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
# Nº 073 -2020-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

12 MAR. 2020

**VISTOS:**

El Memorando N° 000300-2020-MIDIS/PNADP-UPPM del 02 de marzo de 2020 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización que remite el Informe N° 000015-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 000001-2020-MIDIS/PNADP-UCI del 30 de enero de 2020 complementado con el Memorando N° 000046-2020-MIDIS/PNADP-UCI de la Unidad de Comunicación e Imagen y el Informe N° 094-2020-MIDIS/PNADP-UAJ del 12 de marzo 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, y establece que la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa JUNTOS, y tiene dentro de sus funciones las de aprobar, modificar y derogar las normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el Programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el MIDIS, así como aprobar planes necesarios para la operación del Programa;

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

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

Que, en dicho marco y ante la necesidad de contar con un documento que prevea y permita la ejecución de las actividades comunicacionales durante el presente ejercicio, mediante Informe N° 000001-2020-MIDIS/PNADP-UCI del 30 de enero de 2020 y Memorando N° 000046-2020-MIDIS/PNADP-UCI del 26 de febrero de 2020, la Unidad de Comunicación e Imagen remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el Plan de Comunicación 2020 del Programa JUNTOS adecuado según las recomendaciones realizadas por dicha Unidad, solicitando su aprobación;

Que, mediante Memorando N° 000300-2020-MIDIS/PNADP-UPPM del 02 de marzo de 2020, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite el Informe N° 000015-2020-MIDIS/PNADP-UPPM-CPP de la Coordinadora de Planeamiento y Presupuesto, concluyendo que la UCI ha considerado las recomendaciones brindadas, además de efectuar mejoras a la propuesta, emitiendo opinión favorable al Plan de Comunicación 2020 del Programa JUNTOS;

Que, con Informe N° 094-2020-MIDIS/PNADP-UAJ del 12 de marzo de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación del Plan de Comunicación 2020 del Programa JUNTOS, al encontrarse enmarcado en el Manual de Operaciones del Programa;

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

De conformidad con 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 Comunicación 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 la Unidad de Comunicación e Imagen se encargue de la ejecución de las actividades contenidas en el Plan aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución.

**Artículo 3.- ENCARGAR** a la Unidad de Comunicación e Imagen, la implementación y socialización de la presente Resolución entre los integrantes del Programa.

**Artículo 4.- DISPONER** que todas las Unidades del Programa realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 1 de la presente resolución.

**Artículo 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 de dos (02) días hábiles contados desde su emisión.

**Regístrese y Comuníquese.**

NATALYE ZUÑIGA CAPARÓ
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

# PLAN DE COMUNICACIÓN 2020 DEL PROGRAMA JUNTOS

**MARZO 2020**

# Índice


Presentación ..... 4

I. DESCRIPCIÓN GENERAL ..... 4

1.1. Objetivo del Programa ..... 4

1.2. Enfoques Transversales ..... 4

1.3. Líneas de intervención o ejes temáticos ..... 2

1.3.1. Desarrollo Infantil Temprano ..... 6

1.4. Marco Estratégico ..... 6

1.5. Perfil sociocultural de los usuarios del Programa ..... 7

II. BASE LEGAL ..... 7

Leyes y Decretos Supremos ..... 7

Resoluciones Ministeriales ..... 7

Resoluciones de Dirección Ejecutiva ..... 8

III. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL ..... 9

3.1. Diagnóstico comunicacional FODA ..... 9

3.2. Objetivos generales y específicos ..... 9

3.3. Público objetivo ..... 10

Principales ..... 10

Secundarios ..... 10

3.4. Alcance/cobertura ..... 10

3.5. Mensajes claves ..... 10

3.5.1. ¿Qué es Juntos? ..... 10

3.5.2. Afiliación temprana ..... 10

3.5.3. ¿Cómo se puede afiliar una familia? ..... 11

3.5.4. Importancia de actualizar los datos de las familias usuarias ..... 11

3.5.5. Compromiso de nuestras familias usuarias: ..... 11

3.5.6. Mensajes sobre seguridad financiera: ..... 11

3.5.7. Promoción del ahorro ..... 12

3.5.8. Atención al usuario ..... 12

3.5.9. Mi Juntos ..... 12

3.5.10. Sistema Integrado de Gestión: ..... 12

3.6. Estrategias ..... 12

3.6.1. Comunicación Externa ..... 12

3.6.2. Comunicación Digital ..... 14

3.6.3. Comunicación Social ..... 15

3.6.4. Comunicación Audiovisual ..... 18
3.6.5. Atención al usuario ..... 19
3.7. Metas/Resultados esperados ..... 19
IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ..... 20
4.1. Matriz de actividades ..... 20
V. MONITOREO Y EVALUACIÓN ..... 25

## Presentación

El Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" busca contribuir al desarrollo humano y al desarrollo de capacidades especialmente de las generaciones futuras, orientando su accionar a romper la transferencia intergeneracional de la pobreza, mediante incentivos económicos que promuevan y apoyen el acceso a servicios de calidad en educación, salud, nutrición e identidad, bajo un enfoque de restitución de esos derechos básicos, con la participación organizada y la vigilancia de los actores sociales de la comunidad.

Para tal fin, establece una relación de condicionalidad en el que la familia afiliada se compromete a cumplir determinadas corresponsabilidades, siendo estas: que sus gestantes asistan a sus controles de salud, llevar a sus hijos menores de 36 meses a sus controles de crecimiento y desarrollo y que sus hijos asistan al colegio.

En ese trabajo, el Programa Juntos ejecuta los procesos operativos de Afiliación, Verificación de Corresponsabilidades, Acompañamiento Familiar, Mantenimiento de Padrón y de Entrega del Incentivo Monetario, siendo la Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), a través de los procesos estratégicos denominados Gestión de las Comunicaciones, la responsable de brindar soporte comunicacional a todos los procesos operativos, por lo que su labor adquiere particularidad al tener una naturaleza transversal.

Dicha labor además exige gran creatividad para informar las características y condiciones del Programa, así como la promoción de hábitos saludables que contribuyen en la mejora de las condiciones de vida debido a las características y particularidades del público objetivo en cada una de las 21 unidades territoriales dentro del ámbito de intervención.

En tal sentido, el presente Plan establece desarrollar diversas estrategias comunicacionales, en busca del posicionamiento de la imagen del Programa JUNTOS ante nuestros aliados estratégicos y el público en general, por lo que enmarcamos nuestra labor en los enfoques de derechos humanos, género, interculturalidad y ciclo de vida.

## I. DESCRIPCIÓN GENERAL

### 1.1. Objetivo del Programa

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

### 1.2. Enfoques Transversales

#### 1.2.1. Enfoque de ciclo de vida

La estrategia de Desarrollo e Inclusión Social del Midis se enfoca en el hogar como la unidad de diseño, análisis y atención. Este enfoque se basa en la evidencia acumulada de que los efectos de las intervenciones de política pública tienen mayor impacto en tanto incorporan las características y

particularidades del hogar en su diseño e implementación, considerando a su vez como un requisito fundamental que las relaciones sociales que se establecen entre los integrantes del hogar sean de respeto de sus derechos. En ese sentido, la Estrategia considera como el fin último de sus intervenciones a la persona, considerándola como sujeto de derechos, que debe estar en capacidad de aprovechar todas sus potencialidades. Sin perjuicio de ello, el análisis reconoce el importante rol del hogar[1] en tanto espacio en el que se expresan las diversas etapas del ciclo de vida y como receptor natural de las intervenciones del Estado.

### 1.2.2. Enfoque de derechos

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

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

### 1.2.3. Enfoque intercultural

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

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

Frente a ello, nuestra labor está orientada a contribuir a la reducción de las desigualdades existentes.

### 1.2.4. Enfoque de género

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

[1] En términos estadísticos, "hogar" se define como "el conjunto de personas, sean o no parientes (padres, hijos solteros, hijos casados, hermanos, tíos etc.), que ocupan en su totalidad o en parte una vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común otras necesidades vitales. Se incluye también en este grupo a las personas a quienes el jefe considera como miembros del hogar, por razones de afecto (ahijados, compadres, padrinos, etc.) (Ficha Técnica ENAHO, 2010).

## 1.3. Líneas de intervención o ejes temáticos

### 1.3.1. Desarrollo Infantil Temprano

Es un proceso que se inicia en la gestación y abarca hasta los 5 años de vida de la niña o del niño. Es un proceso progresivo, multidimensional, integral y oportuno, que se traduce en la construcción de capacidades cada vez más complejas, que permite a la niña y el niño ser competentes a partir de sus potencialidades para lograr una mayor autonomía en interrelación con su entorno en pleno ejercicio de sus derechos.

Los primeros años de vida son de gran importancia, en ese periodo se consolida la arquitectura básica del cerebro, generándose entre 700 conexiones neuronales por segundo, lo cual se da solo entre los 0 a 36 meses.

Esta etapa también es la de mayor vulnerabilidad frente a los efectos del entorno y la calidad de las experiencias cuyas consecuencias pueden ser irreversibles y acompañarán al individuo por el resto de su vida.

## 1.4. Marco Estratégico

El Programa JUNTOS es un Programa de Transferencias Monetarias Condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza y busca que tanto gestantes, niñas, niños, adolescentes y jóvenes hasta los 19 años de edad, en hogares en situación de pobreza prioritariamente de las zonas rurales, accedan informados a los servicios de salud-nutrición y educación.

El Programa JUNTOS, a nivel sectorial se encuentra articulada con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2022 del Midis, mediante el Objetivo Estratégico Institucional (OEI): OEI.01 Contribuir a potenciar el capital humano de los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema y en la Acción Estratégica Institucional (AEI) denominada: AEI.01 Transferencias monetarias condicionales a hogares en situación de pobreza y pobreza extrema, en lo concerniente al Producto y Actividades que forman parte del Producto del Programa Presupuestal: "Hogares con gestantes, niños, niñas, adolescentes y jóvenes hasta 19 años en situación de pobreza, reciben incentivos monetarios por cumplir corresponsabilidades en salud-nutrición y/o educación".

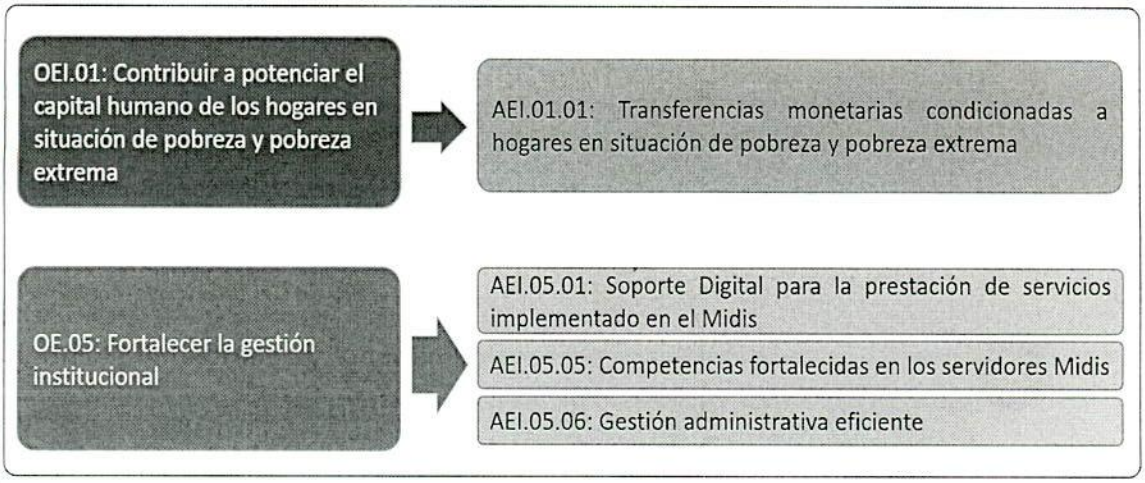
Para el desarrollo de las acciones de gestión, control, asesoramiento y apoyo de la gestión del Programa Presupuestal se alinea con el OEI.05 Fortalecer la gestión Institucional, con tres actividades: AEI 05.01 Soporte Digital para la prestación de servicios implementado en el Midis, AEI 05.05 Competencias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

En el marco del CEPLAN, se cuenta para el periodo 2020 – 2022 con el PEI aprobado con Resolución Ministerial N° 156-2019 MIDIS (27JUN2019), el cual contempla a los objetivos estratégicos institucionales (OEI) que son propuestos, considerando los resultados inmediatos que el Midis busca alcanzar para el periodo 2020 – 2022 a través de sus diversas intervenciones. Asimismo, cada OEI contiene determinadas acciones estratégicas institucionales (AEI), que guardan relación con los productos que brinda el

Midis a sus usuarios internos y externos, las cuales se vinculan con cada programa.

Para el Programa JUNTOS se cuenta con los siguientes objetivos y actividades estratégicos institucionales:

**Programa JUNTOS: Objetivos y Acciones Estratégicas Institucionales del PEI 2020 - 2022 del Midis**




Elaborado: UPPM de JUNTOS

### 1.5. Perfil sociocultural de los usuarios del Programa

Son los hogares en condición de pobreza y pobreza extrema que cuentan con gestantes, niños, niñas, adolescentes y jóvenes hasta los 19 años de edad, que cumplen los criterios de focalización.

Comprende la evaluación socioeconómica de los hogares, el cual es realizado por la Dirección de Focalización de Hogares.

## II. BASE LEGAL

### Leyes y Decretos Supremos

| N° | Número de norma | Descripción |
|---|---|---|
| 1 | Ley N° 30435 | Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización. |
| 2 | Decreto Supremo N° 008-2013-MIDIS | Aprueba la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS) "Incluir para Crecer". |
| 3 | Decreto Supremos 001-2020-MIDIS | Aprueba el Reglamento de la Ley N° 30435, Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO). |

### Resoluciones Ministeriales y Viceministeriales

| N° | Número de norma | Descripción |
|---|---|---|
| 4 | Resolución Ministerial N° 254-2016-MIDIS | Aprueba los Lineamientos N° 004-2016-MIDIS, "Disposiciones Generales para Transversalizar el Enfoque Intercultural en las Políticas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social". |
| 5 | Resolución Ministerial N° 069-2017-MIDIS | Aprueba la Directiva N° 005-2017-MIDIS, "Directiva que establece las medidas para adoptar la prevención del fraude". |

| N° | Número de norma | Descripción |
|---|---|---|
| 6 | Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS | Aprueba el Manual de Operaciones del Programa Juntos. |
| 7 | Resolución Ministerial N° 029-2019-MIDIS | Aprobar el Manual N ° 001-2019-MIDIS: Manual para el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Antisoborno del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. |
| 8 | Resolución Ministerial N° 047-2019-MIDIS | Aprobar el Manual N° 002-2019-MIDIS: Manual para la atención de sugerencias presentadas en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y en sus Programas Sociales adscritos. |
| 9 | Resolución Ministerial N° 050-2019-MIDIS | Manual que regula la comunicación institucional en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. |
| 10 | Resolución Ministerial N° 156-2019-MIDIS | Aprobar el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020 – 2022 del Midis. |
| 11 | Resolución Ministerial N° 205-2019-MIDIS | Aprobar el "Manual de Identidad Gráfica del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social" |
| 12 | Resolución Ministerial N° 285-2019-MIDIS | Aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura de Gastos correspondiente al año fiscal 2020 del Midis. |
| 13 | Resolución Ministerial N° 286-2019-MIDIS | Aprobar el Plan Operativo Institucional (POI) 2020 del Midis. |
| 14 | Resolución Ministerial 032-2020-MIDIS | Aprueba la Directiva N° 001-2020-MIDIS que regula la Operatividad del SISFOH. |
| 15 | Resolución Viceministerial N° 001-2016-MIDIS/VMPS | Aprueba "Disposiciones para la transversalización del enfoque de género en los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social". |

## Resoluciones de Dirección Ejecutiva

| N° | Número de norma | Descripción |
|---|---|---|
| 16 | RDE N° 218-2016-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba la Directiva N° 08 -2016-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del "Proceso Gestión de la Información del Programa Juntos". |
| 17 | RDE N° 047-2017-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba el "Instructivo para actualización de Agendas en el Portal Institucional y Transparencia del Programa Juntos" |
| 18 | RDE N° 177-2017-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba el "Procedimiento para la gestión de crisis comunicacional" |
| 19 | RDE N° 210-2017-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba la Directiva N° 02 -2017-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del "Proceso de Afiliación" y la Directiva N° 03 -2017-MIDIS/PNADP-DE" Proceso de Verificación de Cumplimiento de Corresponsabilidades". |
| 20 | RDE N° 105-2018-MIDIS/PNADP-DE | Aprobar los "Lineamientos de Neutralidad y Transparencia de los/las servidores/as civiles del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS durante los procesos electorales". |
| 21 | RDE N° 120-2019-MIDIS/PNADP-DE | Aprobar la Directiva N° 04-2019-MIDIS/PNADP-DE "Proceso de Liquidación y Transferencia". |
| 22 | RDE N° 124-2019-MIDIS/PNADP-DE | Aprueban la Directiva N° 05-2019-MIDIS/PNADP-DE "Proceso de Mantenimiento de Padrón de Hogares". |
| 23 | RDE N° 223-2019-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba 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". |

| N° | Número de norma | Descripción |
|---|---|---|
| 24 | RDE N° 020-2020-PNADP-DE | Aprobar los documentos denominados "Política del Sistema integrado de Gestión Calidad – Antisoborno – Seguridad de la Información" y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión Calidad – Antisoborno- Seguridad de la Información". |
| 25 | RDE N° 029-2020-MIDIS/PNADP-DE | Aprueba la Directiva N° 01-2020-MIDIS/PNADP-DE, Directiva del "Proceso de Acompañamiento Familiar". |

# III. ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

## 3.1. Diagnóstico comunicacional FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|---|
| • Gestión institucional de carácter técnico, transparente y con neutralidad política.<br>• Reconocimiento y confianza de los/as usuarios/as por la atención brindada por el Programa.<br>• Recurso humano comprometido y altamente calificado.<br>• Contamos con personal especializado en las diversas áreas de las comunicaciones como redes sociales, comunicación social, prensa y audiovisuales y atención al usuario. | • Decisión política y compromiso en la lucha contra la corrupción para una gestión transparente y eficiente.<br>• Alto interés de la población y autoridades locales en participar de manera activa en los procesos operativos del Programa.<br>• Trabajo articulado con aliados estratégicos.<br>• Buenas relaciones con medios de comunicación a nivel nacional.<br>• Masificación de las redes sociales nos permite estar en contacto permanente con la opinión pública. |
| **Debilidades** | **Amenazas** |
| • Equipos audiovisuales por reparar.<br>• Poco empoderamiento del comunicador dentro de la UT.<br>• Limitada capacidad de vocería[2] en los jefes de UT. | • Medios de comunicación reactivos a los programas sociales.<br>• Posición en contra de programas sociales por parte de influencers en redes sociales.<br>• Condicionamiento de algunos medios de comunicación para la difusión de información de la Institución a través de pautas de publicidad. |

## 3.2. Objetivos generales y específicos

### 3.2.1. General:

Posicionar al Programa JUNTOS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en las familias usuarias y la sociedad civil como una institución que promueve el acceso a los servicios de salud y educación con calidad, oportunidad, transparencia, integridad y ética.

### 3.2.2. Específico:

- Fortalecer la comunicación y difusión de los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación.
- Reforzar mensajes sobre los procesos operativos y los beneficios que otorga el cumplimiento de compromisos asumidos, a los integrantes de los hogares Juntos.

[2] Vocería es la acción de dirigirse a otras personas a nombre de una organización.

- Brindar información de calidad a los/as ciudadanos/as dentro de los plazos establecidos por la Directiva de Gestión de la Información.

### 3.3. Público objetivo

**Principales**

- Integrantes de hogares del Programa JUNTOS

**Secundarios**

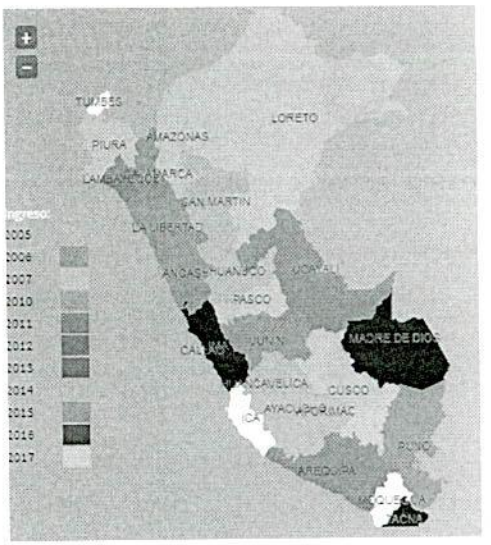
- Medios de comunicación masiva
- Aliados estratégicos

### 3.4. Alcance/cobertura

El Plan de Comunicación 2020 del Programa JUNTOS, será aplicado por la Unidad de Comunicación e Imagen como responsable de programar, conducir, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento del Plan en las 21 unidades territoriales y en la Sede Central (en el ámbito de su competencia).

Las Unidades Territoriales (UT) que tiene el Programa Juntos son las siguientes:

1. Amazonas Bagua
2. Amazonas Condorcanqui
3. Arequipa
4. Ancash
5. Apurimac
6. Ayacucho
7. Cajamarca
8. Cusco
9. Huánuco
10. Huancavelica
11. Junín
12. La Libertad
13. Lambayeque
14. Lima Provincias
15. Loreto Yurimaguas
16. Loreto Iquitos
17. Pasco
18. Piura
19. Puno
20. San Martín
21. Ucayali




### 3.5. Mensajes claves

#### 3.5.1. ¿Qué es JUNTOS?

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

#### 3.5.2. Afiliación temprana

✓ Si estas embarazada, comunica a tu Gestor Local antes de cumplir los 3 meses de gestación.

- ✓ Si tienes un niño o niña recién nacido, debes comunicar a tu gestor local antes que cumpla los 30 días.

### 3.5.3. ¿Cómo se puede afiliar una familia?

- ✓ Residir en un distrito mayor a 40% de pobreza según el Mapa de Pobreza publicado por el INEI
- ✓ Acudir a la Unidad de Empadronamiento Local (ULE) de tu municipio para solicitar la evaluación de tu condición económica y obtener la clasificación de pobre o pobre extremo.
- ✓ Ser considerado como pobre o pobre extremo en el Padrón general de hogares del Sisfoh.
- ✓ Debe tener miembros objetivos, es decir, gestantes, niñas, niños, adolescentes o jóvenes acudiendo a los servicios de salud y educación, hasta que culminen la educación secundaria o cumplan 19 años (lo que ocurra primero).
- ✓ Presentar los DNI del titular y todos los hijas e hijos.
- ✓ Informar a qué institución educativa (colegio) o establecimiento de salud asistirán las hijas e hijos menores de 19 años o la gestante.

### 3.5.4. Importancia de actualizar los datos de las familias usuarias.

- ✓ Recuérdales a las usuarias y usuarios que deben actualizar sus datos cada año para que puedan cobrar su incentivo a tiempo. Este proceso es obligatorio si:
  - La familia afiliada se mudó de casa.
  - Se cambió de centro de salud para verificar el control de crecimiento y desarrollo de las y los menores de tres años o los controles prenatales de las embarazadas.
  - Se cambió de colegio a las hijas o hijos.
  - Pasaron de inicial a primaria.
  - Terminaron el colegio.
  - La usuaria está embarazada.
  - Tienen hijas o hijos recién nacidos
  - Tienen menores de tres años de edad.

### 3.5.5. Compromiso de nuestras familias usuarias:

- ✓ Llevar a todas sus hijas e hijos a sus controles de salud, cada vez que lo pida el personal de salud.
- ✓ Que vayan todos los días al colegio.
- ✓ Si la mamá está embarazada, que asista a sus controles prenatales.
- ✓ Si una adolescente está embarazada, que siga asistiendo al colegio y acuda a todos sus controles prenatales.
- ✓ Si tienes hijas e hijos menores de tres años o estás embarazada, deben hacerse el examen de anemia, de acuerdo con lo solicitado por el personal de salud.

### 3.5.6. Mensajes sobre seguridad financiera:

- ✓ Solo tú puedes retirar el dinero de tu cuenta de ahorros. Ningún trabajador de Juntos y ninguna otra persona lo puede hacer por ti.
- ✓ No entregues tu tarjeta de débito ni compartas tu clave secreta. Solo tú las puedes usar.

- ✓ Si crees que falta dinero en tu cuenta de ahorros, llama a JUNTOS a través de la línea gratuita 1880. Te ayudaremos.
- ✓ La clave de tu tarjeta de débito es SECRETA no la compartas con nadie.

### 3.5.7. Promoción del ahorro.

- ✓ Ahorra tu dinero para enfrentar emergencias.
- ✓ Guárdalo para hacer algún negocio.
- ✓ Tu tarjeta de débito y el cajero automático son fáciles de usar.
- ✓ Al usar tu tarjeta de débito en los cajeros automáticos y agentes Multired, evitarás hacer colas en las agencias del Banco.

### 3.5.8. Atención al usuario

Puedes contactarnos por:

- ✓ El correo electrónico: servicioalusuario@juntos.gob.pe
- ✓ Llama a la línea gratuita 1880 desde un teléfono fijo, o celular.
- ✓ Por el aplicativo Mi Juntos (htt://www.juntos.gob.pe)
- ✓ A través de las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

### 3.5.9. Mi Juntos

- El aplicativo de consulta "Mi Juntos" estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 12 meses del año, evitando de esta manera a los/as usuarios/as realizar viajes innecesarios a los puntos de pago, lo que significa un ahorro de dinero y tiempo.

- A través del aplicativo los/as usuarios/as podrán:

  - ✓ Conocer en tiempo real la información relacionada a sus abonos, fecha de pago, lugar de pago, monto, o los motivos por los que no reciben la transferencia monetaria.

  - ✓ Los/as usuarios/as podrán conocer información detallada sobre el cumplimiento de las corresponsabilidades de sus miembros objetivos.

  - ✓ Los/as usuarios/as podrán visualizar el detalle de su composición familiar y la vigencia de su clasificación socioeconómica, esto les permitirá gestionar la renovación de la clasificación con la debida oportunidad.

### 3.5.10. Sistema Integrado de Gestión:

- ✓ JUNTOS realiza sus actividades en el marco de la integridad, la ética y la transparencia de gestión; rechazamos, prohibimos, evitamos, reportamos y denunciamos todo hecho o acto de soborno.
- ✓ Recuerda que todos los trámites en el Programa JUNTOS son gratuitos.
- ✓ JUNTOS realiza atenciones en lenguas nativas originarias.

## 3.6. Estrategias

### 3.6.1. Comunicación Externa

#### a) Notas de prensa

Las notas de prensa son un tipo de comunicación que nos permite posicionar al Programa en la opinión pública, a través de los medios de comunicación.

Recordemos que la nota de prensa es un documento corto, con el que presentamos una información importante o una novedad sobre nuestra institución a los medios de comunicación masivos.

Los temas a tratar serán aquellos que estén relacionados a los procesos operativos y aquellas efemérides que estén vinculados al Programa.

Para el año 2020, se realizarán 44 notas de prensa por Unidad Territorial y 12 notas de prensa para la Sede Central, siendo un total al año de 936 notas de prensa.

Dentro de los temas a tratar se encuentran:

- Estrategia de afiliación temprana (DIT).
- Inicio de año escolar.
- Campaña de actualización de datos.
- Campañas de afiliación de hogares.
- Lanzamientos de productos del Programa.
- Aniversario del programa Juntos
- Cierre de año para dar a conocer los logros del programa.
- Inicio de operativos de pagos, entre otros.

**b) Crónicas de perfil humano**

Realizar crónicas que nos permitirá contar las historias de nuestras familias usuarias desde su ingreso al Programa hasta la actualidad y como les cambió la vida.

Se pretende realizar como mínimo una crónica publicada en un medio de comunicación al año por Unidad Territorial, siendo en total 21 crónicas al año.

**c) Programar entrevistas periódicas para los JUT**

La base para generar posicionamiento del Programa son las unidades territoriales, en tanto es importante que los JUT, brinden declaraciones a medios a través de entrevistas que deben realizarse en fechas clave como:

- Inicio de año escolar.
- Campaña de actualización de datos.
- Campañas de afiliación de hogares.
- Lanzamientos de productos del Programa.
- Aniversario del Programa JUNTOS.
- Cierre de año para dar a conocer los logros del Programa.
- Inicio de operativos de pagos, entre otros.
- Estrategia de afiliación temprana (DIT).

Los temas que se abordarán en las entrevistas serán aquellos relacionados a los procesos operativos y efemérides que estén vinculados al Programa.

Para ello el comunicador deberá:

- Identificar el tema.
- Proponer el tema a la Sede Central para la autorización.
- La Sede Central aprobará la propuesta y solicitará ayuda memoria a la UT.
- Se concederá la entrevista al medio de comunicación
- Se remitirá un reporte por la entrevista brindada a la Sede Central

Cada Unidad Territorial deberá realizar un mínimo de 5 entrevistas en todo el año.

**d) Programar entrevistas para la DE en diferentes regiones.**

Una forma de llegar a la población de provincias y generar mayor posicionamiento del Programa, es a través de las entrevistas realizadas por el/la Directora/a Ejecutiva, los cuales pueden ser:

- Presenciales
- Telefónicas

Las entrevistas que se programen para la Alta Dirección priorizarán las regiones de mayor incumplimiento de corresponsabilidades y temas de coyuntura vinculadas al Programa.

Se programará en total la realización de 21 entrevistas en el año, correspondiendo 01 entrevista por Unidad Territorial.

### 3.6.2. Comunicación Digital

**a) Publicaciones de efemérides:**

Se publicarán 60 gráficas o foto noticias de efemérides vinculadas al Programa (anexo 1) relacionadas con temas del sector.

Estos contenidos se trabajarán desde la UCI y en algunos casos específicos, en coordinación con la Unidades territoriales.

**b) Difusión de videos de Cambiando Vidas (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)**

La publicación de los videos de cambiando vidas tendrán dos versiones, una larga (máximo 2 minutos y medio) para YouTube y Facebook y una corta para (máximo 30 segundos) para Twitter e Instagram.

Los videos se realizarán desde las Unidades Territoriales, por tanto, se proyecta contar con 21 historias de cambiando vidas para el presente año.

**c) Difusión de procesos operativos del Programa (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube)**

Se plantea la publicación de 3000 post en Twitter, 900 post en Facebook y 340 post en Instagram, sobre el desarrollo de los siguientes procesos operativos:

- ✓ Afiliación
- ✓ Acompañamiento Familiar
- ✓ Entrega de Incentivos Monetarias
- ✓ Verificación de Corresponsabilidades
- ✓ Mantenimiento de padrón
- ✓ Mi Juntos

La elaboración del contenido de fotos y videos se trabajará en coordinación con las Unidades Territoriales.

**d) Difusión de rebotes en medios de comunicación (Facebook, Twitter y YouTube)**

Se plantea publicar 60 rebotes en medios. Para ello se realizará el monitoreo desde UCI, en coordinación con las Unidades Territoriales.

El criterio de publicación será:

- Medios con mayor alcance
- Publicaciones realizadas solo a través de TV, radio, página web y prensa escrita.

**e) Publicaciones interactivas**

Se plantea la publicación de 23 gráficas interactivas en Facebook.

La elaboración estará a cargo de la UCI, siendo los temas a tratar :

- **Desarrollo Infantil Temprano (DIT):**

Las gráficas que se desarrollarán están vinculadas a la afiliación temprana y la promoción de los hábitos saludables que abarca desde la gestación hasta los 5 años de vida de la niña o del niño.

- **Inclusión financiera y otros:**

Las gráficas tocarán temas como importancia del ahorro, creación de cuenta de ahorros, lugares de cobro, entre otros.

### 3.6.3. Comunicación Social

**a) Realizar ferias informativas lúdicas para reforzar mensajes de los procesos operativos:**

Con esta actividad queremos asegurarnos que los/as usuarios/as conozcan cómo funcionan nuestros procesos operativos y afirmar que la información haya llegado a ellos/as y puedan entender cómo se enlazan nuestros procesos para llegar al usuario final.

Con esta actividad buscamos contar con usuarios/as completamente informados/as, que no solo entiendan lo que van a realizar, sino también por qué y cuándo.

Para identificar los distritos deberán tener en consideración los siguientes requisitos:

- Mayor incumplimiento de corresponsabilidades.
- Menor cantidad de actualización de datos.
- Mayor número de MO no ubicados.
- Mayor número de hogares nuevos.

La propuesta es realizar 4 sesiones iniciando por el proceso de afiliación, mantenimiento de padrón, cumplimiento de corresponsabilidades, transferencia de incentivos monetarios, cerrando con el uso del aplicativo Mi Juntos.

La actividad contará con una evaluación de entrada (primera sesión) y otra de salida (4ta sesión).

Con esta actividad la UCI no solo quiere llegar a más usuarios/as sino busca llegar con calidad, pertinencia y oportunidad.

**b) Canto por el Bicentenario**

Desarrollo de un concurso a nivel de las 21 Unidades Territoriales, a fin de promover la creación de canciones que surjan de la inspiración popular, con el uso de sus instrumentos autóctonos y con el lenguaje de cada zona.

La actividad tendrá como concepto la frase "El país que imaginamos" lo que nos permitirá mostrar los anhelos y metas de una población vulnerable al cumplimiento de los 200 años de vida republicana, y cómo el Estado aporta en su desarrollo.

Se deberá programar una actividad por UT, el cual deberá ser realizado durante el 2do y 3er trimestre del año y la final será ejecutado para octubre en la ciudad de Lima.

**c) Dibujando por el Bicentenario**

Desarrollo de un concurso de dibujo dirigido a los estudiantes del 4to y 5to año del nivel secundario, donde puedan expresar a través de un dibujo el concepto de la frase, "El país que imaginamos".

La actividad será solamente de carácter regional, para ejecutar la actividad las Unidades Territoriales elegirán a un mínimo de dos (02) instituciones educativas por UT.

La intención de la actividad es vincular a los jóvenes con la celebración del Bicentenario.

**d) Difusión a través de medios alternativos:**

A través de los comunicadores de las Unidades Territoriales se ha venido identificando medios alternativos donde podemos realizar la difusión de información de interés del Programa.

Hasta el momento contamos con 55 medios alternativos, identificados en un total de 12 unidades territoriales, siendo los temas a tratar:

**e) Mi Juntos en tu cole:**

Durante el año 2020 el Programa realizará una campaña de sensibilización a miembros objetivos del 4to y 5to de secundaria a nivel nacional, por su mejor predisposición para el uso de tecnología y manejo de dispositivos como celulares, tablet y computadoras.

Estamos seguros que la persona más cercana al/a la usuario/a y con las habilidades tecnológicas para ingresar al aplicativo Mi Juntos es su propio hijo, por ello buscamos sensibilizar a adolescentes del Programa JUNTOS y convertirlos en aliados estratégicos en el uso y difusión de la herramienta "Mi Juntos" entre nuestros/s usuarios/as.

Se debe realizar un mínimo de seis (06) actividades al año (una semana antes de inicio del operativo de pagos).

**f) Campaña "El Programa JUNTOS te acompaña al colegio" en el Vraem.**

Es necesario que el Programa logre hacer sentir su presencia en la campaña del buen inicio del año escolar en la población y en la opinión pública, es por eso que el primer día de inicio de clases se realizará una activación en las principales instituciones educativas del Vraem, invocando a los niños, niñas y adolescentes a asistir a clases desde el primer día; y a los padres de familia a enviar a sus hijos a la escuela evitando faltar.

La actividad central lo liderará la Dirección Ejecutiva en la región que se elija en la Sede Central donde además contaremos con la participación de un grupo de clown que nos permita llamar la atención de los participantes y de la opinión pública.

Asimismo, se difundirá a través de diversos medios la importancia de la asistencia oportuna a la escuela.

**g) JUNTOS articulando por la educación:**

El Programa articulará con las diversas instituciones de nivel superior, centros de empleo juvenil, municipalidades y otros para llevar información a las familias sobre las oportunidades a los que pueden acceder sus hijos luego de concluir la educación secundaria, mostrando al Programa como una institución que si bien te acompaña hasta que termines el colegio o cumplas 19 años, también te motiva a seguir superándote profesional y laboralmente, cumpliendo nuestro rol de acercar el servicio de educación del Estado a la población.

Se ejecutará una sola actividad por Unidad Territorial en un distrito con mayor presencia de instituciones educativas de nivel superior.

h) **Acompañamiento del comunicador en talleres de inclusión financiera para reforzar Mi Juntos**

El comunicador deberá realizar el acompañamiento al Gestor Local para tocar el tema de Mi Juntos, donde presentará el aplicativo y se asegurará que todos/as los/as usuarios/as logren tener contacto directo con el aplicativo ya sea a través de un celular o una computadora.

Se debe realizar como mínimo uno por cada bimestre.

i) **Reconociendo distritos que cumplen corresponsabilidades**

Así como contamos con distritos que tienen alto nivel de incumplimiento de corresponsabilidades, también encontramos distritos con 100% de cumplimiento. Para ellos se desarrollarán ferias multisectoriales, llevando otros servicios del Estado a fin de realizar un reconocimiento público al distrito y con ello motivarlos a seguir cumpliendo sus corresponsabilidades.

Esta actividad nos permitirá posicionar al Programa JUNTOS como una institución que acerca los servicios de salud y educación a las familias, informando a aquellas personas ajenas al Programa que nuestras usuarios/as no reciben el bono solo por ser pobres, sino que cumplen con corresponsabilidades lo que le permite al Programa contribuir a la salud y educación de las niñas y niños del Perú.

### 3.6.4. Comunicación Audiovisual

a) **Producción y post producción de videos Cambiando vidas**

El Programa viene promocionando las buenas prácticas de los integrantes de los hogares Juntos, para ello ha creado una campaña denominada "Cambiando Vidas" donde se presentan a través de videos cada una de estas historias que identifican los comunicadores de las diferentes Unidades Territoriales.

Al finalizar el año se debe contar con un mínimo de 21 historias para la sección denominada "Cambiando Vidas".

b) **Producción y post producción de videos de procesos operativos**

Tomando en cuenta que el Programa ha dado un giro en el uso de la tecnología y la forma de intervención de los procesos ha cambiado, es necesario refrescar nuestro archivo de imágenes (foto y video). Para ello tanto el comunicador de las Unidades Territoriales como el técnico en audiovisual de la UCI deberá obtener nuevos registros de los procesos operativos del Programa

La meta es contar con imágenes actualizadas a más tardar en diciembre del 2020 por cada proceso en cada unidad territorial.

### 3.6.5. Atención al usuario

- **Atenciones presenciales, telefónicas y redes sociales.**

  A través de los diferentes canales de atención que tiene el Programa, se atenderán las consultas, pedidos, denuncias y reclamos de todos los ciudadanos de las diferentes Unidades Territoriales, para mantener a los ciudadanos informados y atender las interrogantes o solicitudes de los hogares afiliados al Programa y de la población en general.

  Para este año 2020 se pretende atender 86,000 consultas a nivel nacional.

- **Atenciones itinerantes.**

  El Técnico de Atención al Usuario, realizará viajes a los distritos más alejados de cada región a fin de poder brindar atenciones de consultas, pedidos y sugerencias.
  Con esta actividad queremos llegar a aquellos/as usuarios/as que por la lejanía de sus hogares no pueden realizar sus consultas en las plataformas de atención al usuario.
  Para este año 2020 se desplazarán un total de 18,000 atenciones itinerantes.

### 3.7. Metas/Resultados esperados

| COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO | PRODUCTOS E INSUMOS | INDICADORES |
|---|---|---|
| **Objetivos**<br>Posicionar al Programa JUNTOS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en los hogares usuarios y la sociedad civil como una institución que promueve el acceso a los servicios de salud y educación con calidad, oportunidad, transparencia, integridad y ética. | Plan de comunicación | Los/as ciudadanas, ciudadanos y aliados estratégicos, reconocen al Programa como una institución que promueve el acceso a los servicios de salud y educación. |
| **Objetivos Específicos**<br>• Fortalecer la comunicación y difusión de los servicios que tiene y brinda el Programa a aliados estratégicos, opinión pública y medios de comunicación. | Material comunicacional (difusión en prensa, redes). | Promedio de rebotes en medios de comunicación.<br><br>% de crecimiento de seguidores de redes sociales. |
| • Reforzar mensajes sobre los procesos operativos y los beneficios que otorga el cumplimiento de compromisos asumidos a los integrantes de los hogares Juntos. | Acciones de sensibilización (ferias, talleres, otros) | N° de ciudadanos/a que reciben información de los servicios que brinda el Programa. |

| COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO | PRODUCTOS E INSUMOS | INDICADORES |
|---|---|---|
| • Brindar información de calidad a las ciudadanas y ciudadanos cumpliendo los plazos establecidos por la Directiva de Gestión de la Información. | Atenciones en la plataforma de atención al usuario. | 21 unidades territoriales brindan un servicio de calidad en las plataformas de atención al usuario. |

## IV. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### 4.1. Matriz de actividades

A continuación, presentamos la matriz de actividades de comunicación:

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMUNICACIONALES

| Estrategias | Objetivos Específicos | Actividades | Indicadores | Medios de verificación | Meta UCI | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comunicación Externa | Fortalecer la comunicación y difusión de los servicios que brinda el Programa en la ciudadanía y aliados estratégicos. | Notas de prensa | N° de notas de prensa publicadas en medios de comunicación. | Publicación de la nota | 936 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Crónicas de perfil humano | N° de crónicas de perfil humano publicadas en medios de comunicación. | Crónica publicada | 21 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Programar entrevistas periódicas para los JUT sobre procesos operativos | N° de entrevistas realizadas por los JUT. | Audio o video de entrevista | 105 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Programar entrevistas para la DE en diferentes regiones, priorizando las de mayor incumplimiento de corresponsabilidades y temas de coyuntura vinculadas al Programa. | N° de entrevistas realizadas por la DE. | Audio o video de entrevista | 21 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Comunicación Digital | | Publicaciones de efemérides vinculadas al accionar del Programa en redes sociales. | N° de publicaciones de efemérides | Link de publicación | 60 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

| Estrategias | Objetivos Específicos | Actividades | Indicadores | Medios de verificación | Meta UCI | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Difusión de videos de *Cambiando Vidas* en redes sociales, para valorar el impacto del Programa en los hogares afiliados. | N° de videos de Cambiando Vidas difundidos. | Link de publicación | 21 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Difusión de procesos operativos del Programa en redes sociales. | N° de publicaciones de procesos operativos. | Link de publicación | Twitter: 3000, Facebook: 900, Instagram: 340 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Difusión en las redes sociales del Programa, de los rebotes obtenidos en medios de comunicación. | N° de rebotes publicados en redes. | Link de publicación | 60 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Publicaciones interactivas en redes sociales. | N° de publicaciones interactivas en redes. | Link de publicación | 23 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Comunicación Social | Reforzar los mensajes sobre los procesos operativos en los integrantes de los hogares Juntos. | Realizar ferias informativas lúdicas para reforzar mensajes de los procesos operativos. | N° de usuarias que conocen los procesos operativos del Programa. | Lista de asistencia | 336 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Canto por el Bicentenario dirigido a integrantes de hogares del Programa. | N° de participantes en concurso de Canto por el Bicentenario. | Ficha de inscripción | 21 | | | | | X | X | X | X | X | X | | |

| Estrategias | Objetivos Específicos | Actividades | Indicadores | Medios de verificación | Meta UCI | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Dibujando el Bicentenario dirigido a estudiantes de 4to y 5to año de secundaria. | N° de participantes en el concurso "Dibujando el Bicentenario" | Ficha de inscripción de la IE | 21 | | | X | X | X | X | X | | | | | |
| | | Difusión de mensajes en radios alternativos. | N° de radios alternativas que difunden mensajes del Programa. | Acta de compromiso de las radios alternativas | 42 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Mi Juntos en tu cole, dirigido a estudiantes del 5to año de secundaria. | N° de jóvenes de 5to de secundaria capacitados sobre el Aplicativo Mi Juntos. | Listas de asistencia | 126 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | El Programa Juntos te Acompaña al Colegio, priorizando la intervención comunicacional en la zona VRAEM. | N° de instituciones educativas que participan de campaña en el VRAEM | Fotos, video | 1 | | X | X | | | | | | | | | |
| | | Juntos articulando por la educación | N° de actividades ejecutadas | Lista de asistencia | 21 | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | | Acompañamiento del comunicador en talleres de inclusión financiera para reforzar Mi Juntos. | N° de participantes en talleres de inclusión financiera que usan el aplicativo Mi Juntos. | Lista digital de asistencia del GEL | 126 | | X | | X | | X | | X | | X | | X |
| | | Reconocimiento de distritos que cumplen corresponsabilidades | N° de distritos que reciben reconocimiento por cumplir el 100% de sus corresponsabilidades. | Lista de participantes de la actividad, fotos | 21 | | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

| Estrategias | Objetivos Específicos | Actividades | Indicadores | Medios de verificación | Meta UCI | En | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Set | Oct | Nov | Dic |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comunicación Audiovisual | Fortalecer la comunicación y difusión de los servicios que brinda el Programa en la ciudadanía y aliados estratégicos | Producción y post producción de videos *Cambiando Vidas*. | N° de videos producidos de "Cambiando Vidas" | Videos de Cambiando Vidas | 21 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Producción y post producción de videos de procesos operativos. | % de UT que actualizaron videos sobre procesos operativos realizados. | Imágenes y fotografías por cada proceso operativo | 21 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Atención al usuario | Brindar información de calidad a los/as ciudadanos/as cumpliendo los plazos establecidos por la Directiva de Gestión de la Información. | Atenciones presenciales, telefónicas y en redes sociales. | N° de atenciones realizadas en todas las plataformas de atención al usuario. | Reporte del SCRD | 86,000 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| | | Atenciones itinerantes. | N° de atenciones itinerantes realizadas. | Reporte del SCRD | 18,000 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

### 4.2. Presupuesto

Para la ejecución del presente Plan se cuenta con recursos de S/ 294, 521 soles, de los cuales S/ 123, 521 soles están asignados a las 21 Unidades Territoriales y S/ 171,000 soles a la Unidad de Comunicación e Imagen.

## V. MONITOREO Y EVALUACIÓN

### 5.1. Indicadores de procesos y resultados

- ✓ Promedio de rebotes en medios de comunicación por cada nota de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa
- ✓ % de crecimiento de seguidores de redes sociales.
- ✓ Número de usuarios/as informados/as sobre los procesos operativos.
- ✓ Porcentaje de reclamos y denuncias gestionadas dentro del plazo establecido.

En el siguiente cuadro, presentamos la programación trimestral de los indicadores:

## PROGRAMACIÓN: PLAN DE COMUNICACIÓN 2020 - PROGRAMA JUNTOS

| Estrategia | ACTIVIDADES | INDICADORES | FÓRMULA DE CÁLCULO | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | TRIMESTRES | | | | TOTAL | Unidad Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | TRIM I | TRIM II | TRIM III | TRIM IV | | |
| Comunicación Externa | Difusión de notas de prensa sobre las acciones que viene realizando el Programa. | Promedio de rebotes en medios de comunicación por cada nota de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa Juntos. | ∑ Número de rebotes logrados en medios de comunicación en el trimestre<br>---<br>∑ Número de notas de prensa relacionada al servicio que brinda el Programa en el trimestre | Informe trimestral de acciones comunicacionales | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | UCI |
| Comunicación digital | Aumentar los seguidores que se incrementa en las redes sociales como Twitter, Instagram, Facebook y suscriptores en YouTube | Variación porcentual de seguidores en redes sociales | ∑Número de seguidores de las redes sociales | Informe trimestral de acciones comunicacionales | 73,145 | 75,380 | 77,615 | 79,850 | 79,850 | UCI |
| Comunicación social | Ferias informativas, lúdicas y talleres para dar a conocer los procesos del programa Juntos. | Número de participantes en ferias informativas ejecutadas en las UT. | ∑Número de participantes en ferias informativas | Informe trimestral de acciones comunicacionales | 5,000 | 15000 | 15,000 | 15,000 | 50,000 | UCI |
| Atención al usuario | Reclamos y denuncias gestionados dentro del plazo establecido | Porcentaje de reclamos y denuncias gestionadas dentro del plazo establecido. | ∑ de reclamos y denuncias gestionados dentro del plazo establecido<br>---<br>x 100<br>∑Número total de reclamos y denuncias registrados en el mes | Informe trimestral de acciones comunicacionales | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | UCI |

**5.2. Seguimiento y evaluación:**

La UCI realizará el seguimiento a las acciones comunicacionales realizadas en las Unidades Territoriales y la Sede Central y enviará un informe trimestral a la DE para dar a conocer las acciones realizadas.