



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° 223 -2019-MIDIS/PNADP-DE

Lima, 18 DIC. 2019

VISTOS:

El Memorando N° 001044-2019-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 20 de noviembre de 2019, de la Unidad de Operaciones, que deriva el Informe N° 000243-2019-MIDIS/PNADP-UOP-CLTE de la Coordinadora de Liquidación, Transferencia y Entrega del Incentivo, el Memorando N° 002561-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 29 de noviembre de 2019, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización, que deriva el Informe N° 000124-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión y el Informe N° 00475-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 10 de diciembre 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;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 139-2015-MIDIS/PNADP-DE de fecha 13 de noviembre de 2015, se aprueba la Directiva N° 16-2015-MIDIS/PNADP-DE "Directiva del Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado", el cual contiene procedimientos e instructivos: i) Procedimiento para la Programación de la Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, ii) Procedimiento para el seguimiento del servicio de pagaduría y la entrega del incentivo monetario condicionado, iii) Procedimiento para la conformidad y reversión de abonos, iv) Procedimiento para el seguimiento de las cuentas inmovilizadas de las usuarias, v) Procedimiento para el seguimiento de cuentas de usuarios fallecidos, vi) Instructivo para la consolidación e informe de incidencias de puntos de pago y el vii) Instructivo para la conformidad de los cargos bancarios";

Que, de acuerdo al artículo 24 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", "La Unidad de Operaciones es responsable de planificar, conducir, organizar, ejecutar, supervisar y controlar los procesos de Afiliación, Mantenimiento de Padrón de Hogares, Liquidación y Transferencia y la Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, en el marco de los lineamientos aprobados por la Dirección Ejecutiva y por el MIDIS";

Que, con Memorando N° 001044-2019-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 20 de noviembre de 2019, la Jefa de la Unidad de Operaciones remite el Informe N° 000243-2019-MIDIS/PNADP-UOP-CLTE de la Coordinadora de Liquidación y Transferencia y Entrega del Incentivo, solicitando la actualización de la Directiva del Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, indicando que dicha propuesta va permitir la simplificación de las actividades administrativas reduciendo tiempo y horas hombre de trabajo, así como el alineamiento con la normativa vigente;

Que, mediante Memorando N° 002561-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 29 de noviembre de 2019, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización deriva el Informe N° 000124-2019-MIDIS/PNADP-UPPM-CMG de la Coordinadora de Modernización de la Gestión, concluyendo que la propuesta de actualización de la Directiva del Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, se encuentra acorde con la normativa vigente, a la implementación del Sistema Integrado de Gestión y articulada a las normas de control interno y al macro proceso misional "Gestión de Operaciones" y el proceso "Entrega de incentivo monetario condicionado" establecido en el Manual de Operaciones vigente, por lo que emite opinión favorable;

Que, con Informe N° 00475-2019-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 10 de diciembre de 2019, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización de la Directiva del Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

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° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 092-2019-MIDIS, 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° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, la Directiva N° 09 -2019-MIDIS/PNADP-DE "Directiva del Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado" del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres Juntos", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Directiva N° 16-2015-MIDIS/PNADP-DE "Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado" y iii) Procedimiento para la conformidad y reversión de abonos, iv) Procedimiento para el seguimiento de las cuentas inmovilizadas de las usuarias, v) Procedimiento para el seguimiento de cuentas de usuarios fallecidos y vi) Instructivo para la consolidación e informe de incidencias de puntos de pago, aprobados mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 139-2015-MIDIS/PNADP-DE de fecha 13 de noviembre de 2015.

Artículo 3.- DISPONER a la Unidad de Operaciones en el plazo de 45 días hábiles proceda actualizar el i) Procedimiento para la Programación de la Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, ii) Procedimiento para el seguimiento del servicio de pagaduría y la entrega del incentivo monetario condicionado y vii) Instructivo para la conformidad de los cargos bancarios aprobados mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 139-2015-MIDIS/PNADP-DE de fecha 13 de noviembre de 2015.

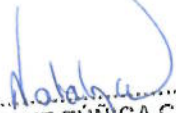
Artículo 4.- ENCARGAR a la Unidad de Operaciones la implementación y socialización de la Directiva aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución, entre los integrantes del Programa, y que todas las Unidades realicen las acciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del procedimiento aprobado.



Artículo 5.- 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), en el plazo máximo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y Comuníquese.




NATALYE ZÚÑIGA CAPARÓ
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
UNIDAD DE OPERACIONES			Fecha de vigencia:
			Página 1 de 16

**“DIRECTIVA DEL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO
CONDICIONADO**

DIRECTIVA N° 09 -2019-MIDIS/PNADP-DE

Versión 03

Aprobada con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 223 -2019-MIDIS/PNADP-DE,
aprobado con fecha del

Etapa	Responsable	Observaciones y sello
Formulado por:	Susan Cutipa De La Cruz	
Cargo:	Coordinadora de Liquidación, Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario (e)	
Fecha:		
Propuesto por:	Mariela Levano Acuña	
Cargo:	Jefe/a de la Unidad de Operaciones	
Fecha:		
Revisado por:	Diana Silva Pretel	
Cargo:	Jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:		
Revisado por:	Jaime Erick Rios Aquino	
Cargo:	Jefe/a de Unidad de Asesoría Jurídica	
Fecha:		
Aprobado por:	Natalye Zuñiga Caparó	
Cargo:	Director/a Ejecutiva Programa Juntos	
Fecha:		

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: “PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO”			Fecha de vigencia:
			Página 2 de 16

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Justificación 1/	Textos Modificados 2/	Responsable 3/
01	23/09/2015	Elaboración de Directiva		Unidad de Operaciones de Afiliación y Liquidación
02	13/11/2015	Actualización de Directiva		Unidad de Operaciones de Afiliación y Liquidación
03	14/11/2019	Actualización de Directiva	Memorando N° 1044 - 2019-MIDIS/PNADP-UOP	Unidad de Operaciones

Notas:

1/ Justificación de la versión del documento, puede darse en los casos de:

a) Nueva b) Modificación c) Actualización

2/ Señalar los párrafos, secciones, literales que se han incorporado.

3/ Señalar la unidad orgánica que solicita la nueva versión del documento e indicar el informe sustentatorio.



	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: “PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO”				Fecha de vigencia:
				Página 3 de 16

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para la entrega de los incentivos monetarios condicionados a los hogares afiliados del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “Juntos” que correspondan, en adelante el Programa Juntos, asegurando la accesibilidad de los usuarios para el retiro de los recursos financieros, en el marco de los estándares de calidad y antisoborno que se encuentren vigentes.

2. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento de la Unidad de Operaciones, de la Unidad de Administración, de la Unidad de Tecnologías de la Información, de la Unidad de Comunicación e Imagen y de las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres “Juntos”, en el ámbito de sus competencias, según el Manual de Operaciones del Programa.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatoria.
- 3.3. Decreto de Urgencias N° 094-2009, que aprueba las disposiciones iniciales para viabilizar y facilitar la intervención integral de los Programas Sociales y otras Entidades en la Zona del VRAEM
- 3.4. Decreto Legislativo N° 1436, Decreto Legislativo Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- 3.5. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificada por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM, y Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, que crea el Programa Juntos.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.8. Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la “Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021” y el “Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú.
- 3.9. Decreto Supremo N° 255-2019-EF, que aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifica el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
- 3.10. Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS, que aprueba la Directiva N°002-2015-MIDIS “Lineamiento para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua en la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los Programas sociales del MIDIS”.
- 3.11. Resolución Ministerial 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “Juntos”.
- 3.12. Resolución Directoral N° 002-2007- EF/77.15, que aprueba la Directiva N° 001-2007-EF/77.15, Sistema Nacional de Tesorería y sus modificatorias.

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia:
			Página 4 de 16

- 3.13. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.14. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 120-2019-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva N° 04-2019-MIDIS/PNADP-DE Proceso de Liquidación y Transferencia.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. La Unidad de Operaciones (UOP) es la responsable de planificar, gestionar, dirigir, supervisar y controlar el proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado.
- 4.2. La Unidad de Administración (UA) es la responsable de atender las solicitudes de la UOP respecto a pagos por el concepto de cargos bancarios.
- 4.3. La Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) es responsable de la custodia, seguridad y disponibilidad de los datos de los hogares usuarios registrados tanto en el Sistema de Información de Transferencias Condicionadas - SITC, como de otros aplicativos de apoyo; de la disponibilidad, calidad y operatividad de las aplicaciones y servicios de Tecnología e Información.
- 4.4. La Unidad de Comunicación e Imagen (UCI) es la responsable del diseño, elaboración y dotación de materiales comunicacionales, así como, de las acciones de difusión e información a los hogares usuarios, previa coordinación con la UOP.
- 4.5. Las Unidades Territoriales (UT) son las responsables, dentro de su ámbito de intervención, de la ejecución, seguimiento y generación de reportes de ejecución de la presente Directiva.

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Modalidad de Pago:** Son las modalidades disponibles por la(s) Entidad(es) Pagadora(s) a las cuales pueden acudir los usuarios del Programa Juntos para acceder a sus incentivos monetarios condicionados de manera regular, en distintos momentos del día, en el mes, y están establecidos en un lugar específico. Las modalidades de pago pueden ser permanentes y comprende las agencias de la Entidad Pagadora, cajeros automáticos, agentes corresponsales no bancarios; y modalidades de pago itinerantes, a través de Empresa Transportadora de Valores (ETV), Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) o Buque de la Armada Peruana (BAP).
- 5.2. **Cronograma de Pago:** Es el calendario que rige las actividades del servicio de pagaduría, donde se establecen datos referentes a distritos, número de usuarios abonados, punto de pago, fecha de pago, hora de pago (para el caso de las ETV). Este cronograma es elaborado en coordinación entre la UOP, la Entidad Pagadora y las UT.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia: Página 5 de 16

- 5.3. **Educación Financiera:** Proceso mediante el cual, los/as usuarios/as del Programa Juntos, lograrán 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 mejor toma de decisiones, lo que deriva en una eficiente inclusión financiera y una mejora continua.
- 5.4. **Entidad Pagadora:** Entidad financiera pública o privada encargada de realizar el servicio para la entrega del incentivo monetario a los titulares de los hogares afiliados al Programa Juntos.
- 5.5. **Incidencia:** Suceso no deseado que ocurre durante el desarrollo de los operativos de pago y que repercute en el/la usuario/a.
- 5.6. **Inclusión Financiera:** Es una estrategia enmarcada en la Política Nacional de Inclusión Financiera que permite el "acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población" que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos, pensiones, así como, educación financiera y protección al consumidor.
- 5.7. **Mi Juntos:** 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 Juntos 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.
- 5.8. **Padrón de Hogares Abonados:** Lista nominal de titulares de hogares usuarios que recibirán abono en el periodo, como resultado de la liquidación del padrón apto para liquidación.
- 5.9. **Operativo de Pago:** Comprende las acciones que acompañan al servicio de pagaduría, tiene etapas de programación, ejecución y evaluación, que se realiza cada bimestre.
- 5.10. **Puntos de Pago:** Lugar físico que dispondrá la Entidad Pagadora y que cumple con las condiciones de accesibilidad y seguridad para que el/la usuario/a pueda solicitar el pago o hacer uso del abono acumulado en su cuenta. Estarán definidos por la Entidad Pagadora y aprobados por el Programa Juntos, a través de la UOP.
- 5.11. **Sistema de Información de Transferencia Condicionada (SITC):** Sistema Institucional del Programa Juntos, que permite el ingreso, validación y seguimiento de la información de los hogares afiliados al Programa.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Vice ministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia: Página 6 de 16

5.12. **Titular del hogar:** Miembro y representante del hogar ante el Programa Juntos, que cumple con los requisitos de afiliación, asume el compromiso de corresponsabilidad de cada uno de los miembros objetivos y recibe la transferencia del incentivo monetario condicionado. Se priorizará para la selección de titulares, a mujeres entre 18 y 80 años que cuenten con DNI.

5.13. **Transferencia Financiera:** Transferencia de recursos financieros realizada por el Programa Juntos a la Entidad Pagadora para abonar los incentivos monetarios condicionados en las cuentas de los titulares de los hogares.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 El Programa Juntos, en el marco de la implementación del proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado, ejecuta el servicio de pagaduría a través de una Entidad Pagadora; asimismo, se alinea, en el marco de sus competencias, a la Política Nacional de Inclusión Financiera, y establece acciones de articulación con instituciones para el logro de sus objetivos.
- 6.2 Para la gestión del proceso se utiliza como entradas los resultados del proceso de liquidación y transferencia, así como la información remitida por la Entidad Pagadora. Con dicha información las Unidades Territoriales (UT) solicitarán asignar punto de pago más cercano para el usuario, y la UOP gestionará dichos requerimientos ante la Entidad Pagadora previo al inicio de un operativo de pago.
- 6.3 El incentivo monetario condicionado es de libre disponibilidad y el titular del hogar podrá disponer del importe abonado y/o acumulado de los incentivos monetarios a través de su cuenta de ahorros.
- 6.4 El Programa Juntos realizará acciones de articulación con instituciones tales como, el Ministerio de Defensa a través de sus Fuerzas Armadas, Banco de la Nación, RENIEC, el Programa PAIS, los Municipios, entre otros, para mejorar el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, para la entrega de su incentivo monetario condicionado de los/as usuarios/as del Programa Juntos. Las gestiones serán canalizadas a través de la UOP.
- 6.5 El Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado está compuesto por los siguientes subprocesos:

- 6.5.1. Programación de la entrega del incentivo monetario.
- 6.5.2. Seguimiento a la entrega del incentivo monetario.

Los subprocesos enunciados se enmarcan dentro de la Estrategia de Inclusión Financiera, basada en la Política Nacional de Inclusión Financiera, para lo cual el Programa Juntos dispone de un Plan Anual de Inclusión Financiera, que define las actividades y metas a nivel de las UT.

DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1 Programación de la entrega de incentivos.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia: Página 7 de 16

En el subproceso de la programación de la entrega de incentivos se desarrollan dos actividades principales: La elaboración de cronogramas de pago y la difusión de cronogramas de pago y los padrones de abonados y no abonados.

7.1.1 Elaboración de cronogramas de pago en modalidad de agencia y ETV, previo a la elaboración de los cronogramas de pago antes indicado, la UOP solicita a la Entidad Pagadora el registro actualizado de canales de atención habilitados a nivel nacional y remite luego a las Unidades Territoriales (UT) para la identificación de nuevos puntos de pago. Incluye las siguientes modalidades: agencias, cajeros automáticos (ATM), agentes corresponsales no bancarios (ACNB), empresa transportadoras de valores (ETV), Plataforma Itinerante de Acción Social (PIAS), y otros similares aprobados por la UOP, los cuales serán registrados en el Sistema de Información de Transferencia Condicionada (SITC) del Programa Juntos, de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de Programación de la Entrega del Incentivo Monetario.

7.1.1.1 En los casos que se requiera un nuevo punto de pago, en modalidad de Empresa Transportadora de Valores (ETV), en zonas cuya accesibilidad amerite este servicio, la UOP, a partir del requerimiento de la UT debe dar opinión o conformidad para habilitar temporalmente estos puntos de pago.

7.1.1.2 El cronograma de pago se realizará tomando como referencia las fechas establecidas en el cronograma general de procesos operativos.

7.1.1.3 Las UT designarán a un personal del Programa Juntos (Gestor Local y/o Coordinador Técnico Zonal) para realizar el acompañamiento de los puntos de pago según cada modalidad de pago.

7.1.1.4 La UOP aprobará los cronogramas de pago y comunicará a las UT y a la Entidad Pagadora, la cual coordinará con su personal la fecha de inicio de la atención a usuarios/as del Programa Juntos, así como, asegurar la liquidez en los canales de atención (puntos de pago).

7.1.2 Difusión del cronograma de pagos y los padrones de abonados y no abonados, se realizará en colaboración con la UCI a través de medios disponibles de difusión masiva para su publicación (Portal Institucional y Portal de Datos Abiertos), y las UT coordinarán con los municipios para la difusión y publicación de los padrones y cronogramas en lugares visibles y accesibles a los usuarios, con copia al correo padron@juntos.gob.pe

7.1.3 Las UT realizarán las coordinaciones previas con autoridades locales para facilitar los espacios físicos para la atención de los operativos de

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia: Página 8 de 16

pago por ETV y otras condiciones que considere la UT que contribuyan a la calidad del servicio prestado a los hogares usuarios del Programa Juntos.

- 7.1.4 En los casos que se requiera migrar a los/as usuarios/as a un punto de pago que requiere el uso de la tarjeta de débito, la UOP coordinará con la Entidad Pagadora la ejecución de campañas masivas de entrega de tarjetas de débito, previa sensibilización a las usuarias sobre el uso de la tarjeta.

7.2 Seguimiento a la entrega del incentivo monetario.

El seguimiento a la entrega del incentivo monetario está conformado por las siguientes actividades:

- 7.2.1 Seguimiento a la ejecución del operativo de pago, correspondiendo a las UT realizar el acompañamiento a los puntos de pago programados, estableciendo coordinaciones previas con el personal de la Entidad Pagadora y las autoridades locales para que la programación se cumpla sin inconvenientes. Para el caso de las ETV, todos los puntos de pago contarán con la presencia de un personal del Programa Juntos.

- 7.2.2 Reprogramación y/o suspensión de puntos de pago, en mérito a lo cual, en caso de presentarse la necesidad de reprogramar o suspender el operativo de pago por ETV, la UT comunicará a la UOP para su coordinación con la Entidad Pagadora y actualizará la fecha de pago en el cronograma de pago.

- 7.2.3 Seguimiento a los reclamos a la Entidad pagadora, en caso de identificarse algún reclamo a la Entidad Pagadora, la UT registrará el reclamo en el Libro de reclamaciones de la Entidad Pagadora y consignará como dato de contacto el correo reclamosbn@juntos.gob.pe, el cual permitirá realizar el seguimiento a los reclamos presentados a cargo de la Unidad de Operaciones.

- 7.2.4 Análisis del resultado del operativo de pago y reporte de incidencias a la entidad pagadora, en esta actividad la UOP analiza el resultado del reporte de evaluación de puntos de pago de agencias y ETV, que fue registrado a través del aplicativo móvil de Supervisión de Puntos de Pago – SPP por las UT. La UOP consolida la información sincronizada de las UT y elabora un informe bimestral.

- 7.2.5 Análisis y elaboración del informe consolidado de inclusión financiera, a cuyo efecto, previo a la actividad, las UT realizarán actividades de sensibilización en temas de educación financiera con usuarios/as. Dichas actividades se realizarán en los operativos de pago y/o centros poblados, aprovechando las visitas programadas de los Gestores Locales.

- 7.2.5.1 Las UT informarán a la UOP, al finalizar cada operativo de pago, las acciones de Inclusión financiera que incluyen campañas de tarjetización, y acciones de sensibilización en educación

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"			Fecha de vigencia: Página 9 de 16

financiera a usuarios/as, mediante el Sistema de Gestión Documentaria, en un plazo máximo de 10 días luego de finalizado el operativo de pago, información que será consolidada por la UOP para conocimiento de la Dirección Ejecutiva.

7.2.6 Análisis y elaboración de informe de cargos bancarios, para lo cual, la UOP verificará la información contenida en los cargos bancarios que emite la Entidad Pagadora, por la ejecución de los operativos de pago, dará conformidad al servicio brindado y solicitará a la Unidad de Administración (UA) se gestione el respectivo pago.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 Monitoreo y mejora en la calidad del proceso

8.1.1 El monitoreo y supervisión del proceso de entrega del incentivo monetario condicionado se realizará a través de indicadores de procesos, los mismos que se encuentran detallados en la Ficha de Indicadores.

8.1.2 La UOP realizará el seguimiento y monitoreo de las actividades de inclusión y educación financiera que ejecutan las UT, en base a la implementación del Plan de Inclusión Financiera del Programa Juntos.

8.2 Los casos no previstos en la presente Directiva, serán evaluados y analizados por la UOP, proponiendo las acciones a efectuar con la autorización de la Dirección Ejecutiva.

8.3 Las adecuaciones que se requieran al Sistema de Información de Transferencia Condicionada (SITC), así como, la automatización de los subprocesos de la entrega del Incentivo monetario, según lo previsto por la presente Directiva, serán implementadas gradualmente por la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI), en atención a los requerimientos que le sean formulados sobre el particular.

9. ANEXOS

- 9.1 Anexo N° 01: Flujograma del proceso de Entrega del Incentivo Monetario.
- 9.2 Anexo N° 02: Ficha de caracterización de procesos.
- 9.3 Anexo N° 03: Matriz de requisitos de calidad.
- 9.4 Anexo N° 04: Ficha de indicadores del proceso de Entrega de Incentivo Monetario.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

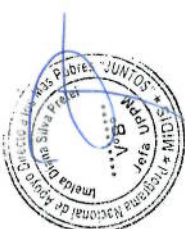
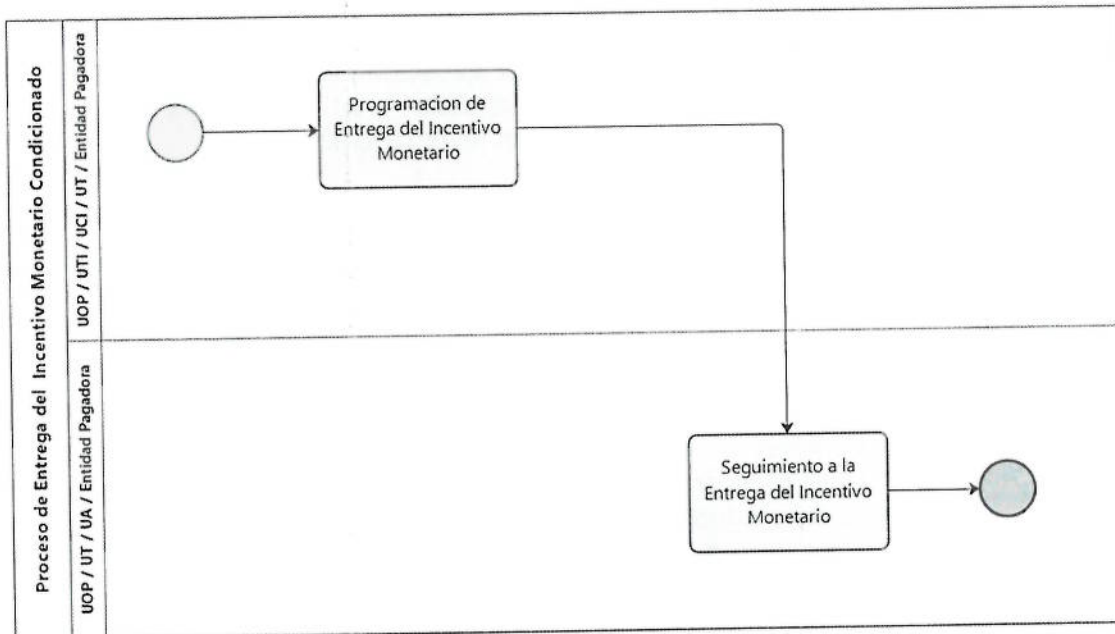
**DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL
INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"**

Fecha de vigencia:

Página 10 de 16

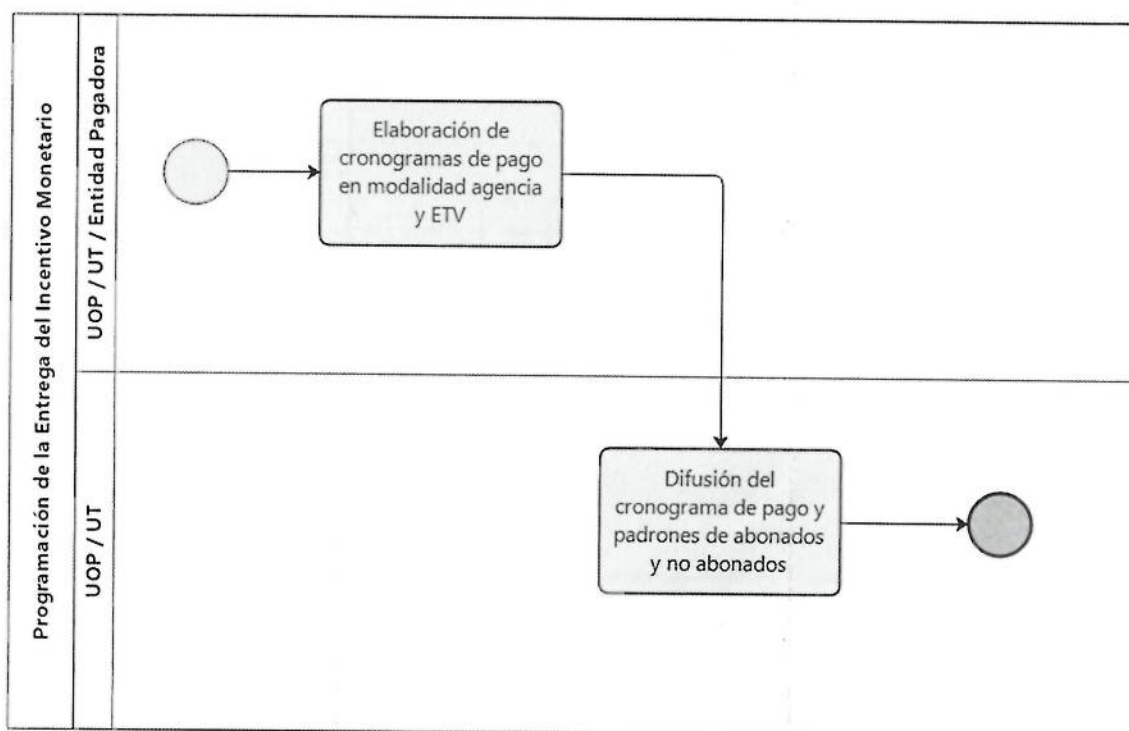
ANEXO N° 1: Flujograma del proceso de Entrega del Incentivo Monetario

Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

Programación de la entrega del incentivo monetario





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

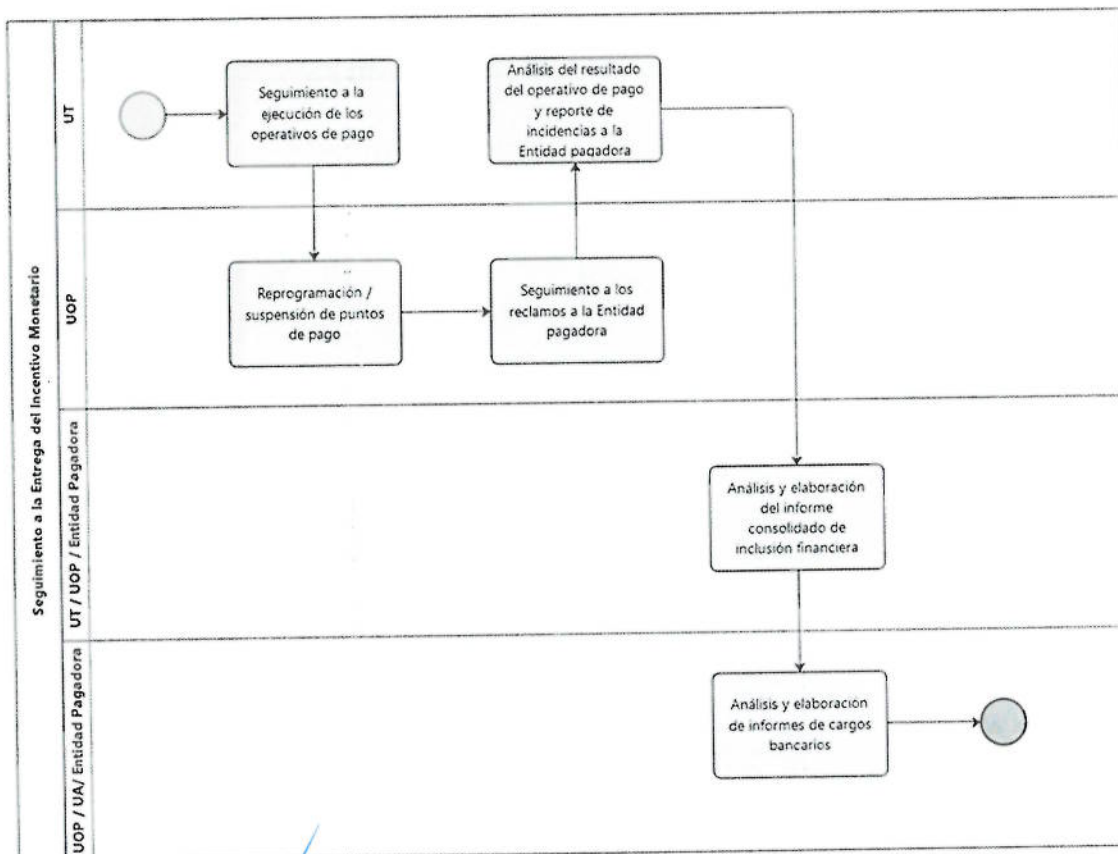
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

**DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL
INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"**

Fecha de vigencia:

Página 12 de 16

Seguimiento a la entrega del Incentivo Monetario



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS****DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL
INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"**

Fecha de vigencia:

Página 13 de 16

Anexo N° 2: Ficha de Caracterización de Procesos**Ficha de Caracterización del Proceso de Entrega de Incentivo Monetario**

Nombre del Proceso:	"Entrega del Incentivo Monetario Condicionado"		Responsable :	Jefe/a de Unidad de Operaciones	
Objetivo del Proceso:	Establecer los procedimientos para la EIM a los hogares afiliados del Programa Juntos que correspondan, asegurando la accesibilidad de los usuarios para el retiro de los recursos financieros, en el marco de los estándares de calidad y antisoborno que se encuentren vigentes.		Alcance:	Unidad de Operaciones, la Unidad de Administración, la Unidad de Tecnología de Información, la Unidad de Comunicación e Imagen y las Unidades Territoriales del Programa Juntos.	
Requisitos legales y/o reglamentarios:	RM N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Juntos		Requisitos del cliente interno/ externo:	Oportunidad, eficacia y transparencia	
Recursos:	SITC / SPP /MELISA Hardware		Documentos relacionados	- Procedimiento para la Programación de EIM. - Procedimiento para el seguimiento a la entrega del incentivo monetario condicionado. - Instructivo para la conformidad de los cargos bancarios.	
Proveedor	Entradas	Actividades		Salidas	Cliente
Subproceso: Programación de la Entrega del Incentivo Monetario Condicionado					
UT	Solicitud de creación y modificación de puntos de pago.	Elaboración de cronogramas de pago en modalidad agencia y ETV	Cronograma de pagos por Agencias y ETV aprobados.	Entidad Pagadora	
Entidad Pagadora	Cronograma de puntos de pago bimestral por ETV			UT UCI	
UOP	Padrón de Abonados y No Abonados. Cronograma de pagos por Agencias y ETV aprobados	Difusión del cronograma de pago y padrones de abonados y no abonados	Mini padrones de abonados y No abonados en PDF por bimestre. Memorando Múltiple/ Oficio	UT UCI Instituciones Públicas (CTVC) ¹	
Subproceso: Seguimiento a la Entrega del Incentivo Monetario					
UT	Cronograma de pagos por Agencias y ETV aprobados	Seguimiento a la ejecución de los operativos de pago	Registro de incidencias en el SPP. Registro de reclamo a la Entidad Financiera Reporte de evaluación de puntos de pago –Agencias y ETV en el SITC	UOP – CLTE	

¹ Aplica para padrones regulares



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

**DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL
INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"**

Fecha de vigencia:

Página 14 de 16

UOP	Registro de incidencias en el SPP. Registro de reclamo a la Entidad Financiera	Reprogramación / suspensión de puntos de pago. Seguimiento a los reclamos a la Entidad pagadora	Cronograma de pago modificado. Atención al reclamo	Entidad Pagadora
UT	Reporte de evaluación de puntos de pago – Agencias y ETV en el SITC	Análisis del resultado del operativo de pago y reporte de incidencias a la Entidad Pagadora	Informe bimestral de evaluación de Punto de pago por operativo	UOP –CLTE Entidad Pagadora
UT	Informe bimestral de Inclusión Financiera de las UT	Análisis y elaboración del informe consolidado de Inclusión Financiera.	Informe bimestral consolidado de Inclusión Financiera del Programa	DE UPPM
UOP	Informe bimestral de evaluación de Punto de pago por operativo			
Entidad pagadora	Reportes de tarjeta de débito y Afiliadas a Banca celular y estado de cuentas.			
Entidad Pagadora	Carta de envío de cargo bancarios	Análisis y elaboración de informe de Cargos bancarios	Informe de conformidad para cargos bancarios	UA



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS****DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL
INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"**

Fecha de vigencia:

Página 15 de 16

Anexo: N° 3: Matriz de Requisitos de Calidad

Matriz de Requisitos de Calidad del Proceso de Entrega de Incentivo Monetario					
NOMBRE DEL PROCESO:	Entrega del Incentivo Monetario Condicionado		RESPONSABLE DEL PROCESO:		Jefe/a de la UOP
Subproceso / Actividad	Requisitos		Frecuencia	Responsable	Acciones a tomar en caso de incumplimiento del criterio de aceptación
	Control	Criterio de aceptación			
PROGRAMACIÓN DE LA ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO					
Elaboración de cronogramas de pago en modalidad agencia y ETV	Revisión previa de los cronogramas de pago	Consistencia entre los puntos de pago programados para atención y número de usuarios	Bimestral	Especialista de Entrega del Incentivo	Se vuelve a elaborar el cronograma de pago.
Difusión del cronograma de pagos y los Padrones de abonados y no abonados.	Envío oportuno del cronograma de pagos y los padrones de abonados y no abonados por las UT.	máximo en 2 días hábiles para la difusión por las UT, posterior a la comunicación de disponibilidad en la carpeta FTP	Bimestral	Especialista de Entrega del Incentivo JUT	Envío de comunicación a las UT exhortando al cumplimiento de la difusión.
SEGUIMIENTO A LA ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO					
Seguimiento a la ejecución de los operativos de pago	Revisión previa al reporte de evaluación de puntos de pago – Agencias y ETV del SITC, sincronizado diariamente por las UT	Consistencia de la información registrada en el SPP sobre la programación de los operativos de pago.	Bimestral	Especialista de Entrega de Incentivo Monetario JUT	Envío de comunicación a las UT exhortando al registro adecuado de la ejecución de los puntos de pago en el SPP
Análisis y elaboración del informe consolidado de Inclusión Financiera.	Envío oportuno del informe de Inclusión Financiera por parte de las UT	Envío del informe de Inclusión Financiera con plazo máximo de 10 días, luego de finalizado el operativos de pago.	Bimestral	Coordinador/a de Liquidación, Transferencia y Entrega de Incentivo	Envío de memorando por parte del jefe de la UOP
Análisis y elaboración de informe de Cargos bancarios	Revisión de los cargos bancarios en función al tarifario vigente y la ejecución de puntos de pagos	Validación del 100% cargos bancarios	Bimestral	Coordinador/a de Liquidación, Transferencia y Entrega de Incentivo	Envío oficio a la Entidad Pagadora solicitando modificación de los cargos bancarios.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

DIRECTIVA: "PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO"

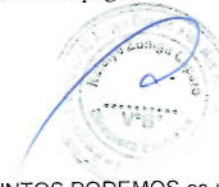
Fecha de vigencia:

Página 16 de 16

Anexo N° 4: Ficha técnica de indicadores del Proceso de Entrega de Incentivo Monetario

Ficha técnica de indicadores del Proceso de Entrega de Incentivo Monetario										
Nombre del Proceso:	Entrega del Incentivo Monetario			Responsable:		Jefe/a de la UOP				
Objetivo del Proceso:	Establecer los procedimientos para la entrega de los incentivos monetarios condicionados a los hogares afiliados del Programa Juntos que correspondan, asegurando la accesibilidad de los usuarios para el retiro de los recursos financieros, en el marco de los estándares de calidad y antisoborno que se encuentren vigentes			Alcance:		Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento de la Unidad de Operaciones, de la Unidad de Administración, de la Unidad de Tecnología de Información, de la Unidad de Comunicación e Imagen y de las Unidades Territoriales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos", en el ámbito de sus competencias, según el Manual de Operaciones del Programa.				
Sub-Proceso	Producto	Dimensión	Control	Indicador	Meta	Unidad de medida	Forma de Calculo	Fuente de información	Forma de recolección	Responsable de la medición
Programación de la entrega del incentivo monetario.	Cronograma de puntos de pago	Eficacia	Cobertura de puntos de pago	Porcentaje de distritos con al menos un punto de pago	65%	%	Número de distritos con intervención Juntos y con al menos un punto de pago / Número total de distritos con intervención Juntos X 100	Informe de Inclusión financiera	Manual	UOP -CLTE
Seguimiento a la entrega del incentivo monetario	Puntos de pago con presencia de personal de Juntos	Eficacia	Calidad de servicio	Porcentaje de puntos de pago priorizados con acompañamiento de personal del Programa Juntos	97%	%	Número de puntos de pago con acompañamiento del personal del Programa Juntos / Número total de puntos de pago del operativo X 100	Informe de Inclusión financiera	Manual	UOP -CLTE
Seguimiento a la entrega del incentivo monetario	Educación Financiera	Eficacia	Avance de educación Financiera	Porcentaje de usuarias sensibilizadas en educación financiera, respecto a lo programado	100%	%	Número de usuarios (as) sensibilizados en educación financiera al bimestre / Número total de usuarios (as) programados en el PIF X 100	Informe de Inclusión financiera	Manual	UOP-CLTE

NOTA: Los indicadores se medirán con frecuencia bimestral, para cada operativo de pago.



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA