



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 universalización de la salud"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 042 -2020-MIDIS/PNADP-DE

Lima, 07 FEB. 2020

VISTOS:

El Informe N° 000023-2020-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 31 de enero de 2020, de la Unidad de Operaciones, el Memorando N° 000213-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 05 de febrero de 2020, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización, que hace suyo y traslada el Informe N° 05-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 000058-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 06 de febrero de 2020 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 Decreto Supremo N° 029-2014-EF, se crea la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente, denominada "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, la misma que ha sido modificada mediante Decreto Supremo N° 051-2015-EF y Decreto Supremo N° 255-2019-EF;

Que, mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, se aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera, cuyo Objetivo Prioritario N 1 es: *Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero;*



Que, mediante Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS de fecha 25 de febrero de 2015, se aprueba la Directiva N° 002-2015-MIDIS – “Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua, en la gestión y/o intervenciones en la Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Midis”, la cual establece en su numeral 4.1 que “La Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales brindará asistencia técnica para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua de la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera que sean conducidas por los Programa Sociales (...)”. De igual forma, el numeral 7.1 señala que “Los Programas Sociales elaborarán su plan anual de inclusión financiera, el cual deberá ser aprobado dentro de los primeros 15 días de enero, en concordancia con el Plan Operativo Institucional (POI) y mediante resolución de su Titular (...)”;

Que, mediante Informe N° 00023-2020-MIDIS/PNADP-UOP de fecha 31 de enero de 2020, la Jefa de la Unidad de Operaciones solicita la aprobación del Plan de Inclusión Financiera 2020 del Programa Juntos toda vez que cuenta con la opinión favorable de la Dirección General de Políticas y Estrategias del MIDIS;

Que, con Memorando N° 000213-2020-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 05 de febrero de 2020, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 05-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto, concluyendo que el Plan de Inclusión Financiera 2020 del Programa Juntos cumple con lo establecido en la Directiva N° 002-2015-MIDIS “Lineamientos para el Diseño, implementación, seguimiento y mejora continua, en la gestión y/o intervenciones en la Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Midis” y se alinea al objetivo prioritario 1: Generar un mayor confianza de todos los segmentos de la población del sistema financiero del PNIF, por lo que emite opinión favorable;

Que, con Informe N° 000058-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 06 de febrero de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación del “Plan de Inclusión Financiera 2020 del Programa Juntos”, al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente y en la normativa del Sector;

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, el Plan de Inclusión Financiera 2020 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 las Unidades del Programa Juntos, 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), en el plazo máximo de dos (02) días desde su emisión.

Artículo 4.- REMITIR una copia del Plan de Inclusión Financiera 2020 del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “JUNTOS”, a la Dirección General de Políticas y Estrategias del MIDIS.

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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Susan Cutipa De la Cruz Coordinadora de Liquidación, Transferencia y Entrega del Incentivo Monetario (e)	Mariela Lévano Acuña Jefa de la Unidad de Operaciones	Natalye Zúñiga Caparó Directora Ejecutiva

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

PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS

Versión: 01

Fecha: 15/01/2020

Página 2 de 26

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 usuarias/os
 - 7.3.2 Actividades de capacitación a personal de campo de Juntos
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.



**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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS**

Versión: 01

Fecha: 15/01/2020

Página 3 de 26

Plan Anual de Inclusión Financiera 2020 Programa JUNTOS

1. Resumen ejecutivo

El Plan Anual de Inclusión Financiera del Programa JUNTOS, está basado en la Directiva N° 002-2015-MIDIS "Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora Continua en la gestión y/o intervenciones en Inclusión Financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social" aprobada mediante Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS. Se constituye sobre la base de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, cuya visión es "Mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, 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 2020, en adelante PIF 2020, desarrolla actividades orientadas a: *Promover el acceso y uso de los servicios financieros, en las/os 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 las/os usuarias/os; se fomentará el uso de los canales de atención, tales como, agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales no bancarios y la banca celular; fortaleciendo los conocimientos y habilidades de las/os usuarias/os 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 JUNTOS. Asimismo, se fomentarán mecanismos de articulación entre el Banco de la Nación, 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; y con RENIEC se promoverá el cierre de brechas de personas indocumentadas; el Programa PAIS que permite atender a usuarias/os de Loreto, Puno y Ucayali a través de los PIAS/BAP, facilitando la implementación del PIF.

Las actividades del PIF 2020 están comprendidas desde enero a diciembre de 2020, ejecutándose durante los periodos de pagos (VI-2019 al V-2020). Cabe resaltar que un aspecto importante para el éxito del PIF 2020 es la participación de los colaboradores del Programa JUNTOS, personal que conoce la diversidad cultural, la lengua materna, las necesidades y expectativas de las/os usuarias/os, 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 usuarias/os.

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020		Página 4 de 26	

2. Introducción.

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres “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/os), generando un vínculo entre las/os usuarias/os y el sistema financiero a través de la apertura de la cuenta de ahorro para la transferencia del incentivo monetario, sin embargo, esto no es suficiente para que superen su condición de vulnerabilidad y salgan de esta situación de manera sostenible en el tiempo. El limitado acceso y uso de los servicios financieros en las zonas rurales y amazónicas, reflejado por los factores de nivel de educación y la situación socioeconómica del público objetivo del Programa JUNTOS. Por ello, a través del PIF 2020 se busca aprovechar la oportunidad para vincularlos de manera eficiente a través del acceso y uso de los servicios financieros, a fin de beneficiarse de sus ventajas. Para lograr este acercamiento el Programa JUNTOS ha programado acciones de educación financiera básica (sensibilización).

Las acciones de Inclusión y educación financiera que vienen trabajando el Programa JUNTOS se desarrolla dentro del Proceso de Entrega de Incentivo monetario, tal como se indica en su Directiva N° 09-2019-MIDIS/PNADP-DE aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 223-2019-MIDIS/PNADP-DE, asimismo las actividades están incluidas en el Plan Operativo Institucional (POI).

A través de las acciones de Inclusión y educación financiera se busca contribuir a generar capacidades en las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, para que puedan insertarse en el mercado financiero, conociendo sus derechos y responsabilidades. Ello 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), registrados como puntos de pago en el Programa JUNTOS.

Si bien el 87.8% de usuarias/os del Programa JUNTOS cuentan con una tarjeta de débito, ellas/os tienen pocas habilidades en el uso de su tarjeta de débito, no realizan con frecuencia operaciones, por lo que tienden a olvidarse. Las/os 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 2020, se va continuar trabajando en temas básicos, y reforzando los conocimientos de las/os usuarias/os para lograr un adecuado uso de los servicios financieros, priorizando las zonas donde se viene afiliados a nuevas/os usuarias/os al Programa JUNTOS, y en aquellas que migran de Empresas Transportadoras de Valores (ETV) a modalidad de agentes corresponsales, cajeros automáticos y agencias, facilitando a las/os usuarias/os a 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 2020 contempla actividades en cuanto acceso, uso y calidad de los servicios

**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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS**

Versión: 01

Fecha: 15/01/2020

Página 5 de 26

financieros, así como, la educación financiera. Entre las actividades a desarrollar, tenemos la incorporación de nuevos puntos de pago, priorizando el ámbito de intervención del Programa JUNTOS, las campañas de entrega de tarjeta para que las/os usuarias/os puedan acceder a nuevos canales de atención del Banco de la Nación, priorizando los nuevos afiliados al Programa JUNTOS, la afiliación a Multired celular que permitirá que más usuarias/os 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 y para su envío al Banco. Por último, las actividades de educación financiera, las cuales son actividades constantes para lograr los objetivos trazados con las/os usuarias/os 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 usuarias/os, toda vez que las/os usuarias/os no tienen un hábito frecuente de utilizar los servicios de la entidad pagadora, por lo que tienden a olvidarse con frecuencia su uso. Asimismo, para este año se está considerando actividades de educación financiera para el personal de campo del Programa JUNTOS (Gestores locales y Coordinadores Técnicos Territoriales).

Cabe precisar que, durante el 2019, el Programa JUNTOS fue certificado como Buena Práctica en Gestión Pública 2019, en la categoría inclusión social, en la Edición de 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 han venido desarrollando desde el 2015 al 2019, a través de la educación financiera dirigido a usuarias/os del Programa JUNTOS, luego de obtener el "Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2015".

3. Objetivos**3.1 Objetivo
general**

Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros con calidad, en las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os del Programa JUNTOS.
- ✓ Fomentar en las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, a través de la educación financiera, realizando acciones de sensibilización (charlas informativas), para que puedan usar adecuadamente los servicios financieros.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS

Versión: 01

Fecha: 15/01/2020

Página 6 de 26

- ✓ 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 2020 del Programa JUNTOS ha considerado las siguientes metas para el presente año:

PIF	META 2020
Acceso	Elevar a 67.5% la cobertura distrital de intervención, con al menos un punto de pago.
	Elevar a un 90% las/os usuarias/os que poseen una tarjeta de débito.
	Lograr que 24,800 usuarias/os adicionales se afilien a Multired celular (Banca celular)
	Incrementar a 1,536 los puntos de pago del Programa JUNTOS, acercando el servicio a las/os usuarias/os.
	Lograr 450,000 consultas al aplicativo Mi Juntos para que las/os usuarias/os accedan a la información de sus abonos y puntos de pago.
Uso	Reducir a 11% el volumen de operaciones de retiro que realizan las/os usuarias/os a través de agencias del Banco de la Nación.
	Elevar a 65% el volumen de operaciones de retiro que realizan las/os usuarias/os a través de agente corresponsal no bancario.
	Elevar a 13% el volumen de operaciones de retiro que realizan las/os usuarias/os a través del cajero automático
	Reducir a 11% el volumen de operaciones de retiro que realizan las/os usuarias/os a través de Empresas Transportadoras de Valor –ETV
Calidad	Lograr que el 100% de los puntos de pago ejecutados en agencia y ETV cuenten con la presencia de un/a colaborador/a del Programa JUNTOS.
Educación Financiera	Sensibilizar en temas de educación financiera al 100% usuarias/os programadas/os
	Capacitar en temas de educación financiera a 500 personas del Programa JUNTOS (GL y CTZ)

El PIF 2020 propone abarcar todo los espacios de intervención del Programa JUNTOS, 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	Ejecución 2,019		META 2,020	
		Distritos con al menos un punto de pago		Distritos al menos un punto de pago	
Total JUNTOS	1,325	853	64.4%	894	67.5%
AMAZONAS – BAGUA	91	36	39.6%	39	42.9%
AMAZONAS – CONDORCANQUI	4	4	100.0%	4	100.0%
ÁNCASH	124	57	46.0%	59	47.6%
APURÍMAC	84	53	63.1%	55	65.5%
AREQUIPA	25	8	32.0%	9	36.0%
AYACUCHO	119	67	56.3%	69	58.0%
CAJAMARCA	111	78	70.3%	80	72.1%
CUSCO	87	73	83.9%	75	86.2%
HUANCAVELICA	99	68	68.7%	70	70.7%
HUÁNUCO	79	60	75.9%	62	78.5%
JUNÍN	86	58	67.4%	60	69.8%

UNIDAD TERRITORIAL	Distritos intervenidos	Ejecución 2,019		META 2,020	
		Distritos con al menos un punto de pago		Distritos al menos un punto de pago	
Total JUNTOS	1,325	853	64.4%	894	67.5%
LA LIBERTAD	63	46	73.0%	48	76.2%
LAMBAYEQUE	5	3	60.0%	4	80.0%
LIMA	25	3	12.0%	10	40.0%
LORETO – IQUITOS	34	24	70.6%	26	76.5%
LORETO – YURIMAGUAS	12	12	100.0%	12	100.0%
MADRE DE DIOS (CUSCO)	10	8	80.0%	9	90.0%
PASCO	24	18	75.0%	19	79.2%
PIURA	49	48	98.0%	49	100.0%
PUNO	108	61	56.5%	63	58.3%
SAN MARTÍN	55	45	81.8%	47	85.5%
TACNA (AREQUIPA)	10	5	50.0%	6	60.0%
UCAYALI	21	18	85.7%	19	90.5%

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 2020 es llegar a 1,536 puntos de pago a nivel nacional.

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

UNIDAD TERRITORIAL	Total ejecución * 2019	META DE PUNTOS PAGO 2020
AMAZONAS - BAGUA	62	65
AMAZONAS - CONDORCANQUI	25	29
ANCASH	81	85
APURIMAC	74	76
AREQUIPA	26	28
AYACUCHO	92	98
CAJAMARCA	105	114
CUSCO	107	110
HUANCVELICA	99	103
HUANUCO	111	114
JUNIN	80	85
LA LIBERTAD	61	70
LAMBAYEQUE	17	24
LIMA	11	15
LORETO - IQUITOS	98	102
LORETO - YURIMAGUAS	43	46
PASCO	20	22
PIURA	132	147
PUNO	73	80
SAN MARTIN	84	90
UCAYALI	31	33
Total general	1,432	1,536

* Fuente: Reporte SITC -UOP

En cuanto a la meta de afiliación a Múltired celular, se ha establecido en el PIF 2020 la afiliación de 24,800 usuarios/os, adicionales a los que ya se tiene al 2019, tomando en

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 8 de 26

consideración criterios para la afiliación tales como: las características de la zona de intervención del Programa JUNTOS, la cobertura de celular y nivel educativo de las/os usuarias/os, por ello, las metas establecidas son diferenciadas para cada UT, a fin de lograr afiliar a usuarias/os que puedan darle uso al servicio.

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

UNIDAD TERRITORIAL	Total Ejecución * Banca Celular al 2019	Meta 2020 Afiliaciones adicionales
AMAZONAS - BAGUA	8,740	1,500
AMAZONAS - CONDORCANQUI	267	50
ANCASH	7,687	2,000
APURIMAC	7,439	1,200
AREQUIPA	1,060	150
AYACUCHO	5,784	2,000
CAJAMARCA	11,538	2,500
CUSCO	7,871	1,500
HUANCAVELICA	12,203	1,200
HUANUCO	9,985	1,500
JUNIN	6,198	1,200
LA LIBERTAD	6,693	1,500
LAMBAYEQUE	1,486	400
LIMA	270	70
LORETO – IQUITOS	2,015	250
LORETO - YURIMAGUAS	755	80
PASCO	815	100
PIURA	16,391	4,000
PUNO	13,434	2,500
SAN MARTIN	4,933	1,000
UCAYALI	237	100
Total general	125,801	24,800

* Fuente: Reporte Banco de Nación - SITC -UOP

Las actividades de sensibilización en temas de educación financiera a usuarias/os, se realizan a través de las charlas informativas realizados por los gestores locales e n los diferentes operativos de pago y visitas programadas, comprenden desde la TIM VI-2019 (ejecutado en enero y febrero de 2020) hasta la TIM V-2020, que finaliza en diciembre de 2020.

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 9 de 26

Cuadro N° 3: Meta Sensibilización por Unidad Territorial

UNIDAD TERRITORIAL	Meta 2020 - Sensibilización						TOTAL SENSIBILIZADAS	Sensibilización* TIM6-2020
	TIM6-2019	TIM1-2020	TIM2-2020	TIM3-2020	TIM4-2020	TIM5-2020		
AMAZONAS - BAGUA	5,400	6,000	6,500	6,500	6,200	5,500	36,100	6,000
AMAZONAS CONDORCONQUI	1,100	1,400	1,500	1,500	1,400	1,200	8,100	1,400
ANCASH	3,800	4,000	4,500	5,000	4,500	4,000	25,800	4,500
APURIMAC	3,700	4,300	4,800	4,800	4,300	4,000	25,900	4,300
AREQUIPA	280	290	300	300	290	250	1,710	290
AYACUCHO	3,700	4,000	4,200	4,800	4,500	4,000	25,200	5,000
CAJAMARCA	10,000	10,500	11,000	11,800	11,500	11,200	66,000	10,500
CUSCO	5,100	5,500	6,000	6,500	6,000	5,500	34,600	6,000
HUANCAVELICA	3,700	4,300	4,500	4,500	4,300	4,000	25,300	4,300
HUANUCO	5,000	6,000	6,200	6,200	6,000	5,500	34,900	6,000
JUNIN	2,300	2,500	2,800	3,000	3,000	2,500	16,100	3,000
LA LIBERTAD	6,000	6,500	7,000	7,200	6,500	6,000	39,200	6,500
LAMBAYEQUE	720	850	900	950	900	880	5,200	730
LIMA PROVINCIAS	180	200	250	300	250	200	1,380	200
LORETO - IQUITOS	3,700	4,000	4,500	4,500	4,200	4,000	24,900	4,300
LORETOS - YURIMAGUAS	2,100	2,500	2,800	3,000	2,500	2,200	15,100	2,400
MADRE DE DIOS (CUSCO)	60	65	70	70	65	60	390	65
PASCO	900	1,000	1,200	1,500	1,200	1,000	6,800	1,200
PIURA	9,400	10,000	10,500	11,000	10,800	10,200	61,900	10,000
PUNO	5,400	6,000	6,500	7,000	6,500	6,000	37,400	6,500
SAN MARTIN	3,000	3,500	4,000	4,500	4,000	3,500	22,500	3,500
TACNA (AREQUIPA)	60	100	110	110	100	80	560	100
UCAYALI	1,000	1,200	1,400	1,500	1,300	1,000	7,400	1,100
TOTAL	76,600	84,705	91,530	96,530	90,305	82,770	522,440	87,885
% ejecución	14.7%	30.9%	48.4%	66.9%	84.2%	100.0%	100%	

(*) Actividad no se contabiliza como parte de la meta del 2020, debido que se desarrolla en el 2021.
Fuente: Elaboración UOP

Otra de las actividades que considera el PIF 2020 tiene que ver con el acceso y transparencia de la información del Programa JUNTOS hacia las/os usuarias/os, por lo que se ha considerado la promoción del uso del aplicativo Mi Juntos, el cual contiene 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, entre otros datos de interés para las/os usuarias/os, por ello se ha establecido meta a las UT.



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]

Cuadro N° 4: Meta de consulta Mi Juntos por Unidad Territorial

UNIDAD TERRITORIAL	TOTAL CONSULTAS 2020 MI JUNTOS
AMAZONAS - BAGUA	28,790
AMAZONAS CONDORCONQUI	3,146
ANCASH	23,220
APURIMAC	21,500
AREQUIPA	1,780
AYACUCHO	21,145
CAJAMARCA	68,520
CUSCO	28,730
HUANCAVELICA	20,500
HUANUCO	27,000
JUNIN	12,460
LA LIBERTAD	37,500
LAMBAYEQUE	3,730
LIMA PROVINCIAS	1,070
LORETO - IQUITOS	19,030
LORETOS - YURIMAGUAS	7,030
PASCO	5,210
PIURA	64,390
PUNO	34,450
SAN MARTIN	17,940
UCAYALI	2,860
TOTAL	450,000

Fuente: Elaboración UOP

5. Alcance

El Plan Anual de Inclusión Financiera 2020 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 2020 se aplicará a nivel nacional a través de las 21 UT que tiene el Programa JUNTOS, y su público objetivo son las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, 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 2020 son:

- Las agencias del Banco de la Nación y sus inmediaciones, que son espacios de concurrencia masiva por parte de las/os usuarias/os, en las fechas programadas para retiro de su incentivo monetario, así como, un punto que cuente con la presencia de un personal del Programa JUNTOS. En sus inmediaciones se realizan actividades de sensibilización a usuarias/os, ubicando un espacio que permita su participación.
- Alrededor de los agentes corresponsales no bancarios (ACNB) comercios o municipalidades. Cuenta con la presencia de un personal del Programa JUNTOS, en

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020		Página 11 de 26	

algunos casos los ACNB son lugares muy cercanos, donde residen las/os usuarias/os.

- c) Lugar de pago de las ETV, espacio de concurrencia masiva de las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, que cuenta con la presencia de un personal del Programa JUNTOS. Se identifica un espacio que permita realizar la charla de sensibilización con las/os usuarias/os, con una participación promedio de 30 usuarias/os, utilizando materiales de ayuda visual adecuados y pertinentes al punto de pago.
- d) Asambleas comunales de validación, campañas de mantenimiento de padrón, las campañas de entrega de tarjeta a usuarias/os, 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 las/os usuarias/os que serán convocadas al evento.
- e) 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 las/os usuarias/os, 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 2020, continuará con las estrategias de intervención que ha venido 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, las/os usuarias/os 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 continuar reforzando los conocimientos de las/os usuarias/os, 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 las/os usuarias/os, facilitando así un mejor entendimiento de los mensajes brindados.

Para mejorar el acceso y uso de los servicios financieros que brinda el Banco de la Nación a las/os usuarias/os, se promoverá: i) el incremento en la cobertura de los puntos de pago de los distritos de intervención del Programa JUNTOS, 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 las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, iv) se promoverá las campañas de entrega de tarjeta y afiliación a Multired celular (Banca celular) en las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, buscando un mayor acceso y uso de los servicios financieros, tomando en consideración que las/os usuarias/os iletradas/os y que proceden de comunidades nativas, presentan un alto riesgo de ser susceptibles a robos o estafas de terceras

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 12 de 26

personas.

En cuanto a la mejora de la calidad de los servicios que brinda el Banco de la Nación a las/os usuarias/os, se continuará con el monitoreo de la ejecución de los puntos de pago, asegurando la presencia de un personal del Programa JUNTOS en los puntos de pago, priorizando las ETV, por estar ubicados en las zonas más alejadas y de difícil acceso, 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 JUNTOS.

Los temas de educación financiera están orientados a lograr que las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, alcancen un perfil mínimo de competencias:

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

7. Actividades

Las actividades planteadas en el PIF 2020, 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.

Se han considerado cuatro actividades, las cuales son:

7.1.1 Incorporación de Puntos de Pago en distritos de intervención.

El PIF 2020, busca ampliar la cobertura distrital de puntos de pago al alcance de las/os usuarias/os, 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 ha contemplado el crecimiento de puntos de

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020		Página 13 de 26	

pago a través de los Agentes Corresponsales No Bancarios Comerciales (ACNB) y Municipales para ello 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/os usuarias/os 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 JUNTOS. En el caso de las ETV, se evaluará la solicitud en coordinación con el Banco de la Nación y la disponibilidad presupuestal del Programa JUNTOS, 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, también, se trabajará a través de las Plataformas Itinerantes de Acción Social - PIAS y los Buques de la Armada Peruana - BAP, del Programa PAIS, que llevan agencias del Banco de la Nación itinerantes, identificando puntos de pago más cercanos para que las/os usuarias/os a fin que puedan realizar el retiro de su incentivo monetario en los departamentos de Loreto, Ucayali y Puno.

Con respecto a la actividad, lo que busca el PIF 2020 es alcanzar una cobertura del 67.5% de los distritos de intervención del Programa JUNTOS, que a comparación del 2019 se tenía 853 (64.4%) distritos de intervención. La ampliación de cobertura permitirá, llegar a tener 1,536 puntos de pago en sus diferentes modalidades de pago (agencia, agente corresponsal no bancario y PIAS/BAP).

7.1.2 Campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias/os

El Programa JUNTOS apertura una cuenta de ahorro a nombre del titular del hogar (usuaria/o) en el Banco de la Nación, para que reciba su incentivo monetario, y para que la/el usuaria/o acceda a un canal de atención, cajeros automáticos (ATM) y agentes corresponsal (ACNB), necesita de una tarjeta de débito.

La actividad de campañas de entrega de tarjeta de débito a usuarias/os, se realiza en coordinación con el Banco de la Nación, estableciendo el lugar, fecha y hora para el desarrollo de las campañas masivas, ya sea en las agencias o en los distritos de intervención del Programa JUNTOS, con equipos móviles del Banco, para que las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os los temas de importancia de la clave secreta de la 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 las/os usuarias/os por terceras personas.

Para la programación de las campañas de entrega de tarjeta, se remitirá a las UT el nominal de usuarias/os 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

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020		Página 14 de 26	

coordinará con los administradores de las agencias del Banco de la Nación, la programación de fechas de atención y el número de usuarias/os 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 2020 priorizará las campañas de entrega de tarjeta de débito en nuevas/os usuarias/os que se incorporan al Programa JUNTOS, y en usuarias/os asignadas/os a la modalidad de pago por agencia que no cuentan con una tarjeta de débito, asimismo, en las/os usuarias/os 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 2020, lograr que el 90% de usuarias/os afiliadas/os al Programa JUNTOS cuenten con una tarjeta de débito.

7.1.3 Campañas de afiliación a Multired celular (Banca Celular)

Se coordinará 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). Las UT realizarán la convocatoria a las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os afiliadas/os 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 de la Nación a sus clientes para que realicen operaciones desde su equipo celular, para las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, 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 sobre abono del incentivo monetario a la cuenta de ahorro.

El PIF 2020 continuará con la afiliación a Multired celular, considerando para este año la afiliación de 24,800 usuarias/os y estableciendo una cuota menor en las UT de la selva, debido a las limitaciones que tienen en las zonas por falta de cobertura celular, así como las características propias de las/os usuarias/os, a fin de evitar que sean susceptibles a robos y estafas por terceras personas, en usuarias/os iletradas/os y de comunidades nativas, la afiliación de las/os usuarias/os se realizará sólo si ellas/os así lo desean y se encuentran capacitadas, esta actividad se desarrollará de manera progresiva, en un mediano plazo a largo plazo, promoviendo en nuestras/os usuarias/os el uso de algunas operaciones de manera gradual.

7.1.4 Acciones de articulación con instituciones.

El PIF 2020 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

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020		Página 15 de 26	

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, así como, las actividades de capacitación al personal de campo del Programa JUNTOS (Gestores Locales y Coordinadores Técnicos Zonales)

- 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/os (707 de Amazonas, 698 de Loreto y 136 de Madre de Dios).
- La articulación con RENIEC permite el cierre de brechas de personas indocumentadas.
- El Programa PAIS, con las Plataforma Itinerantes de Acción Social (PIAS) y los Buque de la Armada Peruana (BAP), que trasladan a una agencia itinerante del Banco de la Nación para la atención de usuarios/os 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 JUNTOS.



7.2 Calidad de los Servicios Financieros de la Entidad Pagadora

Se desarrollarán acciones orientadas a promover la mejora de la calidad del servicio brindado por el Banco de la Nación, mediante las siguientes actividades:

7.2.1 Monitoreo de la ejecución de los Puntos de Pago

La actividad se desarrolla bimestralmente en base a programación de los cronogramas de pago por modalidad de agencia y ETV, en el que la UT designará a un/a colaborador/a del Programa JUNTOS (gestor local o CTZ) a cada punto de pago, la UOP monitoreará la ejecución de los operativos.

Las Unidades Territoriales asegurarán la presencia de un colaborador del Programa JUNTOS en todos los puntos de pago priorizados. El Jefe de la Unidad Territorial (JUT) es el responsable de asegurar el acompañamiento a los puntos de pago. Durante los días de ejecución de los operativos de pago, el personal del Programa JUNTOS verificará el normal desenvolvimiento de la atención a las/os usuarias/os, para el 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.

7.2.2 Seguimiento de Incidencias reportadas en el servicio de pagaduría

La UOP, realizará seguimiento a los reclamos presentados al Banco de la Nación y solicitará que se brinde una respuesta o información complementaria al respecto, para proceder a informar a la/el usuaria/o por intermedio de la Unidad Territorial que registró el reclamo. Asimismo, reportará las incidencias presentadas durante la ejecución de los operativos de pago bimestral, y solicitará al Banco de la Nación se tomen las medidas correctivas que correspondan, a fin de mejorar y brindar un



	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020	Página 16 de 26		

servicio de calidad para usuarias/os del Programa JUNTOS en cada operativo de pago.

7.3 Educación Financiera

De acuerdo a la OCDE (2005), la educación financiera es “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 2020, propone desarrollar actividades de educación financiera a través de la sensibilización (charlas informativas) a usuarias/os, y capacitación al personal de Campo del Programa Juntos (Gestores locales y Coordinadores Técnicos Zonales) a fin de fortalecer sus conocimientos y habilidades sobre los servicios financieros.

7.3.1. Actividades de sensibilización a usuarias/os.

La actividad de sensibilización (charla informativa) con usuarias/os, lo realizan los gestores y/o CTZ de las UT, en base a las modalidades de pago que tiene asignado la/el usuario/a, los cuales están divididos en dos grupos: usuarias/os por modalidad de agencia (cuenten con una tarjeta de débito y retiren su incentivo monetario en agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales, o a través de los PIAS/BAP), usuarias/os 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. Para ambas modalidades se utiliza una metodología participativa, de preferencia en la lengua materna de las/os usuarias/os asistentes a la sensibilización, para una mejor comprensión de los mensajes brindados.

Cabe indicar que los módulos de educación financiera continuarán manejándose en un nivel básico para las/os usuarias/os, debido a la poca frecuencia del uso, por lo que tienden a olvidarse, por lo que se enfatiza en los temas de la importancia de la cuenta de ahorros, el ahorro formal, así como, la importancia de la clave secreta y su uso de la tarjeta de débito. Los contenidos de los módulos de sensibilización que se encuentran en el anexo N° 1 del presente plan.

Para la actividad se trabajará en grupos de 30 usuarias/os, el tiempo de duración será mínimo de 1 hora, se utilizará materiales de educación financiera, tales como los rotafolio, roll screen, maquetas de cajero, POS, dípticos sobre uso de cajero y agente corresponsal, y videos 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/os usuarias/os en un local céntrico (local municipal, comunal, Tambos, etc). Finalizada la sensibilización, se aplicará la encuesta de educación financiera que se encuentra en el aplicativo móvil (celulares), al 15% de usuarias/os asistente, para conocer su percepción y los temas a reforzar.

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS			
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020	Página 17 de 26	

7.3.2. Actividades de capacitación a personal de campo del Programa JUNTOS

Se realizará para fortalecer los conocimientos y habilidades de los gestores locales y Coordinadores Técnicos Zonales de las UT, en temas de inclusión y educación financiera. Las capacitaciones se realizarán de manera presencial, a través de los especialistas del Programa JUNTOS, o, con el apoyo de aliados estratégicos, para ello se coordinará con el Banco de la Nación a fin de priorizar los temas de capacitación al personal del Programa JUNTOS, y programar las fechas de capacitación.

Se utilizará una metodología de educación para adultos y la estrategia de formación en cascada, permitiendo la réplica de los conocimientos adquiridos con los colaboradores que no logren participar, y poder reforzar los temas previos a la salida a campo de las/os gestoras/es.

8. Cronograma

Para el PIF 2020, el Programa JUNTOS 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

PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS

Versión: 01

Fecha: 15/01/2020

Página 17 de 26

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE JUNTOS		CRONOGRAMA 2020											
ACTIVIDADES		TIM VI -2019		TIM I-2020		TIM II-2020		TIM III-2020		TIM IV-2020		TIM V-2020	
		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
1	INCORPORACIÓN DE NUEVOS PUNTOS DE PAGO EN DISTRITOS DE INTERVENCIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Coordinar con las UT para nuevos puntos de pago en zona de intervención		X		X		X		X		X		
	- Envío de data actualizada a las UT sobre canales de atención del BN	X			X			X			X		
	- Recibir solicitud de incorporación de nuevos puntos de pago de las UT		X		X		X		X		X		
	- Registro en el sistema y cronograma de pagos		X		X		X		X		X		X
2	CAMPAÑAS DE ENTREGA DE TARJETA DE DÉBITO		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	- Coordinación con BN para programación de campañas		X			X			X		X		
	- Presentación del cronograma de tarjetización de las UT		X		X		X		X		X		
	- Desarrollo de la campaña de entrega de tarjeta		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas de tarjetización desarrolladas		X		X		X		X		X		X
3	CAMPAÑAS DE AFILIACIÓN A MULTIREDA CELULAR (BANCA CELULAR)		X	X	X	X	X	X	X	X			
	- Coordinación con BN para programación de campañas		X		X		X		X				
	- Presentación de las UT sobre su cronograma de afiliación a Multired celular		X	X									
	- Desarrollo de la campaña de afiliación y capacitación a Multired celular		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	- Presentación de informe de las UT sobre las campañas desarrolladas		X		X		X		X		X		X
4	ACCIONES DE ARTICULACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Coordinación con las entidades (BN, MINDEF, FAP, RENIEC, PIAS)		X		X		X		X		X		X
	- Desarrollo de las actividades programadas		X		X		X		X		X		X
	- Presentación de informes			X		X		X		X		X	X
5	MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DE PUNTO DE PAGO	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Programación del acompañamiento de los puntos de pago según cronograma		X		X		X		X		X		X
	- Ejecución del acompañamiento de los puntos de pago y registro de incidencias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Verificación del acompañamiento de los puntos de pago a través del SITC		X		X		X		X		X		X
	- Revisión del informe consolidado de acompañamiento de punto de pago		X		X		X		X		X		X
6	SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS REPORTADAS POR USUARIAS		X		X		X		X		X		X
	- Reporte de las incidencias al BN			X		X			X		X		X
7	SENSIBILIZACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA A USUARIAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Coordinación con los JUT y CTT para la programación de la sensibilización	X			X			X			X		
	- Ejecución de la sensibilización durante periodo del operativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Seguimiento, monitoreo y supervisión de la actividad		X		X		X		X		X		X
8	CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA A PERSONAL DE JUNTOS	X	X	X	X	X	X	X					
	- Coordinación con Banco de la Nación	X	X	X		X							
	- Coordinación con las UT		X	X	X	X	X	X					
	- Ejecución de la capacitación al personal de Juntos			X	X	X	X	X	X	X	X		
9	SEGUIMIENTO MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE IF Y EF	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	- Verificación del avance de las actividades programadas, con informes de las UT		X		X		X		X		X		X
	- Analizar reportes emitidos por el BN	X		X		X		X		X		X	
	- Verificación del avance de las metas e indicadores	X		X		X		X		X		X	
	- Analizar el resultado de las encuestas de IF			X			X			X			X
	- Realizar la retroalimentación con las UT a fin de programar mejoras			X			X			X			X
	- Realizar el informe consolidado de las actividades de Inclusión y Educación financiera	X		X		X		X		X		X	
	- Elaboración de reportes de IF			X			X		X				X

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 19 de 26

9. Indicadores

Los indicadores del PIF 2020 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- 2020

PIF	META 2020	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	PERIODICIDAD
Acceso	Elevar a 67.5% 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
	Elevar a un 90% usuarias/os que poseen una tarjeta de débito.	% de usuarias/os afiliado/as que poseen una Tarjeta de débito	Reporte BN /Reportes de Tarjetas SITC	Bimestral
	Lograr que 24,800 usuarias/os adicionales se afilien a Multired celular (Banca celular)	Número de usuarias/o adicionales se afiliadas/os a Multired celular (Banca Celular)	Reporte del BN	Bimestral
	Incrementar a 1,586 los puntos de pago del Programa, acercando el servicio a las/os usuarias/os	Número de puntos de pago del Programa JUNTOS	Reporte de puntos de pago SITC	Bimestral
	Lograr que 450,00 usuarias/os accedan a la información de abonos y puntos de pago a través del uso del aplicativo Mi Juntos.	Número de consultas del aplicativo Mi Juntos	Reporte del app	Trimestral
Uso	Reducir a 11% el volumen de operaciones de retiro de usuarias/os, a través de agencias del Banco de la Nación	% de volumen de operaciones de retiro del incentivo de usuarias/os por agencias bancarias	Reporte del BN	Semestral
	Elevar a 65% el volumen de operaciones de retiro de usuarias/os, a través de agente corresponsal no bancario	% de volumen de operaciones de retiro, del incentivo de usuarias/os, por agente corresponsal	Reporte del BN	Semestral
	Elevar a 13% el volumen de operaciones de retiro de usuarias/os través de cajero automático	% de volumen de operaciones de retiro del incentivo de usuarias/os por Cajero automático	Reporte del BN	Semestral
	Reducir a 11.% el volumen de operaciones de retiro del incentivo monetario de las/os usuarias/os, a través de Empresas Transportadoras de Valor -ETV	% de volumen de operaciones de usuarias/os que retiran su incentivo por ETV	Reporte del BN	Semestral
Calidad	Lograr que el 100% de los puntos de pago ejecutados en agencia y ETV 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% usuarias/os programadas	% de usuarias/os sensibilizadas en educación financiera por cada operativo	Informe de la Unidad Territorial	Bimestral
	Capacitar en temas de educación financiera a 500 personal de Juntos (GL y CTZ)	Número de personal del Programa JUNTOS capacitados	Informe de la Unidad Territorial	Bimestral

Fuente: Elaboración UOP

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
PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 20 de 26

10. Plan de Monitoreo y Mejora continua

Considerará actividades de seguimiento y monitoreo a las actividades programadas del PIF 2020, permitiendo identificar mejoras e implementarlas durante la ejecución, asimismo servirá de insumo para la elaboración del PIF de siguiente año.

La implementación del Plan Anual de inclusión financiera estará bajo responsabilidad la UOP, a través de su especialista de Inclusión Financiera, quien en coordinación con las UT, bajo la responsabilidad del JUT, darán cumplimiento de las acciones a través de las/os gestoras/es locales (GL) y Coordinadores Técnicos Zonales (CTZ), quienes a su vez, informarán a el/la Coordinador/a Técnico/a 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 2020, cada UT programará las actividades a ejecutar durante el año.
- 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 2020 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.
- El/la especialista de Inclusión Financiera revisará los informes bimestrales emitidos por las UT, de haber observaciones, la UT debe subsanarlo en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- El/la especialista de Inclusión Financiera elaborará el informe bimestral consolidado de las acciones de inclusión y educación financiera del Programa JUNTOS, que contiene los avances de las 21 UT, los informes consolidados de Monitoreo de ejecución de puntos de pago y evaluación de los puntos de pago, así como los reportes emitidos por el Banco de la Nación.
- Como parte de la evaluación a las actividades del PIF 2020, 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 implementarán 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 las/os gestoras/es locales, ser de la zona, conocer y manejar la lengua materna

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
				PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS
Versión: 01	Fecha: 15/01/2020	Página 21 de 26		

de las/os usuarias/os.

12. Control de cambios

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01	15/01/2020	Elaboración inicial del documento		UOP

13. Anexos

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



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
PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 22 de 26

ANEXO N° 1

MÓDULOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los módulos de educación financiera para usuarias/os están elaborados en función a reforzar los conocimientos básicos de educación financiera, tomando como referencia las temáticas definidas en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera¹, considerando temática de pagos, ahorro y protección al consumidor, debido a que se observan debilidades en las/os usuarias/os, 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 las/os usuarias/os 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 las/os usuarias/os 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 usuarias/os sobre el uso del aplicativo "Mi Juntos" a fin de promover su uso.

Todos los contenidos mencionados ayudarán a que las/os usuarias/os del Programa JUNTOS 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 usuarias/os de la zona de la costa, sierra o selva.

¹ 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.

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
PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 23 de 26

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	1. ¿Qué es una cuenta de ahorros del Programa JUNTOS? 2. Importancia del ahorro 3. La tarjeta de débito y ¿para qué sirve? 4. La clave secreta y su importancia

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.	1. Uso de la tarjeta para retiros en Cajeros automáticos 2. Uso de la tarjeta para retiros en Agencia y Agente Multired 3. ¿Qué es un voucher? 4. Información que contiene el voucher 5. Las ventajas de Multired celular (Banca celular)

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	1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación? 2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero? 3. Uso de Aplicativo "Mi Juntos"

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	1. ¿Qué es una cuenta de ahorros? 2. ¿Cómo retirar mi Incentivo monetario a través de una ETV? 3. ¿Qué es una boleta de pago? 4. Importancia de recibir un boleta 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

	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 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 24 de 26

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.	1. ¿Cuáles son los canales adecuados para reportar un reclamo al Banco de la Nación? 2. ¿Cómo saber si un billete es verdadero? 3. Uso de aplicativo "Mi Juntos"



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
PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 25 de 26

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 las/os usuarias/os, 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 usuarias/os, 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/os usuarias/os, a través del desarrollo de capacidades y conocimientos para lograr el entendimiento cabal por parte de las/os usuarias/os, 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 JUNTOS 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.

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
PLAN ANUAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS				
Versión: 01		Fecha: 15/01/2020		Página 26 de 26

Educación Financiera: Proceso mediante el cual, las/os usuarias/os del Programa JUNTOS, 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 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 JUNTOS realiza el ciclo de verificación de corresponsabilidades, un periodo regular en el Programa JUNTOS se extiende por un bimestre.

Mi Juntos: Es un aplicativo de consulta, personalizado por usuarias/os 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, la/el usuaria/o 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.

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

Sensibilización: Proceso mediante el cual incentivamos a las/os usuarias/os 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 todas/os las/os usuarias/os.

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

