	36	65.5%	39	70.9%
TACNA (AREQUIPA)	10	4	40.0%	4	40.0%
UCAYALI	21	19	90.5%	19	90.5%

EL PERÚ PRIMERO

Ca. Schell ° 310 – Miraflores, Lima – Perú / Central Telefónica: (01) 444-2525

servicioalusuario@juntos.gob.pe

www.juntos.gob.pe



Como parte de la meta de cobertura de puntos de pago, se establece la meta de crecimiento en puntos de pago por UT, considerando todos los distritos. La meta para el 2019 es llegar a 1,385 puntos de pago a nivel nacional.

**Cuadro N° 1.1: Meta de Puntos de Pago por UT**

UNIDAD TERRITORIAL	META DE PUNTOS PAGO 2019
AMAZONAS - BAGUA	65
AMAZONAS - CONDORCANQUI	26
ANCASH	83
APURIMAC	72
AREQUIPA	25
AYACUCHO	68
CAJAMARCA	105
CUSCO	99
HUANCAVELICA	93
HUANUCO	105
JUNIN	79
LA LIBERTAD	62
LAMBAYEQUE	17
LIMA	13
LORETO - IQUITOS	100
LORETO - YURIMAGUAS	40
PASCO	20
PIURA	129
PUNO	72
SAN MARTIN	77
UCAYALI	35
<b>Total general</b>	<b>1,385</b>



En cuanto a la meta de afiliación a Multired celular, se ha establecido en el PIF 2019 la afiliación de 20,000 usuarios/as, tomando en consideración criterios para la afiliación tales como: las características de la zona de intervención del Programa, la cobertura de celular y nivel educativo de los/as usuarios/as, por ello, las metas establecidas son diferenciadas para cada UT, a fin de lograr afiliar a usuarios/as que puedan darle uso al servicio.

**Cuadro N° 2: Meta Afiliación a Multired celular por UT**

UNIDAD TARRITORIAL	Meta Banca Celular 2019
AMAZONAS – BAGUA	1,000
AMAZONAS – CONDORCANQUI	20
ANCASH	1,500
APURIMAC	1,200
AREQUIPA	200
AYACUCHO	1,200
CAJAMARCA	2,500
CUSCO	1,500
HUANCAVELICA	1,100
HUANUCO	1,500
JUNIN	900
LA LIBERTAD	1,000



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

LAMBAYEQUE	100
LIMA	40
LORETO - IQUITOS	250
LORETO - YURIMAGUAS	30
PASCO	40
PIURA	4,000
PUNO	1,200
SAN MARTIN	700
UCAYALI	20
<b>Total general</b>	<b>20,000</b>

Las actividades de sensibilización de usuarios/as, se realiza a través de las charlas informativas en las visitas programadas que realizan los gestores locales por los diferentes procesos operativos, así como en los operativos de pago. Los operativos del año 2019, comprenden desde la TIM VI-2018 (ejecutado en enero y febrero del 2019) hasta la TIM V-2019, que finaliza en diciembre 2019.

Cuadro N° 3: Meta Sensibilización por Unidad Territorial

UNIDAD TERRITORIAL	Meta 2019 - Sensibilización						TOTAL SENSIBILIZADAS	Año 2020 TIM6-2019
	TIM6-2018	TIM1-2019	TIM2-2019	TIM3-2019	TIM4-2019	TIM5-2019		
AMAZONAS - BAGUA	5,731	6,413	6,070	5,980	5,900	5,700	35,794	5,400
AMAZONAS CONDORCONQUI	1,331	1,402	1,409	1,388	1,300	1,200	8,030	1,100
ANCASH	4,296	4,718	4,550	4,482	4,400	4,300	26,746	3,800
APURIMAC	4,202	4,707	4,449	4,383	4,330	4,270	26,341	3,700
AREQUIPA	275	282	292	287	284	280	1,700	280
AYACUCHO	5,037	5,175	5,334	5,254	4,500	4,000	29,300	3,700
CAJAMARCA	10,360	11,666	10,971	10,808	10,500	10,000	64,305	10,000
CUSCO	6,023	6,689	6,378	6,283	6,200	6,000	37,573	5,100
HUANCAVELICA	4,200	4,710	4,448	4,382	4,300	4,200	26,240	3,700
HUANUCO	5,873	6,335	6,220	6,127	6,000	5,800	36,355	5,000
JUNIN	2,898	3,215	3,069	3,023	2,800	2,700	17,705	2,300
LA LIBERTAD	7,040	7,546	7,455	7,344	7,000	6,500	42,885	6,000
LAMBAYEQUE	656	758	695	685	680	680	4,154	720
LIMA PROVINCIAS	181	168	192	189	187	184	1,101	180
LORETO - IQUITOS	4,156	4,431	4,401	4,336	4,280	4,220	25,824	3,700
LORETO - YURIMAGUAS	2,311	2,515	2,447	2,411	2,350	2,300	14,334	2,100
MADRE DE DIOS (CUSCO)	60	72	64	64	63	60	383	60
PASCO	1,334	1,376	1,413	1,300	1,100	1,000	7,523	900
PIURA	9,801	10,857	10,379	10,200	10,000	9,800	61,037	9,400
PUNO	6,522	7,135	6,906	6,800	6,700	6,500	40,563	5,400
SAN MARTIN	3,902	3,953	4,132	4,070	3,500	3,200	22,757	3,000
TACNA (AREQUIPA)	105	105	112	110	100	80	612	60
UCAYALI	1,027	1,194	1,088	1,072	1,000	1,000	6,381	1,000
<b>TOTAL</b>	<b>87,318</b>	<b>95,422</b>	<b>92,474</b>	<b>90,978</b>	<b>87,474</b>	<b>83,974</b>	<b>537,640</b>	<b>76,600</b>
<b>% ejecución</b>	<b>16.2%</b>	<b>34.0%</b>	<b>51.2%</b>	<b>68.1%</b>	<b>84.4%</b>	<b>100.0%</b>		

(\*) Actividad no se contabiliza como parte de la meta del 2019, debido que se desarrolla en el 2020.

EL PERÚ PRIMERO

Ca. Schell ° 310 – Miraflores, Lima – Perú / Central Telefónica: (01) 444-2525

servicioalusuario@juntos.gob.pe

www.juntos.gob.pe



## 5. Alcance

El Plan Anual de Inclusión Financiera 2019 del Programa Juntos, es de aplicación en la Unidad de Operaciones (UOP) como responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del PIF, y las Unidades Territoriales (UT) responsables de la ejecución de las actividades del plan de inclusión financiera y cumplimiento de metas.

El PIF se aplicará a nivel nacional a través de las 21 UT que tiene el Programa JUNTOS, y su público objetivo son los/as usuarios/as del Programa, en su mayoría mujeres (95%), titulares del hogar afiliado, madre/padre del hogar, quién es el titular de la cuenta de ahorros, apertura a solicitud del Programa Juntos, para que pueda recibir el incentivo monetario por cumplimiento de las corresponsabilidades.

Los espacios de intervención para las actividades del PIF son los lugares a los que acuden las usuarias con la finalidad de cumplir diferentes actividades relacionadas al Programa, tales como:

- La red de agencias del Banco de la Nación y sus inmediaciones, son espacios de concurrencia masiva por parte de las usuarias, en las fechas programadas para retiro de su incentivo monetario, así como, un punto que cuenta con la presencia de un personal del Programa JUNTOS, y en sus inmediaciones se realizan actividades de sensibilización a usuarios/as, ubicando un espacio que permita su participación.
- Alrededor de los agentes corresponsales, ACNB comercios o municipalidades. Es otro punto de pago que cuenta con la presencia de un personal del Programa JUNTOS, en algunos casos los ACNB son lugares muy cercanos, donde residen los/as usuarios/as.
- Lugar de pago de las ETV, es un espacio de concurrencia masiva de los/as usuarios/as del Programa, que cuenta con la presencia de un personal de JUNTOS. En este caso, también se identifica un espacio que permita realizar la charla de sensibilización con los/as usuarios/as, con una participación promedio de 30 usuarios/as, utilizando materiales de ayuda visual adecuados y pertinentes al punto de pago.
- Otros puntos de concentración son las asambleas comunales de validación, las campañas de mantenimiento de padrón y las campañas de entrega de tarjeta a usuarios/as, entre otras visitas programadas que tienen los gestores locales a través de los diferentes procesos, los cuales son aprovechados para realizar las actividades de educación financiera. Para esta actividad se debe identificar previamente a que canal de pago están orientadas la mayoría de los/as usuarios/as que serán convocadas al evento.
- Otros espacios son las Instituciones Educativas, Instituciones de Salud, los Tambos, y los locales comunales y municipales, que son espacios que permiten la concentración de los/as usuarios/as, facilitando los ambientes para la realización de las charlas de sensibilización, así como para la publicación de los padrones de abonados y no abonados.

## 6. Estrategia y modalidad de Intervención del PIF

El PIF 2019, continuará con las estrategias de intervención que viene implementando, por las mejoras que se han evidenciado, así como, la identificación de nuevas estrategias para cumplir con los objetivos y metas trazadas, por lo que, con la inclusión y educación financiera, los/as usuarios/as han empezado a utilizar otros canales de atención del servicio de pagaduría (cajero automático y agente Corresponsal), descentralizando de esta manera la atención en las agencias y reduciendo los puntos de pago por ETV; sin embargo, es necesario



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

continuar reforzando los conocimientos de los/as usuarios/as, considerando las características sociodemográficas, teniendo como base las experiencias pasadas y los conocimientos de los gestores locales en la identificación de la zona y manejo de lengua materna de los/as usuarios/as, facilitando así un mejor entendimiento de los mensajes brindados.

Para mejorar el acceso y uso eficaz de los servicios financieros que brinda el Banco de la Nación a los/as usuarios/as, se promoverá: i) el incremento en la cobertura de los puntos de pago de los distritos de intervención del Programa, para ello se trabajará con el listado de agencias y agentes corresponsales que proporciona el Banco de la Nación a nivel nacional, asimismo, ii) se coordinará con las UT para ir sumando esfuerzos en la identificación de comercios potenciales que deseen ser agentes corresponsales del Banco de la Nación, y iii) se brindará la información al Banco para que realice las gestiones de evaluación y habilitación de nuevos canales de atención, con el fin de acercar el servicio de pagaduría a los/as usuarios/as del Programa, iv) se promoverá las campañas de entrega de tarjeta y afiliación a Multired celular (Banca celular) en los/as usuarios/as del Programa Juntos, buscando un mayor acceso y uso de los servicios financieros, tomando en consideración que los/as usuarios/as iletrados/as y que proceden de comunidades nativas, presentan un alto riesgo de ser susceptibles a robos o estafas de terceras personas.

En cuanto a la mejora de la calidad de los servicios que brinda el Banco de la Nación a los/as usuarios/as, se continuará con el monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, asegurando la presencia de un personal del Programa en los puntos de pago, así como, el seguimiento a las incidencias generadas en los operativos de pago para su reporte en el libro de reclamaciones del Banco de la Nación y en el aplicativo SPP del Programa.

Los temas de educación financiera están orientados a lograr que los/as usuarios/as del Programa, alcancen un perfil mínimo de competencias en base a las modalidades de pago asignadas, considerando los siguientes parámetros:

- Conocer los aspectos básicos del funcionamiento de una cuenta de ahorros.
- Conocer los criterios básicos para el uso adecuado de una tarjeta de débito (clave secreta, cuidados) a través de los canales de atención que tiene el Banco de la Nación (agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales).
- Reconocer la importancia del ahorro formal.
- Reconocer información que se encuentra en los voucher (agencias) y boletas de pago (ETV).
- Contar con los conocimientos básicos para el uso de la banca celular.
- Conocer el procedimiento para la presentación de un reclamo ante el Banco de la Nación

En base a las características propias de los/as usuarios/as, su ubicación geográfica y las modalidades de pago, se ha considerado dos tipologías de usuarios/as, las cuales se encuentran diferenciadas en base a la disponibilidad de una tarjeta de débito: usuarios/as con tarjeta de débito, que retiran su incentivo monetario a través de las modalidades de pago por agencias agente corresponsal y cajeros automáticos, y usuarios/as sin tarjetas de débito, que retiran su incentivo monetario a través de las ETV.

El hecho que los/as usuarios/as dispongan de una tarjeta de débito permite que realicen operaciones en cualquier momento y a través de los diferentes canales de atención del Banco de la Nación. Según reporte del Banco de la Nación, 620,949 usuarios/as ya cuentan con tarjeta de débito, lo que representa el 88.9% de los/as usuarios/as. Cabe resaltar que, los/as usuarios/as que se encuentran afiliadas a la Banca celular, también cuentan con una tarjeta de débito, considerándolos/as en la tipología de usuarios/as con tarjeta. A la fecha del presente documento se cuenta con 118,895 usuarios/as afiliadas a la banca celular.

EL PERÚ PRIMERO



## 7. Actividades

Las actividades planteadas en el PIF 2019, están planteadas en base al Acceso, Uso y Calidad de los servicios financieros, y la educación financiera que se trabajará de manera transversal.

### 7.1 Acceso y uso de los Servicios Financieros.

En cuanto a las actividades de acceso y uso de los servicios financieros de la entidad pagadora (Banco de la Nación), a favor de los/as usuarios/as del Programa, se han considerado tres actividades, las cuales son: Incorporación de puntos en los distritos de intervención, campañas de tarjetización y campañas de afiliación a Multired celular (Banca celular), buscando un mayor acceso y uso de los productos y servicios financieros, a través de los diversos canales de atención del Banco. Asimismo, las acciones de articulación con las instituciones para el logro de los objetivos del PIF.

#### 7.1.1 Incorporación de Puntos de Pago en distritos de intervención.

En el PIF 2019, se busca incorporar nuevos puntos de pago en los distritos de intervención del Programa, permitiendo ampliar la cobertura distrital de puntos de pago al alcance de los/as usuarios/as, para ello se trabajará coordinadamente con el Banco de la Nación y las UT, estableciendo en las UT metas de crecimiento a nivel de puntos de pago en distritos de intervención, así como, crecimiento en número de puntos de pago.

Para el desarrollo de la actividad se solicitará al Banco de la Nación la relación de canales de atención vigentes (Agencias y agentes corresponsales no bancarios), se identificarán posibles puntos de pago y se remitirá a las Unidades Territoriales para que coordinen con los responsables de los agentes corresponsales y agencias, y se evaluará su capacidad operativa (¿cuántas usuarias puede atender?, ¿en cuántos días y a que distancia se ubica del punto de pago actual?). Luego de la evaluación, la UT solicitará a la UOP la incorporación de los nuevos puntos de pago, según lo establecido en el Procedimiento para la Gestión de Puntos de pago del Programa. En el caso de las ETV, se evaluará la solicitud en coordinación con el Banco de la Nación y la disponibilidad presupuestal del Programa, de ser positiva la respuesta, se comunicará a la UT y se incorporará el nuevo punto de pago en el cronograma de pagos, a partir del siguiente operativo.

Cabe precisar que, se considerará la migración de los puntos de pago por ETV a las modalidades de pago de agentes corresponsales, nuevas agencias o a través de los PIAS/BAP, que llevan agencias del Banco de la Nación itinerantes, permitiendo tener puntos de pago cercanos para que las usuarias puedan realizar el retiro de su incentivo monetario.

Con respecto a la actividad, lo que busca el PIF 2019 es alcanzar una cobertura del 65% de los distritos de intervención del Programa, que a comparación del 2018 se tenía 798 (60.23%) distritos de intervención. La ampliación de cobertura permitirá, llegar a tener 1385 puntos de pago en sus diferentes modalidades de pago.





### 7.1.2 Campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarios/as

El Programa JUNTOS apertura una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, a nombre del titular del hogar (usuario/a), para que reciba su incentivo monetario, sin embargo, para que el/la usuario/a acceda a otros canales de atención, cajeros automáticos (ATM) y agentes corresponsales (ACNB), necesita contar con una tarjeta de débito.

El PIF 2019 contempla la actividad de campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarios/as, en coordinación con el Banco de la Nación, estableciendo el lugar para el desarrollo de las campañas, ya sea en las agencias o en los distritos de intervención del Programa con equipos móviles del Banco, para que así, los/as usuarios/as no tengan la necesidad de trasladarse a una agencia.

Las campañas de entrega de tarjeta de débito, se desarrollan previo a las actividades de educación financiera (sensibilización) reforzando con los/as usuarios/as los temas de importancia de la clave secreta de una tarjeta de débito y el uso y cuidado de la tarjeta de débito, reduciendo los riesgos de fraudes, y retiros indebidos de los abonos de los/as usuarios/as por terceras personas.

Para la programación de las campañas de entrega de tarjeta, se remitirá a las UT el nominal de usuarios/as que no cuentan con una tarjeta de débito, asignados a la modalidad de pago por agencias y agente corresponsal, para que elaboren su cronograma de tarjetización, el cual se irá actualizando trimestralmente. Se coordinará con los administradores de las agencias del Banco de la Nación, la programación de fechas de atención y el número de usuarios/as a atender, asimismo se solicitará asegurar el stock necesario de tarjetas y formularios para la campaña. Finalizada la actividad, las UT reportarán su avance, en el informe de Inclusión y educación financiera.

El PIF 2019 priorizará las campañas de entrega de tarjeta de débito en nuevos/as usuarios/as que se incorporan al Programa, y en usuarios/as asignados/as a la modalidad de pago por agencia que no cuentan con una tarjeta de débito, asimismo, en los/as usuarios/as de las ETV que migrarán a una modalidad de pago por agencia (agencia y/o agente corresponsal) y en aquellas que gestionan un cambio de titular. Teniendo como meta del 2019, lograr que el 90% de usuarios/as afiliados/as al Programa cuenten con una tarjeta de débito.

### 7.1.3 Campañas de afiliación a Multired celular (Banca Celular)

La actividad se realiza en coordinación con el Banco de la Nación, a fin de establecer el lugar (en agencia, o en distritos, aprovechando las campañas de entrega de tarjeta de débito), fecha de la campaña, y el número de usuarios/as a afiliar. Las UT realizarán la convocatoria a los/as usuarios/as para las campañas, considerando los requisitos para la afiliación a Multired celular (Banca celular): El documento de Identidad (DNI), la tarjeta de débito, y contar con un celular, de cualquier modelo. Cabe indicar que previo a la campaña de afiliación, se sensibilizará a los/as usuarios/as sobre las ventajas y beneficios de la Banca Celular, asimismo, durante las actividades programadas de educación financiera se reforzará el uso de Multired celular con los/as usuarios/as afiliados/as al servicio, priorizando los temas de consulta de saldo, movimiento y retiro de dinero.

Multired celular (banca celular) es uno de los canales de atención que brinda el Banco a sus clientes para que puedan realizar operaciones desde su equipo celular, para el caso





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

de los/as usuarios/as del Programa, se prioriza la consulta del saldo, consulta de últimos movimientos y retiro de dinero. Como un valor agregado al servicio, todos los afiliados a Multired celular reciben en tiempo real, un mensaje de texto del abono del incentivo monetario a la cuenta de ahorro.

Para la afiliación a la banca celular se considerarán las características propias de los/as usuarios/as, por ello, a fin de evitar que sean susceptibles a robos y estafas por terceras personas, en usuarios/as iletrados/as y de comunidades nativas, la afiliación de los usuarios/as se realizará sólo si ellos/as así lo desean y se encuentran capacitadas, esta actividad se desarrollará de manera progresiva, en un mediano plazo a largo plazo, promoviendo en nuestros/as usuarios/as el uso de algunas operaciones de manera gradual.

El PIF 2019 continuará con la afiliación a Multired celular, considerando para este año la afiliación de 20,000 usuarios/as y estableciendo una cuota menor en las UT, sobre todo en la selva, debido a las limitaciones que tienen en las zonas por falta de cobertura celular, así como las características propias de los/as usuarios/as.

#### 7.1.4 Acciones de articulación con instituciones.

El PIF 2019 ha considerado el desarrollo de acciones de articulación con instituciones para el logro de sus objetivos, como es el caso de:

- Banco de la Nación, con quien se coordina para actividades establecidas en base al convenio, así como, las acciones de inclusión financiera, permitiendo la identificación de nuevos canales de atención, campañas de entrega de tarjeta de débito y afiliación a la Banca celular.
- Ministerio de Defensa- MINDEF, con quienes a través de la FAP se logra llegar a comunidades nativas y de difícil acceso para llevar el servicio de pagaduría a 1,541 usuarios (707 de Amazonas, 698 de Loreto y 136 de Madre de Dios).
- La articulación con RENIEC permite el cierre de brechas de personas indocumentadas;
- A través del Programa PAIS, con las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) y los Buques de la Armada Peruana (BAP), que trasladan a una agencia itinerante del Banco de la Nación para la atención de usuarios/as de Loreto, Puno y Ucayali, y los Tambos que son espacios utilizados para el desarrollo de acciones de educación financiera y en algunos casos sirve como locales de puntos de pago en modalidad ETV.
- Los Municipios, con quienes se trabaja articuladamente para la difusión y publicación de los padrones de pago del Programa.

#### 7.2 Calidad de los Servicios Financieros de la Entidad Pagadora

El PIF 2019 desarrollará acciones orientadas a promover la mejora de la calidad del servicio brindado por el Banco de la Nación, mediante las actividades del monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, asegurando la presencia de un personal del Programa en los puntos de pago, y el seguimiento de las incidencias presentados por los/as usuarios/as, mediante el uso del aplicativo móvil Supervisión de Puntos de Pago (SPP) en los celulares del personal del Programa.

##### 7.2.1 Monitoreo de la ejecución de los Puntos de Pago

La actividad se desarrolla en coordinación con las UT, quienes bimestralmente elaboran su cronograma de acompañamiento a los puntos de pago, designando a un colaborador



EL PERÚ PRIMERO



del Programa Juntos (gestor local o CTZ) a cada punto de pago correspondiente, para monitorear la ejecución de los operativos, el cronograma de acompañamiento se elabora en base al cronograma de pago (Agencias y ETV) emitido por la UOP.

Las Unidades Territoriales asegurarán la presencia de un colaborador del Programa en todos los puntos de pago priorizados. El Jefe de la Unidad Territorial (JUT) es el responsable de la ejecución del cronograma de acompañamiento a los operativos de pago. Durante los días de ejecución de los operativos de pago, el personal responsable del Programa JUNTOS verificará el normal desenvolvimiento de los/as usuarios/as, así como del personal asignado por el Banco de la Nación para la atención del retiro de los incentivos monetarios, luego de finalizado la actividad se registrará los resultados del operativo de pago en el aplicativo móvil de Supervisión de Puntos de Pago (SPP), que se encuentra en los equipos móviles de los gestores. En caso de presentarse incidencias, también se registrará en el aplicativo de SPP.

Para el PIF 2019 se ha programado como meta lograr que el 97% de los puntos de pago ejecutados cuenten con la presencia de un colaborador de Juntos durante el operativo de pago.



### 7.2.2 Seguimiento de Incidencias reportadas en el servicio de pagaduría

En lo referido a esta actividad, la UOP, remitirá al Banco de la Nación un informe de las incidencias reportadas por los/as usuarios/as, en cada operativo de pago bimestral, y solicitará que se brinde una respuesta o información complementaria al respecto, realizando el seguimiento de la atención de los casos reportados, para proceder a informar al/a la usuario/a por intermedio de la Unidad Territorial que registró la incidencia.



De igual forma se solicitará al Banco de la Nación se tomen las medidas correctivas que correspondan, a fin de mejorar y brindar un servicio de calidad para usuarios/as del Programa Juntos en cada operativo de pago.



### 7.3 Educación Financiera

La educación financiera se define, de acuerdo a la OCDE (2005), como “el proceso mediante el cual los individuos pueden mejorar sus conocimientos sobre los servicios y los productos financieros y desarrollar las habilidades y la confianza necesaria para ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde acudir en caso de necesitar ayuda y desarrollar acciones efectivas que mejoren su bienestar y protección económica”

El PIF 2019, propone desarrollar actividades de educación financiera a través de la sensibilización (charlas informativas) a usuarios/as, a fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades sobre los servicios financieros.



#### 7.3.1. Actividades de sensibilización (Charla Informativa para usuarios/as).

La actividad de sensibilización (charla informativa) con usuarios/as, lo realizan los gestores y/o CTZ de las UT, y se desarrolla con una metodología participativa, con pertinencia lingüística, de preferencia en la lengua materna de los/as usuarios/as asistentes a la sensibilización, para una mejor comprensión de los mensajes brindados.



La sensibilización se realizará en base a las modalidades de pago que tiene asignado el/la usuario/a, los cuales están divididos en dos grupos: usuarios/as por modalidad de agencia (conformadas por todos/as los usuarios/as que cuenten con una tarjeta de débito y retiren su incentivo monetario en agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales, a través de los PIAS/BAP), cabe indicar que los módulos de educación financiera se manejan en un nivel básico para los/as usuarios/as, debido que en muchos casos, es la primera vez que el/la usuario/a tiene una cuenta de ahorros, así como, una tarjeta de débito, por lo que se enfatiza en los/as usuarios/as la importancia de la cuenta de ahorros, en el ahorro formal, así como, la importancia de la clave secreta y su uso de la tarjeta de débito; usuarios/as por modalidad de pago de ETV, quienes por las características del servicio de pagaduría, son sensibilizadas en el modo de retiro dinero a través de las ETV. Los contenidos de los módulos de sensibilización que se encuentran en el anexo N° 1 del presente plan.

La sensibilización se realizará en grupos de alrededor de 30 usuarios/as, el tiempo de duración será mínimo de 1 hora, para ello se utilizará materiales de educación financiera, que servirán como ayudas visuales, los rotafolio, roll screen, maquetas de cajero, POS, dípticos sobre uso de cajero y agente corresponsal, y videos de educación financiera.

Las actividades de educación financiera se realizarán en los puntos de pago por agencias y ETV, así como en las campañas de tarjetización, en caso no sea posible realizar la actividad de educación financiera en el operativo de pago, se optará por desarrollarlo en los centros poblados, aprovechando las visitas programadas de las UT, por los diferentes procesos de la UOP, para lo cual convocarán a las usuarias en un local céntrico (local municipal, comunal, Tambos, etc).

En ambos casos, para las actividades de educación financiera se coordinará con las autoridades locales, a fin de contar con espacios adecuados para el desarrollo de la sensibilización. Finalizada la sensibilización, se aplicará la encuesta de educación financiera que se encuentra en el aplicativo móvil (celulares), al 15% de usuarios/as asistentes, para conocer su percepción y los temas a reforzar.

## 8. Cronograma

Para el PIF 2019, el Programa ha desarrollado una serie de actividades relacionadas a la inclusión financiera. El detalle de las actividades se describe en el siguiente cronograma de actividades.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

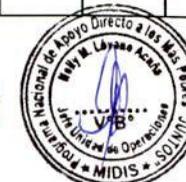
Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE JUNTOS		CRONOGRAMA 2019															
		TIM VI -2018		TIM I-2019		TIM II-2019		TIM III-2019		TIM IV-2019		TIM V-2019					
		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.				
<b>1</b>	<b>INCORPORACIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE PAGO EN DISTRITOS DE INTERVENCIÓN</b>																
	- Coordinar con las UT para nuevos puntos de pago en zona de intervención																
	- Envió de data actualizada a las UT sobre canales de atención del BN																
	- Recibir solicitud de incorporación de nuevos puntos de pago de las UT																
	- Registro en el sistema, asignación de usuarios y cronograma de pagos																
<b>2</b>	<b>CAMPAÑAS DE ENTREGA DE TARJETA DE DÉBITO</b>																
	- Coordinación con BN para programación de campañas																
	- Presentación del cronograma de tarjetización de las UT																
	- Desarrollo de la campaña de entrega de tarjeta																
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas de tarjetización desarrolladas																
<b>3</b>	<b>CAMPAÑAS DE AFILIACIÓN A MULTIRED CELULAR (BANCA CELULAR)</b>																
	- Coordinación de las UT con agencias para establecer fechas y usuarios a afiliar																
	- Desarrollo de la campaña de afiliación y capacitación a Multired celular																
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas desarrolladas																
<b>4</b>	<b>ACCIONES DE ARTICULACIÓN</b>																
	- Coordinación con las entidades (BN, MINDEF, FAP, RENIEC, PIAS)																
	- Desarrollo de las actividades programadas																
	- Presentación de informes																
<b>5</b>	<b>MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE PUNTO DE PAGO</b>																
	- Programación del acompañamiento de los puntos de pago según cronograma																
	- Ejecución del acompañamiento de los puntos de pago y registro de incidencias																
	- Verificación del acompañamiento de los puntos de pago a través del SITC																
	- Revisión del informe consolidado de acompañamiento de punto de pago																
<b>7</b>	<b>SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR USUARIAS</b>																
	- Reporte de las incidencias al BN																
<b>8</b>	<b>SENSIBILIZACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA</b>																
	- Coordinación con los JUT y CTT para la programación de la sensibilización																
	- Ejecución de la sensibilización durante periodo del operativo																
	- Seguimiento, monitoreo y supervisión de la actividad																
<b>9</b>	<b>SEGUIMIENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE IF</b>																
	- Verificación del avance de las actividades programadas, con informes de las UT																
	- Analizar reportes emitidos por el BN																
	- Verificación del avance de las metas e indicadores																
	- Analizar el resultado de las encuestas de IF																
	- Realizar la retroalimentación con las UT a fin de programar mejoras																
	- Realizar el informe consolidado de las actividades de Inclusión y Educación financiera																
	- Elaboración de reportes de IF																



EL PERÚ PRIMERO





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

### 9. Indicadores

Los indicadores del PIF 2019 nos permitirán conocer el avance y cumplimiento de las actividades programadas, así como establecer acciones de mejora.

Cuadro N° 9: Proyección de Metas e indicadores del PIF- 2019

PIF	META 2019	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Acceso	Elevar a 65% la cobertura distrital de intervención, con al menos un punto de pago.	% de distritos de intervención con al menos un punto de pago.	Reporte de distritos de intervención - SITC	Bimestral
	Mantener en 99% los afiliados al Programa que poseen una cuenta de ahorros.	% de usuarios/as afiliadas que poseen una cuenta de ahorros	Reporte de cuentas de ahorro SITC	Bimestral
	Elevar a un 90% usuarios/as que poseen una tarjeta de débito.	% de usuarios/as afiliado/as que poseen una Tarjeta de débito	Reporte del BN /Reportes de Tarjetas SITC	Bimestral
	Lograr que 20,000 usuarios/as se afilien a Multired celular (Banca celular)	Número de usuarios/as afiliados/as a Multired celular (Banca Celular)	Reporte del BN	Bimestral
	Incrementar a 1,385 los puntos de pago del Programa, acercando el servicio a los/as usuarios/as	Número de puntos de pago del Programa Juntos	Reporte de puntos de pago SITC	Bimestral
Uso	Lograr que los/as usuarios/as, de modalidad agencias, realicen más de 6 transacciones en el año.	Promedio de transacciones de usuarios/as al año	Reporte del BN	Anual
	Reducir a 12% el volumen de operaciones de retiro de usuarios/as , a través de agencias del Banco de la Nación	% de volumen de operaciones de retiro del incentivo de usuarios/as por agencias	Reporte del BN	Semestral
	Elevar a 64% el volumen de operaciones de retiro de usuarios/as, a través de agente corresponsal no bancario	% de volumen de operaciones de retiro, del incentivo de usuarios/as, por agente corresponsal	Reporte del BN	Semestral
	Elevar a 12.5% el volumen de operaciones de retiro de usuarios/as través de cajero automático	% de volumen de operaciones de retiro del incentivo de usuarios/as por Cajero	Reporte del BN	Semestral
	Reducir a 11.5% el volumen de operaciones de retiro del incentivo monetario de los/as usuarios/as, a través de Empresas Transportadoras de Valor -	% de volumen de operaciones de usuarios/as que retiran su incentivo por ETV	Reporte del BN	Semestral
Calidad	Lograr que el 97% de los puntos de pago ejecutados cuenten con la presencia de un colaborador del Programa Juntos.	% de puntos de pago con presencia de un personal del Programa Juntos	Reporte de puntos de pago SITC	Bimestral
Educación Financiera	Sensibilizar en temas de educación financiera al 100% usuarios/as programadas	% de usuarios/as sensibilizadas en educación financiera por cada operativo	Informe de la Unidad Territorial	Bimestral



EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

## 10. Plan de Monitoreo y Mejora continua

El Plan de monitoreo y mejora continua, considerará actividades de seguimiento y monitoreo a las actividades programadas del PIF 2019, permitiendo identificar mejoras e implementarlas durante la ejecución, o como, retroalimentación para la elaboración del PIF de siguiente año.

La implementación del Plan Anual de inclusión financiera estará bajo responsabilidad de la UOP, quien en coordinación con las UT, bajo la responsabilidad de los JUT, darán cumplimiento de las acciones a través de los gestores locales (GL) y Coordinadores Técnicos Zonales (CTZ), quienes a su vez, informarán al Coordinador Técnico Territorial (CTT) para que consolide la información de la UT; todos estos actores trabajarán en forma coordinada y concatenada para el logro de los objetivos y metas planteados en el presente plan.

Metodología del Plan de monitoreo y mejora continua

- Teniendo como marco el cronograma del PIF, cada UT programará las actividades a ejecutar durante el 2019.
- La UOP realizará el seguimiento y monitoreo desde las actividades programadas, con la finalidad de realizar el análisis de la información, determinar los avances de la implementación del PIF 2019 y retroalimentar a las UT para el logro de sus metas.
- Las UT emitirán un informe bimestral de inclusión y educación financiera, que será presentando en un plazo no mayor de 10 días, luego de finalizado el operativo de pago. El informe debe contener la ficha resumen de actividades de educación financiera y el reporte de la difusión y publicación de los padrones.
- En la UOP se revisarán los informes bimestrales de inclusión y educación financiera de las UT, de haber observaciones la UT debe subsanarlos.
- la UOP elaborará el informe bimestral que contiene los avances de las 21 UT así como los informes consolidados de Monitoreo de ejecución de puntos de pago y supervisión de los puntos de pago, y los reportes emitidos por el Banco de la Nación y el SITC.
- Como parte de la evaluación a las actividades del PIF, se aplicarán encuestas y los resultados serán incorporados en el informe antes descrito.

## 11. Recursos para la ejecución del PIF

Para el desarrollo de las actividades del PIF se cuenta con el personal de las UT, quienes implementaran las actividades de inclusión y educación financiera, conjuntamente con las labores comunes de los colaboradores involucrados, como son, las actividades de campañas de entrega de tarjeta de débito, y afiliación a la banca celular, acompañamiento a los operativos de pagos, visitas programadas, asimismo se ha considerado como parte del perfil de los gestores locales, ser de la zona, conocer y manejar la lengua materna de los/as usuarios/as.

## 12 Anexos:

- Anexo N° 1. Módulos de educación Financiera.
- Anexo N° 2. Glosario de términos de Inclusión Financiera

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

## ANEXO N° 1

### MÓDULOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los módulos de educación financiera para usuarios/as están elaborados en función a reforzar los conocimientos básicos de educación financiera, tomando como referencia las temáticas definidas en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera<sup>1</sup>, considerando temática de pagos, ahorro y protección al consumidor, debido a que se observan debilidades en los/as usuarios/as, para realizar sus operaciones financieras en cuanto al manejo de los incentivos monetarios, por ello, se ha elaborado tres (03) módulos con contenidos básicos, considerando la utilización de los módulos en función a la modalidad de pago, al que acuden los/as usuarios/as para el retiro de su incentivo monetario, los módulos son:

- **Módulo Básico I:**  
La cuenta de ahorros, que le permite guardar dinero de manera segura, el uso y cuidado de la tarjeta de débito, la importancia de la clave secreta de su tarjeta de débito.
- **Módulo Básico II –**  
El uso de la tarjeta de débito en agencia, cajero y agente multired, conocer más a detalle el contenido de los voucher y/o boletas de pago de pago, y Conocer la ventaja de la Banca celular
- **Módulo Básico III –**  
Este módulo permite que los/as usuarios/as estén más informadas sobre los canales de atención al usuario, como realizar consultas y reclamos ante la entidad pagadora, conocer las nociones básicas para detectar los billetes falsos, asimismo, se ha considerado la capacitación a usuarios/as sobre el uso del aplicativo “Mi Juntos”.

Todos los contenidos mencionados ayudarán a que los/as usuarios/as del Programa conozcan las características y el uso de los servicios financieros de la entidad pagadora, reforzando así sus conocimientos sobre operaciones básicas financieras que realizan. Cabe mencionar que los contenidos se trabajaran en base a las diferentes modalidades de la entidad pagadora (Agencia, Cajero Automático, Agente corresponsal, ETV y Banca Celular).

Cada uno de estos módulos se desarrollará de acuerdo al área de influencia de las Unidades Territoriales del Programa JUNTOS, considerando las características propias de la zona, considerando la pertinencia lingüística, entre otros. Los conceptos son generales, pero se desarrollarán materiales para usuarios/as de la zona de la costa, sierra o selva.

<sup>1</sup> Líneas de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera: Pagos, Ahorro, financiamiento y Seguros. Considerando de manera transversal la Educación Financiera, Protección del consumidor y Grupos vulnerables.

EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS

**MODALIDAD AGENCIA**

**Módulo I: Agencia, Cajero, agente Corresponsal.**

Módulo	Objetivo	Contenidos
Módulo I: Cuenta de ahorros y tarjeta de débito	Reconocer que tienen una cuenta de ahorros que le permite guardar su dinero. Aprenden uso y cuidado de la tarjeta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es una cuenta de ahorros del Programa Juntos?</li> <li>2. Importancia del ahorro</li> <li>3. La tarjeta de débito y ¿para qué sirve?</li> <li>4. La clave secreta y su importancia</li> </ol>

**Módulo II: Agencia, Cajero, Agente Corresponsal.**

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo II: Uso de la tarjeta de débito.	Aprenden uso de tarjeta en diferentes canales de atención y reconocen contenido de voucher.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso de la tarjeta para retiros en Cajeros automáticos</li> <li>2. Uso de la tarjeta para retiros en Agencia y Agente Multired</li> <li>3. ¿Qué es un voucher?</li> <li>4. Información que contiene el voucher</li> <li>5. Las ventajas de Multired celular (Banca celular)</li> </ol>

**Módulo III: Agencia, Cajero, Agente Corresponsal.**

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo III: Generando confianza en el sistema financiero	Aprenden los canales de atención al usuario para generar consultas y reclamos al Banco de la Nación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación?</li> <li>2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero?</li> <li>3.- Uso de Aplicativo " Mi Juntos"</li> </ol>



**MODALIDAD ETV**

**Módulo I: Para ETV.**

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo I: Cuenta de ahorro y pago de ETV	Reconocer que tienen una cuenta de ahorros y la información que encuentran en su boleta de pago	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Qué es una cuenta de ahorros?</li> <li>2. ¿Cómo retirar mi Incentivo monetario a través de una ETV?</li> <li>3. ¿Qué es una boleta de pago?</li> <li>4. Importancia de recibir un boleta de pago</li> </ol>

**Módulo II: Para ETV.**

Módulos	Objetivo	Contenidos
Módulo II - Generando confianza en el sistema financiero	Aprenden los canales de atención al usuario para generar consultas y reclamos al Banco de la Nación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación?</li> <li>2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero?</li> <li>3. Uso de aplicativo " Mi Juntos"</li> </ol>



**EL PERÚ PRIMERO**



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

## ANEXO N°2

### GLOSARIO DE TÉRMINOS INCLUSIÓN FINANCIERA

**Ahorro:** Es guardar una parte de tu dinero para cubrir necesidades futuras.

**Ahorro formal:** Es el monto de dinero ahorrado que es canalizado hacia entidades financieras autorizadas a captar depósitos del público y sujetas a las regulaciones propias de cada país.

**Agencias Corresponsales No Bancarios:** Son establecimientos comerciales o municipales, que prestan servicios bancarios de manera directa a los/as usuarios/as, utilizando un POS, a nombre de una institución financiera aliada.

**Banca Celular:** Es un canal de atención rápido y seguro para todos los que tengan una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (BN) y dispongan de un teléfono celular.

**Banco:** Se denomina banco a una institución financiera que tiene dos funciones principales: captar, guardar y velar por el dinero de sus usuarios/as, y utilizar parte de los fondos captados para la entrega de créditos, cobrando intereses sobre el préstamo.

**Campañas:** Conjunto de actividades que se realizan en un cierto tiempo y están encaminadas a conseguir un fin.

**Capacitación:** Es un proceso educativo de corto plazo, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas de las usuarias, a través del desarrollo de capacidades y conocimientos para lograr el entendimiento cabal por parte de los/as usuarios/as, para mejorar sus posibilidades de acceso y uso de los servicios financieros ofrecidos por la entidad pagadora.

**Cuenta Activa:** Son cuentas de ahorro que presentan actividad o permiten el ingreso de abonos.

**Cuenta Vigilada:** Son aquellas cuentas que no registran movimientos por más de 180 días o que fueron vigiladas a solicitud del Programa mediante oficio, pero sí permite el ingreso de abonos.

**Cuenta Paralizada:** Son aquellas cuentas que no registran movimientos por más de 2 años (720 días), pero sí permite el ingreso de abonos.

**Cuenta Bloqueada:** Son las cuentas bloqueadas por disposición interna del Banco de la Nación, fallecimiento, y/o por Orden Judicial y no permite el ingreso o retiro de abonos.

**Cuenta Cerrada:** Las cuentas se cierran por instrucción de la entidad siempre y cuando el saldo de la cuenta debe ser cero (0.00) soles, estas cuentas no reciben abonos y no pueden ser reabiertas.

**Cuenta de ahorro:** Es un producto financiero que permite a los titulares del hogar recibir los depósitos de sus abonos, y retirar sus incentivos monetarios, cuando lo consideren oportuno, en los diversos canales de atención de la entidad pagadora.

**Depósito bancario:** Es la colocación de dinero en una cuenta, propia o de terceros, abierta en una entidad bancaria.

**Educación Financiera:** Proceso mediante el cual, los/as usuarios/as del Programa, logran mejorar sus capacidades y conocimientos de los diferentes productos y servicios financieros, sus riesgos y beneficios y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que permiten una



EL PERÚ PRIMERO



PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo  
Directo a los Más Pobres  
JUNTOS

mejor toma de decisiones, lo que deriva en una eficiente inclusión financiera y una mejora continua.

**Entidad pagadora:** Entidad pública o privada encargada de realizar el servicio para el retiro de incentivos monetarios a todos los beneficiarios del Programa JUNTOS.

**Inclusión Financiera:** Es tener acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, así como educación financiera y protección al consumidor.

**Incidencia:** Suceso no deseado que ocurre durante el desarrollo de los operativos de pago y que repercute en él, alterando su normal funcionamiento.

**Periodo de pago:** Espacio de tiempo entre la transferencia y la siguiente, está determinado por la frecuencia en la cual el Programa realiza el ciclo de verificación de corresponsabilidades, un periodo regular en JUNTOS se extiende por un bimestre.

**Mi Juntos:** Es un aplicativo de consulta, personalizado por usuarios/as del Programa Juntos, a través del cual conocerá el motivo de su abono o no abono, el importe, lugar, fecha y hora de retiro de su incentivo monetario, así como, consulta de los últimos abonos recibidos. Asimismo, el/la usuario/a conocerá los miembros de hogar registrados en el Programa y la fecha de caducidad de su Clasificación Socioeconómica. Para su uso solo se requiere acceder a través de una PC o teléfono móvil con acceso a internet. De esta forma, podrán realizar la consulta en el aplicativo Mi Juntos utilizando sólo el número de su DNI y fecha de nacimiento.

**Protección al consumidor:** Es el conjunto de mecanismos dispuestos con el objetivo de evitar un daño o perjuicio a los usuarios/as de servicios bancarios y financieros.

**Sensibilización:** Proceso mediante el cual incentivamos a los/as usuarios/as y damos a conocer las líneas básicas del Programa JUNTOS y promovemos el cumplimiento de las corresponsabilidades, para el otorgamiento de su incentivo monetario. La sensibilización se da a través de charlas informativas.

**Sistema financiero:** El sistema financiero cumple el importante rol de canalizar los fondos de unidades económicas superavitarias (es decir personas con ingresos superiores a sus gastos) hacia aquellos que necesitan el dinero porque gastan más de lo que ganan (unidades económicas deficitarias).

**Tarjeta de débito:** Es un medio electrónico que permite a los titulares del hogar con cuentas de ahorro creadas, retirar sus incentivos monetarios y realizar otras operaciones de la entidad pagadora (Por ejemplo: compras y movimientos bancarios) sin contar con dinero en efectivo.

**Transferencia Financiera:** Es la transferencia de dinero (en forma electrónica) realizada por el Programa JUNTOS a la entidad pagadora, en una fecha determinada para todo el padrón de abonados, depositándose los incentivos monetarios para todos/as los/as usuarios/as.



EL PERÚ PRIMERO