



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
Programa Nacional de entrega de la pensión  
no contributiva a personas con discapacidad severa en  
situación de pobreza - CONTIGO

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización en Salud”

## RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 095-2020-MIDIS/PNPDS-DE

Lima, 19 de setiembre de 2020

### VISTOS:

El Informe N° 000159-2020-MIDIS/PNPDS-UAC elaborado por la Unidad de Acompañamiento, Informe 000102-2020-MIDIS/PNPDS-CT elaborado por la Coordinación Técnica, Informe N° 000149-2020-MIDIS/PNPDS-UPPM elaborado por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el Informe N° 000132-2020-MIDIS/PNPDS-UAJ emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO; y

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se creó el sector de Desarrollo e Inclusión Social, que comprende a todas las entidades del estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP se creó el “Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza”, en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza que cumplan con los requisitos allí establecidos;

Que, con el Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS se aprobó la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), modificándose su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza — CONTIGO” (en adelante, Programa CONTIGO), misma que tiene como objetivo otorgar una pensión no contributiva de S/. 300 (trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 079-2020-MDIS/PNPDS-DE, se aprueba la Cadena de Valor y Tablero de Control del Programa CONTIGO, herramienta que permite visualizar cómo los insumos, procesos y productos convergen para el logro de los resultados, logrando así obtener un panorama integral de la intervención del programa social bajo una modelo causal;

Que, asimismo, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 091-2020 MIDIS/PNPDS-DE de fecha 17 de setiembre del 2020, se aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE, denominada “DIRECTIVA DE GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN”, que tiene por objetivo establecer las normas y criterios generales del proceso de Gestión del Acompañamiento y Articulación, el cual comprende actividades basadas en un modelo social y comunitario a través de la restitución y reconocimiento del usuario como agente de derechos,



reconocimiento social y la promoción al acceso a servicios complementarios especializados que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa;

Que, en ese marco normativo, mediante Informe N° 000159-2020-MIDIS/PNPDS-UAC, la Unidad de Acompañamiento del Programa CONTIGO, formula el PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020, instrumento que tiene como objeto establecer las orientaciones técnicas y modalidades de intervención en el proceso de implementación de la "Gestión del Acompañamiento y Articulación"; a través del cual se busca promover el respeto, valoración y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa, así como promover el acceso a servicios complementarios en el territorio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as del programa;

Que, asimismo, mediante Informe N° Informe 000102-2020-MIDIS/PNPDS-CT de fecha 18 de setiembre de 2020, la Coordinación Técnica del Programa CONTIGO emite opinión favorable sobre la propuesta del PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 formulado por Unidad de Acompañamiento mediante Informe N° 000159-2020-MIDIS/PNPDS-UAC;

Que, del mismo modo, mediante Informe N° 0149-2020-MIDIS-PNPDS-UPPM de fecha 19 de setiembre de 2020, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa CONTIGO, emite opinión favorable sobre la propuesta del PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 formulado por Unidad de Acompañamiento mediante Informe N° 000159-2020-MIDIS/PNPDS-UAC;

Que, por su parte, mediante Informe N° 000132-2020-MIDIS/PNPDS-UAJ de fecha 19 de setiembre de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa CONTIGO emite opinión legal favorable sobre la propuesta del PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 formulado por Unidad de Acompañamiento mediante Informe N° 000159-2020-MIDIS/PNPDS-UAC y validada por la Coordinación Técnica y la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización mediante Informe 000102-2020-MIDIS/PNPDS-CT e Informe N° 0149-2020-MIDIS-PNPDS-UPPM respectivamente; al considerar que ésta fue elaborada dentro del marco legal pertinente y cuenta con la opinión técnica favorable de las unidades orgánicas participantes y/o involucradas en la elaboración de la misma;

Que, estando a las competencias de la Dirección Ejecutiva de conformidad con la Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional CONTIGO y con el visto de la Coordinadora Técnica o el/la que haga sus veces y del/de la Jefe/a de la Unidad de Acompañamiento, Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa CONTIGO.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.- APROBAR** el PLAN ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020 del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO, que como anexo, forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2.- REMITIR** la presente Resolución a las Unidades Orgánicas del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO para su cumplimiento conforme a sus atribuciones.

**ARTÍCULO 3.- ENCARGAR** a 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 entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO (<https://contigo.gob.pe/>).

**Regístrese y comuníquese.**

  
BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas  
con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO





# PLAN “ESTAMOS CONTIGO: GESTIÓN DEL ACOMPañAMIENTO Y ARTICULACIÓN 2020

## Contenido

1	INTRODUCCION .....	3
2	OBJETIVOS .....	3
2.1	Objetivo General: .....	3
2.2	Objetivos específicos: .....	3
3	ALCANCE .....	4
4	BASE LEGAL.....	4
5	INFORMACIÓN GENERAL .....	4
5.1	Funciones generales del Programa CONTIGO:.....	4
5.2	Estrategias de Intervención .....	5
5.3	Marco Teórico.....	5
5.3.1	Modelo Social .....	6
5.3.2	Estrategia de rehabilitación basa en la Comunidad – RBC .....	6
5.3.3	Modelo Ecológico .....	6
5.4	Enfoques .....	7
5.4.1	Enfoque de Derechos humanos.....	7
5.4.2	Enfoque de Género .....	7
5.4.3	Enfoque de Interculturalidad .....	7
5.5	Definiciones .....	8
5.6	Cadena de valor.....	9
5.6.1	Resultado Final: .....	10
5.6.2	Productos .....	11
5.6.3	Actividades/Proceso .....	12
5.6.4	Seguimiento, monitoreo y supervisión .....	13
6	CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA .....	13
7	GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN .....	17
7.1	Componentes del Acompañamiento y la Articulación .....	17
7.1.1	Componente de “Derechos, cuidado y salud”.....	17
7.1.2	Componente de “Gestión de Redes de Apoyo”.....	18
7.2	Líneas de acciones del Acompañamiento y la Articulación .....	18
7.2.1	CONTIGO DE ESCUCHA .....	18
7.2.2	CONTIGO TE INFORMA .....	19
7.2.3	CONTIGO TE CAPACITA .....	21
7.2.4	APRENDO CONTIGO .....	23
8	IMPLEMENTACION DE LA GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACION .....	25
8.1.1	Personal para la Gestión del Acompañamiento y Articulación.....	25



8.1.2	Distribución funcional de la unidad .....	26
9	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	26
10	CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO .....	27
11	ANEXOS .....	27



## 1 INTRODUCCION

La implementación de la Gestión del Acompañamiento y Articulación, implica la intervención en territorio con las personas con discapacidad severa usuarias del Programa CONTIGO, que nivel más amigable se denomina “Estamos CONTIGO”. Esta intervención se realizará de manera presencial, a través de visitas domiciliarias, sesiones de capacitación y reforzamientos, procesos formativos, promoción de la articulación a través de reuniones de trabajo, acciones de sensibilización y compromisos conjuntos interinstitucionales; además tendrá estrategias de soporte remoto que se realizarán con el uso de la Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, estrategias de teleeducación y otros con el objetivo de informar, dar soporte emocional y dotar de información para el aprendizaje de temáticas específicas.



La intervención se desarrollará en el marco de dos componentes el primero referido a la promoción del ejercicio derechos, cuidado y salud; y, el segundo referido a la formación y fortalecimiento de redes de apoyo territoriales y temáticos.



Las actividades se desarrollarán a tres niveles: primero centrado en el usuario/a y el desarrollo de sus capacidades para la comprensión de la igualdad de derechos y el ejercicio de sus derechos; el segundo nivel a nivel de su cuidador y su hogar para que sea incluido como sujeto de derechos buscando establecer mejores condiciones de habitabilidad, valorando su ser como persona con derechos; finalmente el nivel de comunidad, implica la movilización de los aliados estratégicos con el objetivos de buscar acuerdos, compromisos y acciones conjuntas que permitan hacer posible el acceso a servicios como salud, educación y otros existentes en el territorio, sumando a ello el desarrollo de acciones de sensibilización que permitan el respeto, valoración e inclusión de las personas con discapacidad severa.



## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL:

Establecer las orientaciones técnicas y modalidades de intervención en el proceso de implementación de la “Gestión del Acompañamiento y Articulación”; a través del cual se busca promover el respeto, valoración y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa, así como promover el acceso a servicios complementarios en el territorio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los usuarios/as del programa.








### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer los canales de acercamiento para la comunicación regular con los usuarios/as y autorizados/as del Programa, que permiten entregar información respecto de la formas y modalidades del cobro; promoviendo un trabajo articulado con los aliados estratégicos, a través de la línea de acción “Contigo te Informa”
- Establecer las orientaciones técnicas y metodológicas sobre derechos de las personas con discapacidad, su reconocimiento, valoración e inclusión, promoviendo el ejercicio de derechos con énfasis de los derechos a la salud y educación; a través de la línea de acción “Aprendo Contigo”.
- Establecer canales de soporte emocional frente a situaciones que afectan la salud mental de los usuarios/as o sus cuidadores/as en el marco del COVID19 o en circunstancias que se requieran a demanda de los usuarios/as o sus cuidadores/as, las cuales se realizarán a través de la orientación y consejería de la línea de acción “Contigo te Escucha”
- Establecer las orientaciones técnicas y metodológicas de la línea de acción “Contigo te Capacita” el cual busca fortalecer las capacidades de los aliados estratégicos que a su vez contribuirán en la mejora del acceso y calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas locales en el territorio.

### 3 ALCANCE

El presente documento es de aplicación de la Unidad de Acompañamiento quién desarrollará las intervenciones estrategias en territorio para contribuir a la elevar en la calidad de vida de las personas con discapacidad severa usuarias(os) del Programa, a través de los subprocesos de articulación intersectorial, intergubernamental e interinstitucional y acompañamiento al usuario, así como implementar los mecanismos para el monitoreo de uso de la pensión.

### 4 BASE LEGAL

- 
- 
- 
- 
- 
- a. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
  - b. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
  - c. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
  - d. Ley N° 29792 Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
  - e. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
    - f. Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, que crea el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, fue creado en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
  - g. Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS, que aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y modifica su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO”.
  - h. Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
  - i. Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS que aprueba el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO.
  - j. Directiva N° 007-2012-MIDIS “Lineamientos para el seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos del MIDIS”
  - k. Directiva N° 002-2019-MIDIS/PNPDS-DE “Afilación, elaboración de padrón general de usuarios y autorización para el cobro de la pensión no contributiva” aprobada con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 49-2019-MIDIS/PNPDS-DE, modificada con la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 080-2020-MIDIS/PNPDS-DE.
  - l. Resolución Ministerial N° 097-2020- MIDIS que aprueba el Plan Estratégico Institucional del MIDIS
  - m. Resolución Ministerial N° 122-2020-MIDIS que aprueba el Plan Operativo Institucional 2020 Modificado v2

### 5 INFORMACIÓN GENERAL

El Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, otorga una pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, en todo el territorio nacional de forma progresiva, con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de vida.

#### 5.1 FUNCIONES GENERALES DEL PROGRAMA CONTIGO:

- a) Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de la pensión no contributiva.
- b) Aprobar la relación de beneficiarios del Programa.
- c) Gestionar y monitorear la entrega de la pensión no contributiva.
- d) Solicitar información a entidades públicas y privadas para verificar el cumplimiento de los requisitos de acceso al Programa
- e) Coordinar con las entidades públicas y privadas las acciones necesarias para el cumplimiento del objetivo del Programa.

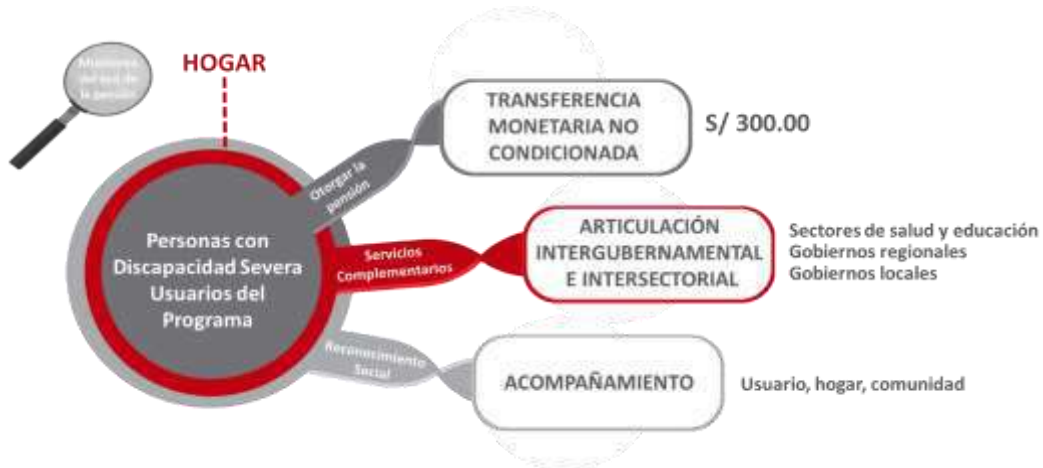
- f) Solicitar la inscripción de los beneficiarios del Programa en el Registro Nacional de Personas con Discapacidad.
- g) Las demás funciones que se establezcan en el Manual de operaciones o se deleguen en la normatividad vigente.

## 5.2 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

La estrategia de intervención del Programa CONTIGO, tiene como objetivo lograr que los usuarios puedan mejorar su calidad de vida, para ello se cuenta con tres ejes claves.

1. Transferencia monetaria, para otorgar la pensión no contributiva a los usuarios del programa.
2. Articulación intra e intersectorial, para identificar y potenciar los servicios que son brindados tanto por el sector público y por el sector privado, para identificar servicios complementarios a las necesidades de los usuarios del Programa.
3. Acompañamiento al usuario, a su hogar y a su comunidad, con el objetivo de generar un mayor reconocimiento social de la persona con discapacidad para el ejercicio de sus derechos y su inclusión al desarrollo económico local.

**Ilustración N° 1: Ejes de la estrategia de intervención del Programa CONTIGO**



El Programa CONTIGO toma como elemento clave la “articulación” para lograr la realización de acciones conjuntas en favor de la persona con discapacidad severa, ya sea para la transferencia monetaria como para el acompañamiento. En este sentido, las acciones de articulación se desarrollarán con los representantes de las diferentes instituciones involucradas en los temas de trabajo que se priorizará para cada territorio.

El proceso de articulación abarca las diferentes dimensiones (político y técnico, participativo y concertado, vertical y horizontal) y con alcances tales como: macro, meso y micro; los cuales involucran a diferentes actores y sectores, con el fin de articular esfuerzos y crear sinergia que favorecerá al logro de los objetivos planteados por el Programa y crear un sentido compartido en favor de las personas con discapacidad severa usuarias, sus hogares y comunidad.

Las acciones de articulación en las regiones estarán orientadas a facilitar las intervenciones intersectoriales e intergubernamentales que sumen al logro de los objetivos del Programa y, por lo tanto, eleven la calidad de vida de los usuarios.

## 5.3 MARCO TEÓRICO

El marco teórico, establece las consideraciones teóricas que hacen posible la comprensión de la manera como se plantean la presente intervención, es el sustento teórico de cada de las estrategias propuestas como forma de intervención y son las siguientes:



### 5.3.1 Modelo Social

Pone relevancia en la discriminación estructural cuestionando las causas que originan la discapacidad, ya que considera que no son individuales, sino que son preponderantemente sociales. La sociedad tiene serias limitaciones para prestar servicios apropiados que aseguren tener presente las necesidades de las personas con discapacidad. En ese sentido la comunidad y distrito deben ser espacios pensados y diseñados para hacer frente a las diversas necesidades de sus habitantes, en especial para que sean incluidas las personas con discapacidad severa.

Este modelo pone énfasis en que las personas con discapacidad puedan contribuir a la sociedad en igualdad de condiciones que el resto de personas, por tanto, es necesario reconocer e identificar desde su condición de discapacidad, en este caso severa, su capacidad de agente de cambio y sujeto de derechos.

Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con los valores esenciales que fundamentan los Derechos Humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad, que propician la disminución de barreras y que dan lugar a la inclusión social, que pone como base los principios como: autonomía personal, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, dialogo civil, entre otros.

Se parte de la premisa de que la discapacidad es una construcción social, no es la deficiencia que impide a las personas con discapacidad acceder o no a un determinado ámbito social, sino los obstáculos y barreras que crea la misma sociedad, que limitan e impiden que las personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

### 5.3.2 Estrategia de rehabilitación basa en la Comunidad – RBC

La estrategia de RBC, no se considera como un modelo en sí, ya que no existe una única manera de desarrollar el programa, sino que son muchas las formas posibles de realizarlo, de acuerdo a las condiciones específicas de la comunidad con la que se trabaja. En esta estrategia se realiza una atención integral de las PD de una comunidad determinada a partir de un centro de rehabilitación, involucrando a sus familias, así como a los diferentes sectores de la comunidad implicados, y capacitando a un promotor que ejerce de nexo entre el centro de rehabilitación y la comunidad. A su vez, el centro de rehabilitación realiza un papel de referencia y contrarreferencia para las personas con discapacidad.

Atendiendo a los documentos de posición conjunta de la OIT, la OMS y la UNESCO, los objetivos principales de la RBC son, en primer lugar, asegurar que las personas con discapacidad puedan sacar el máximo provecho de sus facultades físicas e intelectuales, tener acceso a los servicios y oportunidades ordinarios y ser colaboradoras activas dentro de la comunidad y la sociedad, y por otro lado, impulsar a las comunidades a promover y proteger los derechos de las personas con discapacidad mediante transformaciones en la comunidad, consiguiendo su plena inserción. Además de estos objetivos fundamentales, un programa de RBC debería incluir objetivos específicos como la creación de una actitud positiva hacia las personas con discapacidad, la provisión de servicios de rehabilitación, la creación de oportunidades para generar ingresos, la facilitación de cuidados de las personas con discapacidad, la provisión de oportunidades de educación y formación, la prevención de causas de discapacidad o la gestión, registro y evaluación del proyecto.

### 5.3.3 Modelo Ecológico

Este modelo propone una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Dentro de esta teoría el desarrollo es concebido como un fenómeno de continuidad y cambio de las características bioecológicas. Concretamente, postula cuatro niveles o sistemas que operarían en concierto para afectar directa e indirectamente sobre el desarrollo de la persona:



- **Microsistema:** corresponde al patrón de actividades, roles y relaciones interpersonales que la persona en desarrollo experimenta en un entorno determinado en el que participa (el individuo y la familia).
- **Mesosistema:** comprende las interrelaciones de dos o más entornos (microsistemas) en los que la persona en desarrollo participa (por ejemplo, para un niño, las relaciones entre el hogar, la escuela y el grupo de pares del barrio; para un adulto, entre la familia, el trabajo y la vida social).
- **Exosistema:** se refiere a los propios entornos (uno o más) en los que la persona en desarrollo no está incluida directamente, pero en los que se producen hechos que afectan a lo que ocurre en los entornos en los que la persona sí está incluida (para el niño, podría ser el lugar de trabajo de los padres, la clase del hermano mayor, el círculo de amigos de los padres, las propuestas del Consejo Escolar, etc.).
- **Macrosistema:** se refiere a los marcos culturales o ideológicos que afectan o pueden afectar transversalmente a los sistemas de menor orden (micro-, meso- y exo) y que les confiere a estos una cierta uniformidad, en forma y contenido, y a la vez una cierta diferencia con respecto a otros entornos influidos por otros marcos culturales o ideológicos diferentes.

## 5.4 ENFOQUES

Los enfoques están referidos esencialmente a las diversas miradas de la realidad social, ya que cada contexto y territorio es cambiante y complejo. Por ello se hace necesario establecer algunos enfoques que deben considerarse a la hora de comprender la realidad e implementar cada una de las actividades; por se plantea que se tenga presente los siguientes enfoques:

### 5.4.1 Enfoque de Derechos humanos

El enfoque de derechos busca fortalecer y reconocer la persona con discapacidad severa, como sujeto de derechos, frente a la discriminación estructural que sufren en todos los ámbitos de la vida, por lo que no se crea nuevos derechos, sino que se promueve, protege y asegura el goce pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales, en condiciones de igualdad promoviendo el respeto a su dignidad inherente.

El enfoque de derechos se refiere a la promoción y protección de los derechos humanos, y la identificación de los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como de los modelos que podrían vulnerarlos. Este enfoque nos permite identificar quiénes son los titulares de derechos y titulares de obligaciones: ¿en medida se asumen como sujetos de derechos? También permite la identificación de barreras sociales, económicas, institucionales y de hegemonía cultural que limitan el ejercicio de los derechos.

### 5.4.2 Enfoque de Género

Se reconoce la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias sexuales y que son origen de la discriminación y violencia hacia las mujeres. Los derechos humanos y las libertades fundamentales de las niñas, adolescentes y mujeres con discapacidad severa deben ser plenamente reconocidos y respetados, a su vez deben disfrutar de igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Considerando además que la discapacidad severa tiene un nivel relevante de dependencia de la persona con discapacidad severa con su cuidador/a, se hace necesario poner énfasis en el reconocimiento y valoración de la labor que realizan los cuidadores/as.

### 5.4.3 Enfoque de Interculturalidad

Proceso de intercambio, diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio: a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales. Las personas con discapacidad severa son parte de grupos humanos diversos, cada uno de ellos han construido imaginarios respecto a la discapacidad, es necesario conocer, analizar y construir perspectivas más positivas en la cual se reconoce y se incluya a la persona de discapacidad severa como un miembro con igualdad de derechos y oportunidades.



## 5.5 DEFINICIONES

- **Acciones de sensibilización:** Conjunto de acciones y actividades enfocadas al trabajo en el territorio con los/las aliados/as estratégicos/as, usuarios/as y sus cuidadores/as que busca promover el reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos de derechos y fomentar el acercamiento y adaptación de los servicios vinculados a las personas con discapacidad severa que se encuentran en el territorio.
- **Acompañamiento al cobro:** Conjunto de acciones destinadas a asistir al usuario/a y/o su autorizado/a para ejercer su derecho al cobro, brindándoles información sobre el procedimiento del programa y orientándolos para acceder a los canales de atención bancaria (Oficinas, cajeros automáticos, agentes corresponsables, Banca Móvil, entre otros).
- **Acompañamiento al usuario/a:** Acciones enfocadas en el/la usuario/a mayor de 18 años que expresa voluntad, orientada al conocimiento y ejercicio de sus derechos, dando énfasis al acceso a la pensión no contributiva, salud, educación, protección y autonomía.
- **Acompañamiento al hogar:** Acciones dirigidas a aquellos hogares que tienen los/las usuarios/as menores de edad o adultos que no expresan voluntad, orientadas a que el hogar reconozca a la persona con discapacidad severa como sujeto de derechos, así como fomentar la valoración del rol del cuidador/a.
- **Acompañamiento con la comunidad:** Conjunto de acciones desarrolladas en el territorio orientadas a promover un entorno inclusivo para las personas con discapacidad severa, a través de la creación de redes de apoyo, formación de cuidadores/as líderes, generando el compromiso de los/las aliados/as estratégicos/as para que estos brinden servicios de calidad y adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad severa.
- **Autorizado/a:** Cuidador/a del/a usuario/a del programa que fue autorizado/a al cobro de la pensión no contributiva de acuerdo a los supuestos comprendidos en los literales a), b) y c) del artículo 12.4.2 del Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, modificado por el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP.
- **Aliado/a Estratégico/a:** Son las entidades públicas o privadas y sociedad civil organizada que tienen ejes estratégicos inclusivos a personas con discapacidad. Se considera también a los Programas y Proyectos que sin tener el eje estratégico de discapacidad son flexibles para incorporar a las personas con discapacidad en sus intervenciones.
- **Cuidador/a:** Quién convive y se encarga de brindar cuidados constantes a la persona con discapacidad severa y es reconocido como tal por el usuario/a.
- **Facilitador social:** Profesional del Programa CONTIGO responsable de operativizar la estrategia de acompañamiento en el territorio que conoce la problemática y atención de las personas con discapacidad severa y promueve el ejercicio de sus derechos.
- **Formación de cuidadores/as líderes:** Proceso de desarrollo de capacidades de los/las cuidadores/as de los/las usuarios/as menores de edad o adultos que no expresan voluntad con la finalidad de mejorar sus competencias sobre los cuidados de las personas con discapacidad severa y promover su liderazgo en su comunidad, la cual se desarrolla a través de un conjunto de sesiones de formación.
- **Gestión del Acompañamiento:** Conjunto de acciones dirigidas a los/las usuarios/as del Programa, que busca el ejercicio de derechos, autonomía y acceso a servicios complementarios, mediante el diseño conjunto (Programa CONTIGO-Usuario/a-Hogar) de un plan de inclusión familiar acorde a sus necesidades y medios de vida, fomentando un entorno inclusivo que posibilita una oportunidad de mejora y toma en cuenta los niveles de persona, hogar y comunidad.
- **Monitoreo del uso de la pensión no contributiva** Es el procedimiento por el cual se recoge información de los/las usuarios/as a través de visitas al hogar, que permita levantar información, analizar y hacer una retroalimentación de los usos que se le da a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa Contigo optimizar la intervención impactando en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, usuarios/as del Programa.





- **Persona con Discapacidad Severa – PcDS** Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas requiriendo para ello del apoyo o los cuidados de una tercera persona la mayor parte del tiempo o de manera permanente.
- **Plan de Inclusión Familiar** Instrumento formulado de manera conjunta entre el Programa CONTIGO, usuario/a y hogar que busca generar en el hogar el respeto, la valoración, y el ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad y su inclusión, este plan contiene la caracterización del/a usuario/a, identificación de sus medios de vida y el diseño de metas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.
- **Redes de apoyo**
- Espacio en el que interactúan el/la usuario/a, su cuidador/a y los/las aliados/as estratégicos/as en un territorio con el objetivo de planificar, establecer acuerdos, desarrollar acciones a favor de la inclusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad severa.
- **Sesiones de formación/capacitación** Actividad que forma parte de un proceso de formación que aborda una temática, basada en educación para adultos, utilizando metodologías y herramientas apropiadas.
- **Soporte remoto** Conjunto de actividades que se realiza a distancia que establece intercambios de información entre el/la usuario/a y el personal del Programa Contigo, para dar y reforzar las temáticas desarrolladas en las visitas domiciliarias y en el marco de las acciones que desarrolla el Programa.
- **Usuario/a** Persona que integra el Padrón General de Usuarios/as del Programa CONTIGO, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva y accede a la pensión no contributiva.
- **Visita domiciliaria** Actividad de intervención personalizada en el binomio usuario/a - hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del/a usuario/a, que comprende de manera estructura y sistemática una serie de temas vinculados al conocimiento, ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad severa y el valor del rol de cuidador/a, con énfasis en el acceso a la pensión, salud, educación y protección; así como la formulación y seguimiento al cumplimiento del plan de inclusión familiar.

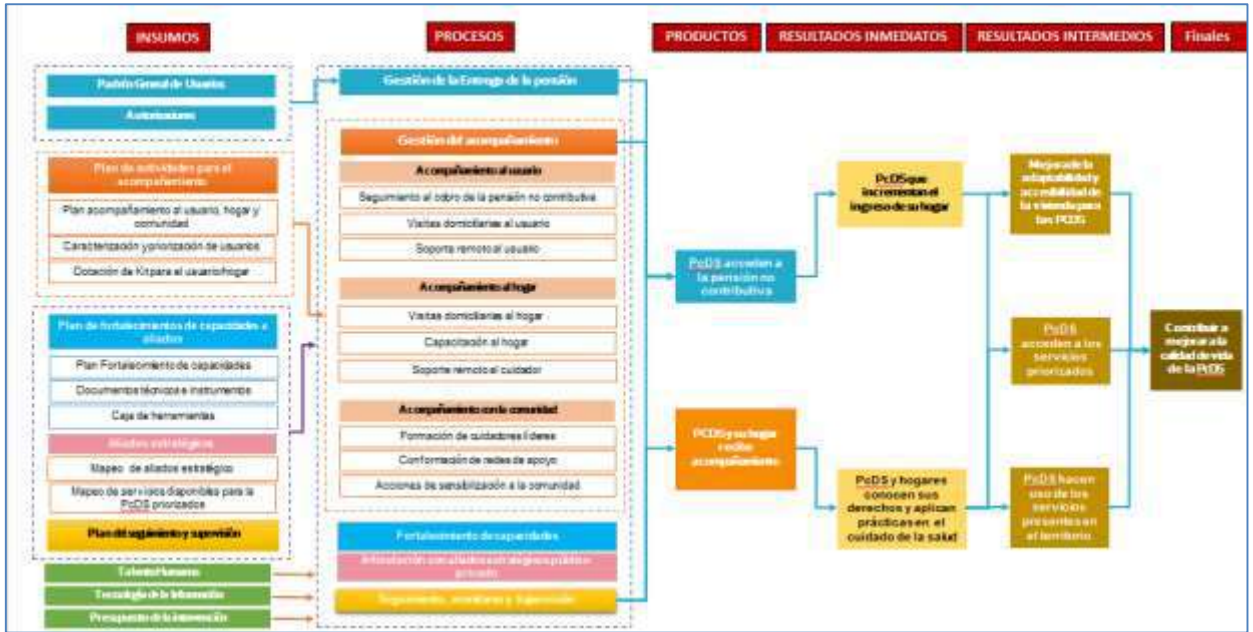
## 5.6 CADENA DE VALOR

El Programa CONTIGO cuenta con cadena de valor e indicadores que comprende el tablero de control, es importante mencionar que según el Manual de Operaciones aprobada a través la Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, el Programa CONTIGO cuenta con dos procesos misionales i) Gestión de la Entrega de la Pensión No Contributiva y ii) Gestión del Acompañamiento.

Asimismo, en línea con lo indicado en las secciones anteriores y tomando en consideración el marco normativo, marco conceptual, definiciones operacionales y la evidencia bibliográfica, se diseñó la cadena de valor aprobada el 18 de agosto del 2020, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 79-2020-MIDIS/PNPDS-DE, siendo la cadena de manera visual la siguiente:



Gráfico N° Cadena de Valor del Programa CONTIGO



Elaboración: Programa CONTIGO

5.6.1 Resultado Final:

i. “Contribuir a mejorar la calidad de las PCDS”:

El diseño de la cadena de valor del Programa, tal como se presentó, toma como marco teórico el Modelo Social de Discapacidad, Rehabilitación Basada en la Comunidad y el Enfoque de Derechos, buscando como resultado final de la intervención “contribuir a mejorar la calidad de las personas con discapacidad severa”, alineada directamente a la finalidad del Programa que se establece en el artículo N° 02 del Decreto de creación<sup>1</sup>:

*El Programa tiene por objeto otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, **con la finalidad de elevar su calidad de vida.***

En esa línea, el concepto de calidad de vida de las personas con discapacidad severa, se entiende hoy en el modelo propuesto por Schalock y Verdugo<sup>2</sup> como:

*Un estado deseado de bienestar personal compuesto por varias dimensiones centrales que están influenciadas por factores personas y ambientales. Estas dimensiones centrales son iguales para las todas las personas, pero pueden variar individualmente en la importancia y valor que se les atribuye. La evaluación de las dimensiones está basada en indicadores que son sensibles a la cultura y al contexto en que se aplica.*

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP

<sup>2</sup> Concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para las personas con discapacidad intelectual, Robert Schaock y Miguel Angel Verdugo

## 5.6.2 Productos

### 5.6.2.1 PCDS acceden a la pensión no contributiva

El Programa CONTIGO, tiene como primer producto según su norma de creación el otorgar una pensión no contributiva de S/ 300.00 (Trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral, a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida, el cual está directamente ligado al proceso de “Gestión de la Entrega de la Pensión no contributiva”.

### 5.6.2.2 PCDS y su hogar reciben acompañamiento

La evidencia muestra que estrategias de acompañamiento presencial como remoto tiene efectos favorables en la población intervenida, tal como muestra el estudio de Telesalud en personas con discapacidad severa<sup>3</sup>, el cual presentan tres estudios piloto para examinar el impacto potencial de las intervenciones basadas en telesalud para personas con discapacidades severas que utilizan dispositivos de telecomunicaciones de bajo costo. Estas investigaciones han incorporado tecnologías basadas en mensajería instantánea, videoteléfono y teléfono como un vehículo para extender el servicio especializado a los hogares de personas con discapacidad y sus cuidadores.

Los tres estudios sugieren que la tecnología de telecomunicaciones puede ser un enfoque efectivo para empoderar a las personas con discapacidades severas y a sus cuidadores familiares para que puedan manejar sus propias condiciones crónicas de salud. Los tres pilotos mostraron mejoras en el funcionamiento psicosocial y las habilidades de autogestión.

En el primer estudio: Una mayor independencia después del tratamiento se correlacionó positivamente con un uso más frecuente del calendario al inicio y después del tratamiento.

En el segundo estudio: Ambos grupos mostraron mejoras significativas en la independencia funcional, el estado de salud mental y física desde el pretratamiento hasta el postratamiento. Además, no se encontraron diferencias significativas en las puntuaciones de cambio de las dos medidas dependientes entre el videoteléfono y las condiciones estándar de atención domiciliaria. Sin embargo, el número de encuentros de tratamiento fue significativamente menor en el grupo de intervención de telesalud que en la condición de control.

En el tercer estudio: Los tamaños del efecto para los cambios en los síntomas físicos durante el último mes para ambos grupos de tratamiento tendieron a ser pequeños. Sin embargo, la mejora en los síntomas físicos fue mayor para los telefónicos que para sus contrapartes en persona.

Con una comprensión adecuada de los desafíos únicos de las poblaciones de pacientes involucradas, la mensajería instantánea, el videoteléfono y el teléfono regular pueden ser modos de tratamiento efectivos y eficientes en el hogar para personas con afecciones crónicas discapacitantes. En cada uno de los estudios, los investigadores adaptaron sus intervenciones a las preferencias y necesidades de las poblaciones objetivo. Sin embargo, se puede requerir un mayor refinamiento de las estrategias para maximizar los resultados positivos del tratamiento.

En ese sentido, el Programa CONTIGO tiene como segundo producto “PcDS y su hogar recibe acompañamiento” tanto con actividades presenciales como actividades remotas de llamadas telefónicas y mensajería de texto.



<sup>3</sup> Forducey, Pamela; Robert L. Glueckauf; Thomas Bergquist; Marlene M. Maheu; Maya Yutsis, Telehealth for Persons with Severe Functional Disabilities and their Caregivers: Facilitating Self-care Management in the Home Setting, 2012,

Este producto está vinculado directamente con el proceso de gestión del acompañamiento, centrado en el usuario/a el cual busca promover el ejercicio de sus derechos, con énfasis en su derecho al cuidado, autonomía, salud y educación; en el caso de usuarios/as menores de 18 años o aquellos que no puedan expresar su voluntad, se tendrá como soporte fundamental a su cuidador/a; procurando una inclusión progresiva en su hogar y su comunidad.

### 5.6.3 Actividades/Proceso

#### 5.6.3.1 Gestión de la entrega de la pensión no contributiva

Es el proceso de gestión de la entrega de la pensión no contributiva, se enfoca en realizar las acciones necesarias para que los usuarios del Programa, tanto menores de edad como aquellos mayores de 18 años y aquellos que no expresan voluntad, puedan hacer el cobro de la pensión de acuerdo a sus necesidades y a las condiciones de su territorio.

#### 5.6.3.2 Gestión del Acompañamiento a nivel de usuario, hogar y comunidad

El proceso de acompañamiento apuesta por un modelo social de la discapacidad, que complemente la entrega de la pensión no contributiva a través de acciones orientadas a la restitución y reconocimientos del usuario del programa como sujeto o titular de derecho, así como el fortalecimiento y empoderamiento de los hogares con PCDS y para el acceso a servicios complementarios presentes en la comunidad que aseguren la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios.

#### 5.6.3.3 Acompañamiento al usuario

El acompañamiento al usuario se realiza a través de acciones enfocadas en el usuario/a mayor de 18 años que expresa voluntad, cuyo objetivo es ampliar sus conocimientos y el ejercicio de sus derechos, dando énfasis en el derecho al cuidado, a la autonomía, el acceso a la pensión no contributiva, salud y educación; desarrollándose a través de visitas domiciliarias que se trabajarán principalmente con el usuario/a brindándoles información acerca de sus derechos, su rol en la familia y la comunidad.

#### 5.6.3.4 Acompañamiento al hogar

El hogar como espacio de convivencia del usuario/a se constituye en su entorno inmediato en la cual se promueve acciones dirigidas principalmente a los usuarios/as menores de 18 años o adultos que no expresan voluntad, para que sea reconocido como sujeto de derechos al interior de su hogar, involucrándolos en las actividades del hogar e incluyéndolo en igualdad de oportunidades.

Este proceso de acompañamiento promueve la valoración del rol del cuidador/a. Ello se desarrollará a través de visitas domiciliarias que incluye sesiones informativas, sesiones prácticas, sesiones de reforzamiento y el seguimiento al Plan de Inclusión Familiar; adicionalmente se realizarán acciones de soporte remoto.

#### 5.6.3.5 Acompañamiento con la comunidad

El acompañamiento con la comunidad se centra en acciones desarrolladas en el territorio orientadas a establecer un entorno inclusivo para las personas con discapacidad severa, a través de la creación de redes de apoyo, formación de cuidadores líderes, generando el compromiso de los aliados estratégicos para que estos brinden servicios de calidad y adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad severa.

##### 5.6.3.5.1 Fortalecimiento de capacidades

Se involucrará a los aliados estratégicos priorizados en acciones de fortalecimiento de capacidades para que contribuyan y permitan el mayor acceso a los servicios para las personas con discapacidad severa.





Formación de cuidadores/as implementación de un proceso de formación especializado con el objetivo de mejorar sus capacidades para el cuidado, promoción de derechos e inclusión de las personas con discapacidad severa.

Fortalecimiento de capacidades de facilitadores sociales, coordinadores y otros que intervienen en el territorio con el objetivo que contribuyan al logro de objetivos.

#### 5.6.3.5.2 Articulación con aliados estratégicos público –privado

El proceso de gestión de la articulación vertical y horizontal está dirigido al trabajo con los aliados estratégicos, a fin de fortalecer sus capacidades, establecer acuerdos y promover el acceso a servicios complementarios presentes en el territorio con énfasis en salud y educación; con la finalidad de contribuir a la inclusión y el ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad severa en el territorio.



#### 5.6.4 Seguimiento, monitoreo y supervisión

La gestión del seguimiento y monitoreo, parte del recojo de información, procesamiento y análisis que permita medir el avance de las actividades, identificar dificultades e incorporar medidas correctivas. Es de especial interés monitorear el uso que le da el usuario/a discapacitado a la pensión no contributiva, lo cual permitirá al Programa contar con información para optimizar la intervención y orientarlo hacia la mejora de la calidad de vida, así como dar seguimiento a la atención de las alertas del CTVC y las visitas de supervisión que realice el Programa a los usuarios para conocer el nivel de cobro de la pensión no contributiva.



## 6 CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA

Según referencias históricas, en los últimos 35 años ha habido por lo menos ocho iniciativas que buscan calcular a cuánto asciende la población de las personas con discapacidad en el Perú. La gran distancia entre intervalos de tiempo de estos estudios, permite estimar el nivel de atención e importancia que desde el plano político se ha venido mostrando a este importante segmento en las decisiones de política pública.

Tabla 1 PERÚ: EVOLUCIÓN DE ESTIMACIONES DE LA POBLACIÓN TOTAL Y CON ALGUNA DISCAPACIDAD

CENSO / ENCUESTA	AÑO	POBLACION TOTAL	PcDS	%
VIII Censo Nacional de Población y III de Vivienda	1981	17,005,210	26,560	0.16%
IX Censo Nacional de Población y IV de Vivienda	1993	22,639,443	288,526	1.27%
Prevalencia de las deficiencias, discapacidades y minusvalías en el Perú (INR-OPS)	1993	22,639,443	2,961,239	13.08%
Encuesta Nacional Continua – a nivel nacional	2006	27,219,264	2,422,515	8.90%
XI Censo Nacional de Población y VI de Vivienda Hogares	2007	28,220,764	2,370,544	8.4%
		6,756,402	735,334	10.90%
Primera Encuesta Nacional sobre Discapacidad	2012	30,296,192	1,575,402	5.20%
Caracterización de las Condiciones de Vida de la Población con Discapacidad 2015 (*)	2015	31,151,643	1,619,885	5.20%
XI Censo de Población y VI de Vivienda, 2007	2017	31,237,385	3,051,612	10.9%

Fuentes: elaboración propia

Según los resultados del Censo, se estima que en el Perú existe 3 millones 51 mil 612 personas que tienen algún tipo de discapacidad, lo cual representa el 10.4% del total de la población del país.

Se estima que la distribución por sexo de la población con algún tipo de discapacidad es; 57,0% (1 millón 739 mil 179) mujeres y 43,0% (1 millón 312 mil 433) hombres.





Tabla 2 PERÚ: POBLACIÓN CENSADA CON ALGUNA DISCAPACIDAD POR SEXO, 2017

Región	Población con alguna discapacidad	Hombre		Mujer	
		Absoluto	%	Absoluto	%
Total	3,051,612	1,312,433	43.0	1,739,179	57.0

Fuente: INEI – Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda

Según área de residencia se observa que las personas con algún tipo de discapacidad se encuentran en área urbana, 2,487,288 (10.7%) del total de la población urbana, y del área rural, 564,324 personas (9.3%) del total de la población rural.

La Región que presenta una mayor prevalencia es Lima con 1,051,564 personas con algún tipo de discapacidad lo cual representa el 35% del total de la población del país con algún tipo de discapacidad.

Tabla 3 PERÚ: POBLACIÓN CENSADA CON ALGUNA DISCAPACIDAD, SEGÚN REGIÓN, 2017

Región	Total, de población censada	Población con alguna discapacidad	
		Absoluto	%
Total	29,381,884	3,051,612	10.4
Amazonas	379,384	33,944	8.9
Ancash	1,083,519	124,171	11.5
Apurímac	405,759	43,843	10.8
Arequipa	1,382,730	151,470	11.0
Ayacucho	616,176	63,896	10.4
Cajamarca	1,341,012	113,550	8.5
Prov. Const. del Callao	994,494	110,210	11.1
Cusco	1,205,527	132,964	11.0
Huancavelica	347,639	33,434	9.6
Huánuco	721,047	67,883	9.4
Ica	850,765	90,181	10.6
Junín	1,246,038	128,805	10.3
La Libertad	1,778,080	160,012	9.0
Lambayeque	1,197,260	120,445	10.1
Lima	9,485,405	1,051,564	11.1
Loreto	883,510	70,394	8.0
Madre de Dios	141,070	12,240	8.7
Moquegua	174,863	20,372	11.7
Pasco	254,065	24,892	9.8
Piura	1,856,809	168,563	9.1
Puno	1,172,697	153,869	13.1
San Martín	813,381	73,489	9.0
Tacna	329,332	38,007	11.5
Tumbes	224,863	21,513	9.6
Ucayali	496,459	41,901	8.4
Provincia de Lima 1/	8,574,974	949,969	11.1
Región Lima 2/	910,431	101,595	11.2

1/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima

2/ Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Oyón y Yauyos.

Fuente: INEI – Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda

El grupo de edad con mayor prevalencia de algún tipo de discapacidad son las personas adultas mayores, es decir mayores de 60 años, representan el 40.5% de la población de personas con algún tipo de discapacidad.

Asimismo, se observa un importante número de personas con algún tipo de discapacidad entre 30 a 59 años (34.7%) y menores de 18 años (14.3%).

Tabla 4 PERÚ: POBLACIÓN CENSADA CON ALGUNA DISCAPACIDAD, SEGÚN GRUPO DE EDAD Y SEXO, 2017

Grupo de edad / Sexo	Total, de población censada	Población con alguna discapacidad censada	
		Absoluto	%
<b>Total</b>	<b>29,381,884</b>	<b>3,051,612</b>	<b>10.4</b>
<b>0 a 17 años</b>	9,204,329	437,686	4.8
<b>18 a 29 años</b>	5,867,256	318,813	5.4
<b>30 a 59 años</b>	10,812,723	1,058,467	9.8
<b>60 a más años</b>	3,497,576	1,256,646	35.4
<b>Hombre</b>	<b>14,450,757</b>	<b>1,312,433</b>	<b>9.1</b>
<b>0 a 17 años</b>	4,670,603	221,781	4.7
<b>18 a 29 años</b>	2,877,319	143,189	5.0
<b>30 a 59 años</b>	5,244,120	409,058	7.8
<b>60 a más años</b>	1,658,715	538,405	32.5
<b>Mujer</b>	<b>14,931,127</b>	<b>1,739,179</b>	<b>11.6</b>
<b>0 a 17 años</b>	4,533,726	215,905	4.8
<b>18 a 29 años</b>	2,989,937	175,624	5.9
<b>30 a 59 años</b>	5,568,603	649,409	11.7
<b>60 a más años</b>	1,838,861	698,241	38.0

Fuente: INEI – Censos Nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda

El 81.5% (2 millones 487 mil 690) de las personas con algún tipo de discapacidad, presentan sólo un tipo de discapacidad y el 18.5% (563 mil 922) presentan dos o más tipos de discapacidad.

Los tipos de discapacidad más prevalentes son el visual (48.3%) con 1 millón 473 mil 583 personas, seguido por el físico (15.1%) con 462 mil 60, seguidos luego por el 7,6% (232 mil 176) problema para oír, el 4,2% (127 mil 947) dificultad para entender o aprender, el 3,2% (98 mil 836) dificultad para relacionarse con los demás, el 3,1% (93 mil 88) dificultad para hablar o comunicarse.

En este marco, es necesario indicar que el programa CONTIGO a septiembre de 2020 atiende a 40,075 personas con discapacidad severa en situación de pobreza, distribuidas a nivel nacional, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 5 DISTRIBUCION DE LA POBLACION USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2020

Departamento	Total, usuarios/as	Mujeres	Hombres
<b>Total</b>	<b>40,075</b>	<b>18,351</b>	<b>21,724</b>
<b>AMAZONAS</b>	<b>3,425</b>	<b>1,618</b>	<b>1,807</b>
<b>ANCASH</b>	<b>1,308</b>	<b>579</b>	<b>729</b>
<b>APURIMAC</b>	<b>1,659</b>	<b>772</b>	<b>887</b>
<b>AREQUIPA</b>	<b>249</b>	<b>111</b>	<b>138</b>







AYACUCHO	2,572	1,173	1,399
CAJAMARCA	7,605	3,489	4,116
CALLAO	186	78	108
CUSCO	1,642	789	853
HUANCAVELICA	2,003	987	1,016
HUANUCO	3,179	1,495	1,684
ICA	448	204	244
JUNIN	920	400	520
LA LIBERTAD	886	397	489
LAMBAYEQUE	1,219	553	666
LIMA METROPOLITANA	2,008	828	1,180
LIMA PROVINCIAS	657	270	387
LORETO	1,286	587	699
MADRE DE DIOS	248	113	135
MOQUEGUA	105	48	57
PASCO	1,027	494	533
PIURA	2,767	1,236	1,531
PUNO	1,721	823	898
SAN MARTIN	1,475	650	825
TACNA	168	80	88
TUMBES	911	398	513
UCAYALI	401	179	222

Fuente: Programa CONTIGO – Unidad de Operaciones y Transferencias

El Programa CONTIGO atiende a todos los grupos etarios, ello implica que tiene usuarios cuyas edades oscilan entre los 0 años y 95 años de edad, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 6 DISTRIBUCION ETAREA DE LA POBLACION USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2020

Grupo Etario	Usuarios/as	Porcentaje
Menores de 1 año	1	0.002%
1 a 5 años	1,929	5%
6 a 11 años	5,561	14%
12 a 17 años	5,937	15%
18 a 29 años	8,410	21%
30 a 59 años	13,858	35%
60 a más años	4,379	11%
<b>Total</b>	<b>40,075</b>	<b>100%</b>

Fuente: Programa CONTIGO – Unidad de Operaciones y Transferencias

De otro lado, el 77% de la población usuaria cuenta con una clasificación socioeconómica de pobre extremo, denota las necesidades de esta población objetivo.

Tabla 7 CSE DE LA POBLACION USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2020

Clasificación Socioeconómica	Usuarios/as	Porcentaje
Pobre Extremo	31,019	77%
Pobre	9,056	23%
<b>Total</b>	<b>40,075</b>	<b>100%</b>

Fuente: Programa CONTIGO – Unidad de Operaciones y Transferencias

Por último, es necesario indicar que el CIE10 nos muestra que hay una alta variedad de diagnósticos con los que cuenta la población usuaria del programa, tal como se muestra a continuación:

Tabla 8 DIAGNOSTICO CIE10 DE LA POBLACION USUARIA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2020

Diagnóstico	Usuarios	Porcentaje
Retraso mental moderado	6,452	16%
Retraso mental grave	4,336	11%
Ceguera y disminución de la agudeza visual	3,190	8%
Otras hipoacusias	2,444	6%
Parálisis cerebral infantil	2,271	6%
Paraplejía y cuadriplejía	1,704	4%
Síndrome de Down	1,393	3%
Anormalidades de la marcha y de la movilidad	1,378	3%
Esquizofrenia	1,064	3%
Retraso mental leve	1,016	3%
Retraso mental profundo	995	2%
Epilepsia	978	2%
Hemiplejía	932	2%
Retraso mental, no especificado	856	2%
Trastornos generalizados del desarrollo	743	2%
Hipoacusia conductiva y neurosensorial	638	2%
Trastornos específicos del desarrollo del habla y del lenguaje	629	2%
Otros diagnósticos	9,056	23%
<b>Total</b>	<b>40,075</b>	<b>100%</b>

Fuente: Programa CONTIGO – Unidad de Operaciones y Transferencias

De otro lado, la actual cobertura del Programa es a nivel nacional, logrando cubrir 1573 distritos.

Tabla 9 COBERTURA GEOGRAFICA DEL PROGRAMA CONTIGO - 2020

Regiones	Total, Distritos	Distritos CONTIGO	Cobertura (%)
25 regiones	1,873	1,573	84%

Fuente: Programa CONTIGO – Unidad de Operaciones y Transferencias

## 7 GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACIÓN

### 7.1 COMPONENTES DEL ACOMPAÑAMIENTO Y LA ARTICULACIÓN

#### 7.1.1 Componente de “Derechos, cuidado y salud”

Centrado en promover el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa, a través de la efectivización de la pensión no contributiva, la promoción del cuidado, accesibilidad y/o habitabilidad de la vivienda de la persona con discapacidad severa, buscando su autonomía y brindando información sobre sus derechos con énfasis en el derecho a la salud y la educación. En este marco también se busca una activa participación de los/as cuidadores/as de los usuarios menores de 18 años y aquellos que no expresan su voluntad, para dar un apoyo de forma integral involucrando a la familia y la comunidad buscando la inclusión del usuario; a través del Plan de Inclusión Familiar, para lo cual se enfocara en:

- Promoción de los derechos de las PCDS

- Acceso a la pensión (autorización y el acompañamiento al cobro)
- Promoción de la salud
- Promoción de la educación
- Promoción del cuidado de la PCDS

### 7.1.2 Componente de “Gestión de Redes de Apoyo”

La gestión de redes de apoyo, involucra al usuario, los/as cuidadores/as y los aliados estratégicos para lograr acuerdos a favor de la inclusión y el ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad severa; a través del fortalecimiento de capacidades de los/as cuidadores/as, promoviendo redes de apoyo entre pares y buscando el reconocimiento de su labor; estos a su vez buscan movilizar a los aliados estratégicos que brindan servicios complementarios para las personas con discapacidad severa, promoviendo a su vez acciones de sensibilización con la finalidad de promover sus reconocimiento como sujetos de derecho, para lo cual se enfocara en:

- Promoción de la protección a la PCDS
- Promoción de la autonomía de la PCDS
- Promoción de la valoración y reconocimiento de la PCDS
  - Promoción del reconocimiento al cuidador
- Promoción de la valoración del cuidador
- Promoción de redes de apoyo
- Formación de cuidadores líderes

## 7.2 LÍNEAS DE ACCIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO Y LA ARTICULACIÓN

### 7.2.1 CONTIGO DE ESCUCHA

#### 7.2.1.1 Definición

Es una herramienta mediante la cual la Unidad de Acompañamiento brinda soporte emocional a los usuarios/as del Programa CONTIGO, a través de llamadas telefónicas. Estas llamadas son realizadas por profesionales en psicología.

#### 7.2.1.2 Priorización

Se ha priorizado trabajar con las PCDS mayores de 18 años que toman decisiones y que padecen de la Covid-19 y/o presentan un problema psicológico que requiera intervención inmediata, denominado para esta intervención como “alerta”

#### 7.2.1.3 Lineamientos de implementación

Para realizar una implementación exitosa se ha programado los siguientes lineamientos:

- ✓ Capacitación de los profesionales de psicología en los objetivos y lineamientos del Programa Contigo.
- ✓ Identificación de usuarios que presentan Covid-19.
- ✓ Identificación de usuarios que presenten un “alerta” y requieran intervención psicológica inmediata, esto puede ser mediante referencia de las otras iniciativas del programa.
- ✓ Fortalecer la salud emocional de los usuarios del Programa Contigo.

#### 7.2.1.4 Actividades

Las actividades a realizar se agrupan en un conjunto de llamadas organizadas en dos grupos, las primeras orientadas a los usuarios del programa que presentan Covid-19 y el segundo grupo está orientado a los usuarios del programa que presentan algún cuadro psicológico que requiera intervención inmediata por parte de los profesionales de psicología.



Se considera realizar dos llamadas por intervención realizada, en las que se irán aplicando los instrumentos de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Si se identifica que alguno de los casos requiere una intervención o llamada adicional se realizará una más. En el caso que los usuarios requieran una intervención más compleja será referido a una institución del Ministerio de Salud para recibir una intervención integral.

### 7.2.1.5 Instrumentos

Para desarrollar estas actividades se han desarrollado instrumentos, los cuales se encuentran enmarcados en el anexo 5, siendo estos los siguientes:

- ✓ Flujograma de derivaciones
- ✓ Flujograma de pautas para la orientación y consejería psicológica
- ✓ Cuestionario de auto reporte de síntomas psiquiátricos (SRQ18)
- ✓ Cartillas para la orientación y consejería psicológica de soporte emocional
- ✓ Mensajes clave de autocuidado
- ✓ Recomendaciones para afrontar la pérdida de un ser querido por Covid-19
- ✓ Primeros auxilios psicológicos
- ✓ Ficha de intervención Contigo te Escucha



## 7.2.2 CONTIGO TE INFORMA

### 7.2.2.1 Definición

Es una estrategia que reúne cuatro herramientas: **Contigo SMS**, **Contigo Usuario/a**, **Contigo OMAPED y Contigo TEL**, que permiten una comunicación directa, rápida y oportuna a los usuarios/as, los miembros del hogar, autorizados al cobro y aliados estratégicos en territorio a nivel nacional.

Para la implementación de esta estrategia se utilizará herramientas de diferentes medios tecnológicos y personalizados que permitirán proporcionar información clara y oportuna sobre los procedimientos del programa, fechas de cobro, información sobre derechos, entre otros, teniendo en cuenta a su vez, las medidas preventivas frente a riesgos de COVID-19.

### 7.2.2.2 Priorización

Dirigido a todos los usuarios/as, autorizados/as, funcionarios de los gobiernos locales y público en general que requieran acceder a información sobre el Programa CONTIGO.



Nº	USUARIOS/AUTORIZADOS	ACCIONES A REALIZAR POR EL PROMOTOR
1.	Usuarios menores de edad con o sin autorización vigente y que cuente con saldos acumulados mayores a S/. 1500.00 nuevos soles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar con el cuidador con el usuario, brindar información sobre la condición de usuario del menor, orientar y dar seguimiento al trámite de autorización de cobro.</li> <li>- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.</li> </ul>
2.	Usuarios mayores de edad con saldos acumulados mayores a S/. 1500.00 nuevos soles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar a los usuarios, brindar información sobre su condición de usuarios, así como el procedimiento del cobro de la pensión.</li> <li>- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19</li> </ul>
3.	Usuarios con solicitudes de autorización observadas o denegadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar a los usuarios e informar sobre el motivo de la observación o denegación de la observación e indicar el procedimiento para corregirlas.</li> <li>- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19</li> </ul>



4.	Autorizados que cobran regularmente.	- Contactar a los autorizados que cobran regularmente y brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.
5.	Usuarios mayores de edad que cobran regularmente	- Contactar a los autorizados que cobran regularmente y brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.

### 7.2.2.3 Lineamientos de implementación

Para la implementación de esta estrategia se ha diseñado cuatro herramientas que involucra el desarrollo de acciones haciendo uso de medios tecnológicos, como:

#### 7.2.2.3.1 CONTIGO SMS:

Es un servicio de envío de mensajes de texto corto, dirigido a los usuarios/as, autorizados/as al cobro, miembros del hogar u otro contacto telefónico con relación al usuario/a, independientemente del operador del servicio al cual se encuentren afiliados o el tipo de dispositivo móvil que utilicen (no requiere conexión a internet ni contar con un smartphone).

El objetivo de esta herramienta es generar un medio para el soporte a los usuarios/as y autorizados/as, que contribuya al cobro efectivo de la pensión, así como la difusión de los derechos y el reconocimiento de la persona con discapacidad severa usuaria del programa Contigo, a través de un contacto directo, de frecuencia regular, de fácil y rápido acceso.

Los contenidos y la frecuencia de los mensajes son diferenciados de acuerdo a cada público objetivo, debiendo ser cortos, claros, en lenguaje amigable y con información real y actualizada, útil para el usuario y aliado estratégico receptor del mismo.

#### 7.2.2.3.2 CONTIGO USUARIO/A:

Es la segunda herramienta de la estrategia CONTIGO TE INFORMA, que se encuentra alojada en la página web [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe) cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información clara y completa con información relevante sobre el estado situacional de los usuarios/as y autorizados/as para al cobro de la pensión no contributiva.

Esta herramienta es de acceso para todos los usuarios/as nuevos y continuadores, autorizados para el cobro y usuarios desafiados, para acceder dicha información debe contar a la mano con su documento nacional de identidad y digitar la fecha de nacimiento según el documento nacional de identidad para poder acceder a la información solicitada.

#### 7.2.2.3.3 CONTIGO OMAPED:

Herramienta alojada en la página web: [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe), que permite el acceso de los funcionarios de los gobiernos locales, debidamente acreditados, a información del estado de expedientes de solicitudes de afiliación, desafiliaciones, autorizaciones, renovaciones y revocatorias de los usuarios y potenciales usuarios del Programa Contigo de su jurisdicción.

De esta forma, el funcionario acreditado por el gobierno local podrá realizar consultas masivas de los procesos que hayan iniciado ante el programa Contigo, siendo un nexo entre este último y los usuarios que acuden al gobierno local a realizar algún tipo de consulta del Programa Contigo.

#### 7.2.2.3.4 CONTIGO TEL:





CONTIGO TEL es una herramienta que está dirigida en brindar tele acompañamiento y/o soporte remoto de manera personalizada a nuestros usuarios/as mayores de 18 años de edad y autorizados/as al cobro de los menores de 18 años y usuarios/as mayores de 18 años de edad que no expresan voluntad, del Programa Contigo, a fin de contribuir en cobro efectivo de su pensión no contributiva, brindándoles información sobre los procedimientos del programa y orientándolos para mejorar su acceso a los servicios de una entidad bancaria.

Para la atención de los grupos mencionados anteriormente, se tendrá en consideración la siguiente prelación:



- ✓ Usuarios menores de edad sin autorización, que no tiene movimiento en sus cuentas
- ✓ Usuarios mayores de edad con saldos mayores a S/. 900.00 nuevos soles.
- ✓ Usuarios con autorizaciones observadas o denegadas.
- ✓ Autorizados que cobran regularmente
- ✓ Usuarios mayores de edad que cobrar regularmente.

#### 7.2.2.4 Actividades

Se desarrollan las siguientes actividades:



- ✓ Identificación de usuarios y de su número telefónico
- ✓ Implementación de los soportes informáticos en la página web del programa para implementar el Contigo Usuario y Contigo OMAPED
- ✓ Adaptación de instrumentos de acuerdo a las necesidades de la población objetivo
- ✓ Realizar los mensajes de texto a través del Contigo SMS
- ✓ Realizar llamadas telefónicas para implementar el Contigo te informa

#### 7.2.2.5 Instrumentos a ser desarrollados

- Guía para el teleoperador
- Plan de mensajes de textos
- Protocolo de sectorista
- Instructivo CONTIGO OMAPED

### 7.2.3 CONTIGO TE CAPACITA

#### 7.2.3.1 Definición

Esta estrategia “Contigo te capacita” tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los aliados estratégicos con la finalidad de mejorar el acceso y calidad de los servicios de atención a las personas con discapacidad severa, manejo de los procedimientos del Programa, normatividad que ampara los derechos de las personas con discapacidad y estrategias de acercamiento y acceso a servicios dirigidos a personas con discapacidad severa.

La presencia, participación, toma de decisiones y prestación de servicios de calidad dirigidos las personas con discapacidad severa es fundamental, ya que hace posible el acceso a servicios para el ejercicio de derechos, lo cual implica promover, proteger y asegurar el goce pleno de los derechos en condiciones de igualdad, brindando espacios que hagan posible integrar todas las diversas necesidades de las personas que habitan en el territorio y especialmente las necesidades de las personas con discapacidad severa.

Los aliados estratégicos juegan un rol trascendental en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa; por lo cual es fundamental el desarrollo de sus capacidades, puesto que serán los que hagan posible la implementación de servicios de calidad para las personas con discapacidad.

#### 7.2.3.2 Priorización

La presencia de aliados estratégicos en el territorio es diversa, sin embargo, se priorizará a los que desarrollan acciones vinculadas a la dotación de servicios dirigidos a las personas con discapacidad; los cuales son:





## Gobiernos Locales



- Gerencia de Desarrollo Social.
- Responsable o Jefe de OMAPED (Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad)
- Responsable o Jefe de ULE (Unidad Local de Empadronamiento)
- Responsable o Jefe de CIAM (Centro Integral del Adulto Mayor)
- Responsable de DEMUNA (Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente)

## Gobierno Regionales



- Gerencia Regional de Desarrollo Social
- Oficina Regional de Atención a la persona con discapacidad.

## Asociaciones Civiles y ONGs en territorio

### 7.2.3.3 **Lineamientos de implementación**

La estrategia “Contigo te Capacita” se desarrollará en sesiones formativas teóricas a distancia en ocho horas lectivas, dos veces por semana; las cuales se complementarán con sesiones de aplicación práctica en territorio; lo cual permitirá aplicar los conocimientos adquiridos.

Para este proceso de fortalecimiento de capacidades se hará uso de herramientas diversas entre ellas las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC y otros necesarios.

### 7.2.3.4 **Actividades**

El proceso de fortalecimiento de capacidades se desarrollará en tres módulos que contienen las temáticas a abordarse y son:

#### 7.2.3.4.1 Módulo I: Los procedimientos del programa.

Los aliados estratégicos, son los actores que se encuentran en mayor contacto con los usuarios/as del Programa, quienes requerirán de información sobre los procedimientos, requisitos y otros; por lo que es necesario que dispongan de información al respecto y se desarrollarán las siguientes temáticas:

- Acceso a la pensión no contributiva.
- Acompañamiento al usuario/a

#### 7.2.3.4.2 Módulo II: Servicios de atención del gobierno local.

Los gobiernos locales, así como las instituciones públicas sectoriales brindan servicios a la comunidad; sin embargo, no todas responden a las necesidades propias de las personas con discapacidad, por lo cual será necesario conocer las disposiciones normativas y la adecuación de los diversos servicios para las personas con discapacidad severa.

- Oferta de servicios a personas con discapacidad severa desde el Gobierno Local.
- Demanda de servicios (Adaptación) de las personas con discapacidad severa en el territorio.

#### 7.2.3.4.3 Módulo III: Promoción de los derechos de las personas con discapacidad.

Los gobiernos locales y regionales que buscan promover el desarrollo y la mejora de la calidad de vida de la población de su territorio; debe incorporar acciones destinada a promover, proteger, valorar y hacer posible el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa. Lo implica considerar el rol fundamental que desempeñan los cuidadores/as en el cuidado de la persona con discapacidad severa; el gobierno local debe promover su reconocimiento y la formación de redes de apoyo en su territorio. Se desarrollarán las siguientes temáticas.

- Derechos de las personas con discapacidad severa.
- Rol del cuidador/a en el territorio.
- Importancia de las redes de apoyo en el territorio

### 7.2.3.5 Instrumentos

- Plan de Fortalecimiento de Capacidades a Aliados Estratégicos, el cual se desarrollará previo diagnóstico de necesidades de capacitación, este documento deberá contener:
  - Malla curricular
  - Programación modular
  - Asistencia técnica individualizada
  - Seguimiento a profesionales capacitados.
  - Certificación



## 7.2.4 APRENDO CONTIGO

### 7.2.4.1 Definición

Línea de acción que promueve el ejercicio de los derechos y fomenta el acceso a los servicios públicos para la persona mayor de 18 años que expresa su voluntad y con las personas menores de 18 años y mayores que no expresan voluntad a través del cuidador. Esta línea se implementa en territorio a través de visitas de acompañamiento a los hogares de los usuarios



### 7.2.4.2 Priorización

La población que participa en esta línea de acción son los usuarios mayores de 18 años que expresan su voluntad y con los usuarios menores de 18 años y mayores que no expresan voluntad el trabajo se implementa a través de su cuidador o cuidadora.

### 7.2.4.3 Lineamientos de implementación

Las actividades comprendidas en esta línea de acción deben de ser ejecutadas respetando los considerandos de la realidad local y cultural del usuario, considerando los siguientes principios:

- **Principio de autonomía.** Las personas tienen derecho a mantener el control sobre su propia vida y, por tanto, siempre pueden actuar con plena libertad.
- **Principio de participación:** Las personas tienen derecho a participar en la formulación del plan de inclusión familiar de manera activa y solo de ser necesario contará con el apoyo del cuidador.
- **Principio de integridad:** Todas las personas son iguales en cuanto al ejercicio de sus derechos, pero cada una de ellas es única y diferente del resto.
- **Principio de inclusión social:** Las personas que requieren apoyos por tener una discapacidad deben tener posibilidad de permanecer en su entorno y tener acceso y posibilidad de disfrutar de los bienes sociales y culturales, en igualdad con el resto de la población. Asimismo, tienen derecho a tener espacios de participación social.
- **Principio de independencia:** Todas las personas han de tener acceso a programas formativos dirigidos a la promoción de la salud, a la prevención de la dependencia a servicios y programas que mejoren su funcionalidad y faciliten su bienestar.
- **Principio de continuidad de atención:** Las personas con discapacidad deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada y adaptada permanentemente a las circunstancias cambiantes de su proceso. A lo largo de toda la vida si es necesario.



### 7.2.4.4 Actividades

#### 7.2.4.4.1 Empadronamiento a los hogares de los usuarios,

Actividad que permita registrar información cuantitativa y cualitativa confiable sobre la población con discapacidad severa, identificando las principales afectaciones sociales y sus características socio-



demográficas, educativas, económicas, su nivel de funcionamiento personal y familiar, a fin de orientar adecuadamente la intervención de acompañamiento a los usuarios del Programa.

#### 7.2.4.4.2 Visitas domiciliarias,

Comprende de la implementación de actividades de intervención personalizada en el binomio usuario - hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del usuario/a. Estas visitas son de reconocimiento, de seguimiento y de evaluación.

Las visitas domiciliarias se darán en 3 momentos:

##### 7.2.4.4.2.1 Visita domiciliaria de reconocimiento:

Esta visita es el primer contacto que tiene el facilitador social con la PCDS, esta visita se divide en el momento 0, que comprende la presentación, la exposición del objetivo de las visitas, el registro de un cuestionario para recojo de información, un segundo momento es la formulación activa del plan de inclusión familiar, para desarrollar su trabajo el facilitador contará con la guía de elaboración, seguimiento y evaluación del plan de inclusión familiar.

##### 7.2.4.4.2.2 Visita domiciliaria de seguimiento:

Estas visitas permiten al facilitador social verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la PCDS en el Plan de Inclusión Familiar, así como analizar cuáles fueron los factores facilitadores o los que les impidieron cumplir con algún compromiso, ayudándolos a orientar sus recursos. Además, incluye el desarrollo de actividades educativas que se programan de acuerdo a la priorización las necesidades identificadas en la PCDS y el ho

##### 7.2.4.4.2.3 Visita domiciliaria de evaluación:

Esta visita domiciliaria es la última que se realiza en el período de intervención, tiene por objetivo realizar la evaluación del cumplimiento del Plan de Inclusión Familiar. Para realizar esta actividad se usará el registro de Plan de Inclusión Familia

#### 7.2.4.4.3 Visitas de acompañamiento al Hogar,

Son las visitas que están dirigidas a los usuarios menores de 18 años y mayores de 18, se prevé la realización de las actividades con el cuidador y los integrantes del hogar, en estas visitas se desarrollan 7 contenidos educativos aplicando una metodología sencilla, activa y bajo los principios de la andragogía:

- Prácticas saludables: intervención transversal
- Acceso a atención médica integral oportuna
- Educación para PCDS
- Prevención de violencia
- Soporte emocional y buen trato
- Roles en el hogar (género y economía del cuidado)
- Integrar una red de apoyo

#### 7.2.4.5 Instrumentos

- Guía del coordinador
- Guía del facilitador
- Ficha de empadronamiento
- Manual del encuestador
- Guía para la implementación del Plan de Inclusión familiar



## 8 IMPLEMENTACION DE LA GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACION

La implementación del presente plan será de manera progresiva y tomará en cuenta metas diferenciadas por cada línea de acción (Contigo te Informa, Contigo Te escucha, Contigo te capacita y el Aprendo Contigo). Para su implementación, en los casos en los que no se cuente con unidades territoriales, se realizarán acciones de coordinación con los aliados estratégicos, para su implementación, tal como se indica a continuación:

Línea de acción	Ámbito de implementación	Temporalidad 2020	Modalidad
<b>CONTIGO INFORMA</b>	TE Nacional	Septiembre – Diciembre	Remota haciendo uso de TIC
<b>CONTIGO ESCUCHA</b>	TE Nacional	Septiembre – Diciembre	Remota haciendo uso de TIC
<b>CONTIGO CAPACITA</b>	TE Nacional	Octubre – Diciembre	Remota haciendo uso de TIC
<b>APRENDO CONTIGO</b>	Focalizada en Napo, Zorritos y Bambamarca	Septiembre – Diciembre*	Presencial y Remota haciendo uso de TIC

\*Para el caso la línea de acciones de Aprendo CONTIGO se considera una implementación inicial de un año, pero para fines presupuestales y de planificación del presente documento, se toma en cuenta solo las acciones a ser desarrolladas en el periodo 2020.

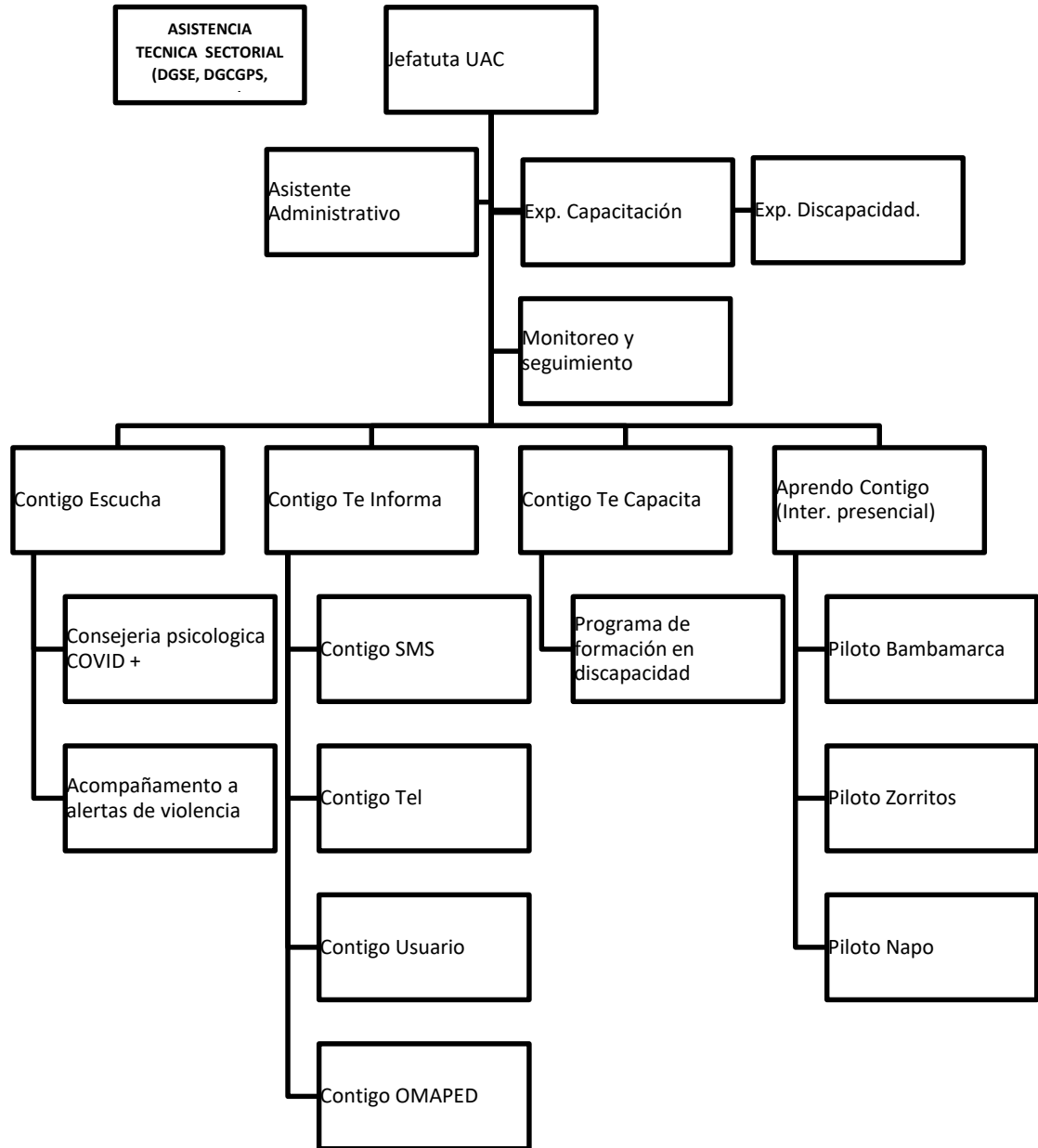
Es importante mencionar que, en el caso de la implementación de todas las líneas de acción, a partir de la implementación se realizarán los ajustes a los instrumentos y anexos que se adjuntan al presente plan, esto debido a que el trabajo con personas con discapacidad severa requiere ajustes necesarios por cada tipo de discapacidad y tomando en cuenta el medio en el cual se desenvuelven.

### 8.1.1 Personal para la Gestión del Acompañamiento y Articulación

El personal que participará de la Gestión del Acompañamiento y la Articulación: señala 47 personas

CONCEPTO	CANTIDAD	Detalle
<b>CONTIGO TE ESCUCHA</b>	3	Acciones remotas
<b>CONTIGO DE INFORMA</b>	31	Acciones remotas
<b>CONTIGO TE CAPACITA</b>	3	Acciones remotas
<b>APRENDO CONTIGO</b>	7	Acciones remotas y presenciales
<b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>	2	Acciones remotas y presenciales
<b>AREA ADMINISTRATIVA</b>	1	Acciones remotas y presenciales
<b>Total</b>	<b>47</b>	

### 8.1.2 Distribución funcional de la unidad



## 9 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación, inicia del recojo de información, procesa y análisis la información; la mipermita medir el avance de las actividades, identificar dificultades e incorporar medidas correctivas. Es de especial interés monitorear el uso que le da el/la usuario a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa contar con información para optimizar la intervención y orientar hacia la mejora de la calidad de vida.

## 10 CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO



CONCEPTOS	TOTAL	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PERSONAL	269,500	21,000	81,500	83,500	83,500
GASTOS ADMINISTRATIVOS	98,000	10,260	55,200	9,020	23,520
<b>TOTAL</b>	<b>367,500</b>	<b>31,260</b>	<b>136,700</b>	<b>92,520</b>	<b>107,020</b>

## 11 ANEXOS



Anexo 1: Protocolo para Brindar Asistencia Técnica en la Entrega de la Pensión No Contributiva”

Anexo 2: Guía para el facilitador social.

Anexo 3: Guía para el Coordinador Aprendo Contigo.

Anexo 4: Guía para la Elaboración del Plan de Inclusión Familiar.

Anexo 5: Guía Contigo te Informa.



Anexo 6: Guía del Contigo te Escucha.

Anexo 7: Directiva de Acceso a los Gobierno Locales a la Pág. Web.

Anexo 8: Instructivo de Acceso a las OMAPED.





Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
Programa Nacional de entrega de la pensión  
no contributiva a personas con discapacidad severa en  
situación de pobreza - (CONTIGO)

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización en Salud"

## RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 029-2020-MIDIS/PNPDS-DE

Lima, 27 de marzo del 2020

### VISTOS:

El Informe N° 000035-2020-MIDIS/PNDPS-CT de fecha 27 de marzo de 2020, emitido por la Coordinación Técnica del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO; el Informe N° 000089-2020-MIDIS/PNPDS-UAC de fecha 27 de marzo de 2020, de la Unidad de Acompañamiento del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO; el Informe N°000084-2020-MIDIS/PNPDS-UOT de fecha 27 de marzo de 2020 de la Unidad de Operaciones y Transferencias del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, y el Informe N°000036-2020-MIDIS/PNPDS-UPPM de fecha 27 de marzo de 2020 de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP se crea el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza que cumplan con los requisitos dispuestos en la referida norma;

Que, con Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS se aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), modificándose su denominación a "Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO";

Que, el artículo 8 del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, modificado por el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP, señala los requisitos para ser beneficiario de la pensión no contributiva, siendo entre ellas: "a) Contar con un certificado de discapacidad severa emitido de conformidad con la Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad, b) No percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, incluyendo las prestaciones económicas que se otorguen a través del Seguro Social de Salud – ESSALUD, c) Encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH";

Que, el numeral 12.2 del artículo 12° de la referida norma, establece que la entrega de la pensión no contributiva se realizará de forma bimestral a través del sistema bancario, y, asimismo, el artículo 13° establece que el monto mensual de la pensión no contributiva es de ciento cincuenta y 00/100 soles (S/ 150.00) a favor de las personas beneficiarias del Programa,



Que, mediante Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 025-2020, se dictan medidas urgentes destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria frente al grave peligro de la propagación de la enfermedad causada por un nuevo Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional, a efectos de establecer mecanismos inmediatos para la protección de salud de la población y minimizar el impacto sanitario de situaciones de afectación a ésta;

Que, con Decreto Supremo N° 008-2020-SA, se declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de 90 días calendario por la existencia del Coronavirus (COVID-19), así como también establece medidas de prevención y control para evitar la propagación del mencionado virus;

Que, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020, se establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional. Por lo que, permiten adoptar las acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el virus COVID-19, así como coadyuvar a disminuir la afectación a la economía peruana por el alto riesgo de propagación del mencionado virus a nivel nacional;

Que, el numeral 1.2 del artículo 1 del Decreto Supremo N° 004-2020-MIDIS autoriza al Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO a efectuar transferencias monetarias adelantadas a sus usuarios por los periodos marzo - abril y mayo - junio de 2020, según el total de usuarios abonados al mes de marzo de 2020, de acuerdo al Padrón General de Hogares – PGH, que reúnan los requisitos de afiliación establecidos en su norma de creación”;

Que, del Informe N°000035-2020-MIDIS/PNDPS-CT emitido por la Coordinación Técnica del Programa CONTIGO, el Informe N°000084-2020-MIDIS/PNPDS-UOT de la Unidad de Operaciones y Transferencias del Programa CONTIGO, el Informe N° 000089-2020-MIDIS/PNPDS-UAC de la Unidad de Acompañamiento del Programa CONTIGO, y el Informe N° 000036-2020-MIDIS/PNPDS-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, se dispone establecer criterios y lineamientos de acción para coordinar con los gobiernos locales para el cobro de la pensión no contributiva en el marco del Decreto Supremo N° 004-2020-MIDIS, que autoriza el pago adelantado de la pensión no contributiva en el contexto de epidemia de COVID -19, a nivel nacional;

Con el visado de la Coordinación Técnica, la Unidad de Operaciones y Transferencias y la Unidad de Acompañamiento del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, modificado por Decreto Supremo N°007-2016-MIMP, el Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS, Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS y Resolución Ministerial N° 053-2020-MIDIS;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.-** Aprobar el "Protocolo para brindar la asistencia en la entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO (Padrón II y III 2020)", que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.





**ARTÍCULO 2.-** Disponer que los servidores del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO, involucrados en los aspectos que regula el Protocolo aprobado en el artículo 1, realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a dicha normativa.

**ARTÍCULO 3.-** Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen coordine la publicación de la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese**



.....  
**BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA**  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas  
con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO



**PROTOCOLO PARA BRINDAR LA ASISTENCIA EN LA ENTREGA DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA EN SITUACIÓN DE POBREZA – CONTIGO (PADRÓN II y III 2020)**

**EN EL MARCO DEL D.U. N° 025 -2020**

**1. OBJETIVO**

Establecer criterios y lineamientos de acción para coordinar con los gobiernos locales para el cobro de la pensión en el marco del Decreto Supremo N° 004-2020-MIDIS, que autoriza el pago adelantado de la pensión no contributiva en el contexto de epidemia de COVID -19, a nivel nacional.

**2. ALCANCE**

Las disposiciones establecidas en el presente procedimiento, son de obligatorio cumplimiento para todas las Unidades del “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO”.

**3. BASE LEGAL**

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 3.2. Ley N°29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.3. Ley N°29973, Ley General de la Personal con Discapacidad y modificatorias.
- 3.4. Decreto Legislativo N°1246, Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- 3.5. Decreto Supremo N° 002-2014- MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Personas con Discapacidad y sus modificatorias.
- 3.6. Decreto Supremo N°004-2015-MIMP que crea el Programa de Pensión por Discapacidad Severa
- 3.7. Decreto Supremo N°007-2016-MIMP que modifica el Decreto Supremo N°004-2015-MIMP que crea el Programa de Pensión por Discapacidad Severa.
- 3.8. Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS que aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza
- 3.9. Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que crea el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.10 Decreto Supremo N° 008-2020-SA que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 3.11 Decreto de Urgencia N° 025-2020 que Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar el Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional.
- 3.12 Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.





#### 4. JUSTIFICACIÓN

Mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo de 2020, se declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario, y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, disponiéndose las medidas para evitar la propagación, vinculadas, entre otros, con centros laborales y la realización de actividades o eventos que impliquen la concentración de personal en espacios cerrados o abiertos, ello en mérito a la responsabilidad del Estado de reducir el impacto negativo en la población ante la existencia de situaciones de riesgo elevado para la salud y la vida de los pobladores, así como mejorar las condiciones sanitarias y la calidad de vida de su población.

Mediante Decreto de Urgencia N° 025-2020 de fecha 11 de marzo de 2020, se dictan medidas urgentes destinadas a reforzar el sistema de vigilancia y respuesta sanitaria frente al grave peligro de la propagación de la enfermedad causada por un nuevo virus (COVID-19) en el territorio nacional, a efectos de establecer mecanismos inmediatos para la protección de salud de la población y minimizar el impacto sanitario de situaciones de afectación a ésta.

Mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020, se dispone en su artículo 1, se declara el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y dispóngase el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Frente al presente panorama sanitario en el país, estando a que actualmente nos encontramos **en la tercera fase de la epidemia del coronavirus COVID-19** en la que se registran contagios comunitarios, y en el marco de Estado de Emergencia Nacional y el aislamiento social obligatorio (cuarentena) por un periodo de 15 días, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación, y a fin de evitar la propagación del virus en la población objetivo de alta vulnerabilidad, se ha emitido el Decreto Supremo N° 004-2020-MIDIS que autoriza el adelanto de transferencias monetarias a sus usuarios por los periodos marzo - abril y mayo - junio de 2020, según el total de usuarios abonados al mes de marzo de 2020, por lo que el programa CONTIGO proporciona el siguiente **protocolo de actuación para la transferencia monetaria adelantada** de la pensión, a fin de contar con recursos inmediatos para implementar acciones preventivas que contribuyan con el bienestar general, además de minimizar situaciones de riesgo potencial ante el contagio del coronavirus COVID -19 a nivel nacional.

#### 5. RESPONSABILIDADES

**5.1 Coordinación Técnica:** Consolida reportes diarios del proceso de cobro por regiones y mantiene actualizado.

**5.2 Unidad de Operaciones:** Genera y remite el Padrón de Usuarios a nivel nacional y desagregado por distritos a las Unidades del Programa para brindar el acompañamiento y seguimiento al cumplimiento del presente documento.

**5.3 Unidad de Acompañamiento:** Brinda asistencia remota a los gobiernos regionales y locales (haciendo énfasis en las Oficinas Regionales/Municipales de Atención a Personas con Discapacidad - OREDIS/OMAPED), a través de los sectoristas a los aliados estratégicos para el cumplimiento de la presente. Consolida información diaria de los aliados por regiones.





**5.4 Unidad de Comunicación e Imagen:** Desarrolla la estrategia comunicacional de acompañamiento en la implementación del presente protocolo, brindando el soporte comunicacional en las redes sociales y por medio de la oficina de atención al usuario.

**5.5 Gobiernos Locales y Regionales:** Aliados estratégicos que contribuyen en la implementación del protocolo.

## 6 CARACTERIZACIÓN DE LOS DISTRITOS

Para el caso del Programa CONTIGO; se considera al 100% de la población en alto riesgo, debido a que esta presenta diversos diagnósticos de daño, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 1: Distribución de usuarios por CEI 10

CIE 10	PRIMER DIAGNÓSTICO DE DAÑO	USUARIOS	Porcentaje
F71	Retraso mental moderado	6,429	16.12%
F72	Retraso mental grave	4,333	10.86%
H54	Ceguera y deficiencia visual (binocular o monocular)	3,166	7.94%
H91	Otras hipoacusias	2,398	6.01%
G80	Parálisis cerebral	2,280	5.72%
G82	Paraplejía y cuadriplejía	1,717	4.30%
R26	Anormalidades de la marcha y de la movilidad	1,388	3.48%
Q90	Síndrome de Down	1,336	3.35%
F20	Esquizofrenia	1,052	2.64%
F73	Retraso mental profundo	1,012	2.54%
F70	Retraso mental leve	1,003	2.51%
G40	Epilepsia	960	2.41%
G81	Hemiplejía	937	2.35%
F79	Retraso mental, no especificado	847	2.12%
F84	Trastornos generalizados del desarrollo	725	1.82%
H90	Hipoacusia conductiva y neurosensorial	644	1.61%
F80	Trastornos específicos del desarrollo del habla y del lenguaje	607	1.52%
M21	Otras deformidades adquiridas de los miembros	304	0.76%
B91	Secuelas de poliomielitis	281	0.70%
F06	Otros trastornos mentales debidos a lesión y disfunción cerebral, y a enfermedad física	209	0.52%
Otros	Otros los demás daños	8,262	20.71%
<b>TOTAL</b>		<b>39,890</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Padrón VI-2019 – Programa CONTIGO

Según información del Padrón I-2020, el 49% de la población usuaria habita en zonas urbanas, y el 51% restante está presente en zonas rurales, tal como se observa a continuación:



Tabla 2 Distribución de usuarios por área de residencia

Área de Residencia	Usuarios/as
Urbano	19,232
Rural	20,148
Total	39,380

**Grupos de Municipalidades**

Para el presente protocolo se ha clasificado a las municipalidades en cuatro grandes grupos, siendo estos los siguientes:

- **GRUPO A:** municipalidades provinciales con 51 o más usuarios afiliados según último padrón publicado.
- **GRUPO B:** municipalidades distritales con 51 o más usuarios afiliados según último padrón publicado.
- **GRUPO C:** municipalidades con 21 a 50 usuarios afiliados
- **GRUPO D:** municipalidades con 1 a 20 usuarios afiliados

Como se observa en la tabla 3, los usuarios del Programa CONTIGO residen en distritos con alta densidad de usuarios (51 o más), evidencia que este grupo de municipalidades requieren establecer estrategias para ayudar y facilitar el cobro de la pensión no contributiva. Para el caso de municipalidades con 20 a 50 usuarios (clasificadas como parte del grupo C), si bien no tiene una cantidad significativa de usuarios, sin embargo, requiere cierto grado de apoyo y orientación. El 18% de municipalidades con baja densidad de usuarios (1 a 20) no requiere asistencia directa.

Tabla 3 Usuarios de Programa CONTIGO según grupo de Municipalidad

GRUPO DE MUNICIPALIDAD	USUARIOS		
	Usuarios	Municipalidad	% usuarios
<b>GRUPO A:</b> municipalidades provinciales con 51 o más usuarios	6,730	54	16.8%
<b>GRUPO B:</b> municipalidades distritales con 51 o más usuarios	14,684	154	53.5%
<b>GRUPO C:</b> municipalidades 20-50 usuarios	11,406	353	82.0%
<b>GRUPO D:</b> municipalidades con 1-20 usuarios	7,213	1,009	100.0%
<b>Total de Municipalidades</b>	<b>40,033</b>	<b>1,570</b>	-

Las municipalidades del grupo A y B representan el 13.2% de gobiernos locales que requieren estrategias de intervención más específicas y con un mayor acompañamiento para el cobro de la pensión no contributiva, en el caso del 35.7% de municipalidades requieren apoyo el mismo que es limitado, dada su nivel de dispersión (Ver anexo 1).



## 7 ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO

### Fase 1: Coordinaciones Previas del Programa CONTIGO

- La Unidad de Acompañamiento, elabora y/o actualiza el directorio de aliados estratégicos en territorio: OREDIS, OMAPED y Coordinadores de Enlace MIDIS.
- La Unidad de Operaciones y Transferencias, proporciona la información del Padrón de Usuarios a nivel distrital a los sectoristas regionales de la Unidad de Acompañamiento y a los apoyos definidos por la Dirección Ejecutiva.
- La Unidad de Comunicación e Imagen, elabora mensajes claves de apoyo para la difusión del padrón y medidas preventivas para evitar el contagio del COVID -19, las mismas que están de acuerdo a los lineamientos del MIDIS.

### Fase 2: Acciones con aliados estratégicos:

- El Programa CONTIGO a través de la Unidad de Acompañamiento realizará las siguientes acciones:
  - Difunde el presente Protocolo vía correo electrónico a los coordinadores de enlace MIDIS, OREDIS, Gobiernos Locales (OMAPED) y CTVC, debiéndose garantizar su recepción y coordinar las acciones de apoyo necesarias a nivel distrital.
  - Remite de manera virtual el padrón de usuarios a los Alcaldes de los gobiernos locales con el listado de los agentes corresponsales no bancarizados, para lo cual los sectoristas deberán garantizar comunicación escrita o telefónica con los aliados.
  - Remite un correo electrónico a los Alcaldes, con copias a los Gerentes de Desarrollo Social y OMAPEDs o quienes hagan sus veces, con las recomendaciones del presente protocolo, así como con la información necesaria por cada gobierno local.



### Fase 3: Asistencia Remota a aliados estratégicos:

Para la implementación de la asistencia remota, se priorizará a los distritos del grupo A y B, dada la carga de usuarios con los que cuentan, para ello se realizarán las siguientes acciones.



### Socialización del protocolo:

- Se enviará vía correo electrónico a los coordinadores de enlace MIDIS, OREDIS, Gobiernos Locales y CTVC (nivel nacional) la información necesaria, debiendo confirmar su recepción y de ser el caso aclarar dudas.



### Rol de los aliados estratégicos

- Los alcaldes, deberán de acreditar a las personas con quienes se podrá trabajar e implementar el presente protocolo.
- Los alcaldes, deberán acreditar a los responsables para que cuenten con permiso especial para transitar, garantizando que estos cuenten con las medidas de protección de contagio contra el COVID-19 e identificación para el trabajo de coordinación.





- Toda acción debe iniciar informando a usuarios/as y/o autorizados sobre las medidas preventivas para evitar el contagio al momento de desplazarse para realizar el cobro de las pensiones.
- Coordinar con la PNP de su localidad sobre la programación de salidas de los usuarios y personas autorizadas para el cobro de las pensiones del Programa CONTIGO a fin de facilitar el tránsito y la seguridad correspondiente, para lo cual debe brindarse la relación según programación.
- Coordinar con el Centro de Salud para la asistencia médica u otro necesario durante el cobro de la pensión de los usuarios/as.

### Videoconferencias con Municipalidades

Las videoconferencias se desarrollarán por grupos, para ello se plantean las siguientes acciones a desarrollar:

a) **GRUPO A:** son las 54 capitales de provincia, que cuenta con un total de 6,730 usuarios, y cuentan con una población mayor a 51 usuarios por distrito, a los que se dará asistencia remota de manera prioritaria con las siguientes acciones:

- Plan de coordinación con las agencias bancarias e identificar los puntos de pago cercanos a los usuarios/as, con la finalidad de NO movilizarlos.
- Elaboración del Plan de Cobro de los usuarios/as teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
  - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos.
  - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos y requieren apoyo (traslado u otro apoyo).
  - Número de usuarios/as que cuentan con autorización para el cobro (PROHIBIDO IR AL COBRO CON LOS/LAS USUARIOS/AS).
- Programación del punto de pago, horario y turnos, donde debe estar un miembro de la municipalidad, estos no pueden superar los 20 usuarios/as, por turno; por ello la importancia de no hacer publicación masiva.
- Plan de monitoreo y asistencia técnica a nivel de cada distrito desde el Programa CONTIGO, con seguimiento diario.

b) **GRUPO B:** son los 154 distritos que cuentan con un total de 14,684 usuarios/as, con una población de usuarios que varían entre 51 a más, que no son capitales de provincia, a los cuales se les brindará la capacitación en los siguientes temas:

- Identificación de los puntos de pago cercanos a los usuarios y usuarias y garantizar que haya disponibilidad de efectivo para el pago.

Para estos casos, se deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

**CASO 1:** Se identifican puntos de pago en el territorio.

- Se organiza a los usuarios/as teniendo en cuenta los siguientes parámetros:





- a. Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos.
- b. Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos y requieren apoyo (traslado u otro apoyo).
- c. Número de usuarios/as que cuentan con autorización para el cobro (PROHIBIDO IR AL COBRO CON LOS/LAS USUARIOS/AS).
- d. Número de usuarios/as que NO cuentan con autorización (en trámite o nunca los tramitaron) (NO COBRAN, NO SE MOVILIZAN)

**CASO 2:** No se identifican puntos de pago en el territorio

- Si no hay puntos cercanos de cobro, el cobro deberá suspenderse, ya que el movilizar a los usuarios/as podría generar riesgo de contagio.
- Toda estrategia que se emplee, será garantizando la seguridad y salud de los usuarios/as.
- Elaboración del Plan de Cobro de los usuarios/as teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
  - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos.
  - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos y requieren apoyo (traslado u otro apoyo).
  - Número de usuarios/as que cuentan con autorización para el cobro (PROHIBIDO IR AL COBRO CON LOS/LAS USUARIOS/AS).
  - Programación del punto de pago, horario y turnos, donde debe estar un miembro de la Municipalidad, estos no pueden superar los 20 usuarios/as, por turno; por ello la importancia de no hacer publicación masiva.
- Plan de monitoreo y asistencia técnica a nivel de cada distrito desde el Programa CONTIGO, con seguimiento diario.



**Fase 4: Seguimiento a aliados estratégicos:**

- c) **GRUPO C:** son 353 distritos que cuentan con 11,406, los cuales cuentan con usuarios/as que varían entre 21 a 50 por distrito.
- Identificación de los puntos de pago cercanos a los usuarios y usuarias y garantizar que haya disponibilidad de efectivo para el pago.
  - Elaboración del Plan de Cobro de los usuarios/as teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
    - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos.
    - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos y requieren apoyo (traslado u otro apoyo).
    - Número de usuarios/as que cuentan con autorización para el cobro (PROHIBIDO IR AL COBRO CON LOS/LAS USUARIOS/AS).
    - Programación del punto de pago, horario y turnos, donde debe estar un miembro de la Municipalidad, estos no pueden superar







los 20 usuarios/as, por turno; por ello la importancia de no hacer publicación masiva.

- El Programa CONTIGO dará seguimiento por correo electrónico o por telefonía móvil y aplicativos.
- d) **GRUPO D: son 1009 distritos que cuentan con 7,213 usuarios, los cuales cuentan entre 1 a 20 usuarios por distrito.**
- Identificación de los puntos de pago cercanos a los usuarios y usuarias y garantizar que haya disponibilidad de efectivo para el pago.
  - Elaboración del Plan de Cobro de los usuarios/as teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
    - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos.
    - Número de usuarios/as que pueden realizar el cobro por sí mismos y requieren apoyo (traslado u otro apoyo).
    - Número de usuarios/as que cuentan con autorización para el cobro (PROHIBIDO IR AL COBRO CON LOS/LAS USUARIOS/AS).
    - Programación del punto de pago, horario y turnos, donde debe estar un miembro de la Municipalidad, estos no pueden superar los 20 usuarios/as, por turno; por ello la importancia de no hacer publicación masiva.
  - El Programa CONTIGO dará seguimiento por correo electrónico o por telefonía móvil y aplicativos.

**Fase 5: Seguimiento y consolidación de la información:**

- Cada sectorista brindará un reporte diario del seguimiento realizado a sus respectivos distritos, dicha información será remitida al jefe de su Unidad.
- Cada jefe de Unidad consolida la información diaria y remitirá dicha información a la Oficina de Coordinación Técnica para su consolidación y posterior remisión a la Dirección Ejecutiva del Programa CONTIGO.





## ANEXO 1

La distribución del grupo de municipalidades a nivel de regiones según grupo se presenta a continuación:

## Distribución de Municipalidades según grupo

N	DEPARTAMENTOS	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	Municipalidades		
						N	%	% Acum
0	<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>54</b>	<b>154</b>	<b>353</b>	<b>1009</b>	<b>1570</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
1	ANCASH	1	1	17	111	130	8.3%	8.3%
2	CAJAMARCA	12	38	37	38	125	8.0%	16.2%
3	AYACUCHO	5	12	24	67	108	6.9%	23.1%
4	PUNO	3	1	28	72	104	6.6%	29.7%
5	CUSCO	1	3	23	74	101	6.4%	36.2%
6	LIMA	2	12	21	65	100	6.4%	42.5%
7	HUANCAVELICA	3	4	25	66	98	6.2%	48.8%
8	JUNIN	0	2	11	77	90	5.7%	54.5%
9	APURIMAC	1	5	19	58	83	5.3%	59.8%
10	AMAZONAS	4	12	16	49	81	5.2%	65.0%
11	HUANUCO	5	17	27	31	80	5.1%	70.1%
12	SAN MARTIN	3	4	17	50	74	4.7%	74.8%
13	LA LIBERTAD	2	1	9	53	65	4.1%	78.9%
14	PIURA	4	15	22	23	64	4.1%	83.0%
15	AREQUIPA	0	0	1	48	49	3.1%	86.1%
16	LORETO	2	4	12	26	44	2.8%	88.9%
17	ICA	0	0	9	30	39	2.5%	91.4%
18	LAMBAYEQUE	0	8	14	14	36	2.3%	93.7%
19	PASCO	2	5	8	14	29	1.8%	95.5%
20	UCAYALI	1	1	5	7	14	0.9%	96.4%
21	TACNA	0	1	3	10	14	0.9%	97.3%
22	MOQUEGUA	0	0	2	12	14	0.9%	98.2%
23	TUMBES	2	5	2	4	13	0.8%	99.0%
24	MADRE DE DIOS	1	2	0	6	9	0.6%	99.6%
25	CALLAO	0	1	1	4	6	0.4%	100.0%





La distribución de Usuarios afiliados a nivel de departamentos y según grupo de Municipalidad se muestra a continuación:

### Distribución de Usuarios según grupo de Municipalidad

N	DEPARTAMENTOS	GRUPO A	GRUPO B	GRUPO C	GRUPO D	Total Usuarios		
						N	%	% Acum
0	<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>6730</b>	<b>14684</b>	<b>11406</b>	<b>7213</b>	<b>40033</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
1	CAJAMARCA	2020	4031	1146	408	7605	19.0%	19.0%
2	AMAZONAS	885	1665	544	327	3421	8.5%	27.5%
3	HUANUCO	515	1468	905	290	3178	7.9%	35.5%
4	PIURA	742	1080	734	211	2767	6.9%	42.4%
5	LIMA	152	1527	691	295	2665	6.7%	49.0%
6	AYACUCHO	456	815	739	562	2572	6.4%	55.5%
7	HUANCAVELICA	189	501	787	524	2001	5.0%	60.5%
8	PUNO	212	72	861	576	1721	4.3%	64.8%
9	APURIMAC	134	325	625	573	1657	4.1%	68.9%
10	CUSCO	55	222	781	583	1641	4.1%	73.0%
11	SAN MARTIN	252	256	533	421	1462	3.7%	76.7%
12	ANCASH	52	55	536	664	1307	3.3%	79.9%
13	LORETO	270	454	410	145	1279	3.2%	83.1%
14	LAMBAYEQUE	0	568	487	164	1219	3.0%	86.2%
15	PASCO	135	523	221	138	1017	2.5%	88.7%
16	JUNIN	0	179	357	383	919	2.3%	91.0%
17	TUMBES	360	430	70	51	911	2.3%	93.3%
18	LA LIBERTAD	124	90	296	376	886	2.2%	95.5%
19	ICA	0	0	280	168	448	1.1%	96.6%
20	UCAYALI	77	114	163	47	401	1.0%	97.6%
21	AREQUIPA	0	0	42	207	249	0.6%	98.2%
22	MADRE DE DIOS	100	130	0	18	248	0.6%	98.9%
23	CALLAO	0	123	43	20	186	0.5%	99.3%
24	TACNA	0	56	84	28	168	0.4%	99.7%
25	MOQUEGUA	0	0	71	34	105	0.3%	100.0%





# Guía para el Facilitador Social

Guía para la realización de  
de las actividades de  
acompañamiento presencial

Unidad de Acompañamiento

---

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos modificados	Responsable
1.0	08-09-20	Elaboración inicial del documento		Consultora



## Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
ALCANCE.....	3
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
CAPÍTULO I: EL ACOMPAÑAMIENTO – APRENDO CONTIGO.....	4
ACTIVIDADES PRESENCIALES: VISITA DOMICILIARIA.....	4
1. Visita domiciliaria de reconocimiento:.....	8
2. Visita domiciliaria de seguimiento a la PCDS:.....	11
3. Visita domiciliaria de evaluación anual.....	14
4. Visita de domiciliaria de seguimiento al hogar.....	16
5. Otras visitas.....	20
Registro:.....	20
ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL HOGAR.....	20
Planificación de una sesión de capacitación.....	21
Definimos.....	22
CAPÍTULO II: ROLES Y FUNCIONES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS.....	25
ANEXOS.....	27



## **PRESENTACIÓN**

El Programa Contigo tiene como objetivo lograr que los usuarios puedan mejorar su calidad de vida, para ello cuenta con tres ejes clave:

- Transferencia monetaria, para otorgar la pensión no contributiva a los usuarios del programa
- Articulación intra e intersectorial, para identificar y potenciar los servicios que son brindados tanto por el sector público y por el sector privado, para identificar servicios complementarios a las necesidades de los usuarios del Programa
- Acompañamiento al usuario, su hogar y su comunidad, con el objetivo de generar un mayor reconocimiento social de la persona con discapacidad para el ejercicio de sus derechos y su inclusión al desarrollo económico local.

La Guía para el Facilitador Social es un documento elaborado con la finalidad de proporcionar a los Facilitadores Sociales los conocimientos y herramientas necesarias para realizar las actividades de acompañamiento.

## **OBJETIVO GENERAL**

En concordancia con los objetivos del Programa Contigo, la guía del Facilitador tiene como objetivo general:

Brindar a los facilitadores sociales los conocimientos e instrumentos necesarios para la ejecución de las actividades de acompañamiento a las PCDS, sus cuidadores y su hogar, con el objetivo de fortalecer la calidad de vida y autonomía de las PCDS y sus cuidadores.

## **ALCANCE**

El alcance de esta guía es de aplicación a todas las actividades presenciales que realice el Facilitador Social del Programa Contigo, distribuidos en el territorio nacional.

## **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Por otro lado la guía se enmarca en la misión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que permiten el crecimiento económico.



Esta guía se basa en la Ley N°29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, que tiene como finalidad establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación, N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE, que establece las normas y criterios generales del proceso de Gestión del Acompañamiento y Articulación.

Resolución de Dirección Ejecutiva N°091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE.

## **CAPÍTULO I: EL ACOMPAÑAMIENTO – APRENDO CONTIGO**

La estrategia de acompañamiento Aprendo Contigo se ha organizado en actividades presenciales, que se realizan en el hogar de la PCDS y actividades remotas o a distancia que se realizan con la ayuda de las Tecnologías de Información y Comunicación.

A continuación se describen las actividades presenciales y remotas así como los contenidos que el Facilitador Social desarrollará en cada una de ellas.

### **ACTIVIDADES PRESENCIALES: VISITA DOMICILIARIA**

Las visitas domiciliarias son actividades de intervención personalizada en el binomio usuario-hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del usuario, comprende de manera estructura y sistemática un serie de temas vinculados al conocimiento, ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad severa y el valor del rol de cuidador, con énfasis en el acceso a la pensión, salud, educación y protección; así como la formulación y seguimiento al cumplimiento del plan de inclusión familiar.

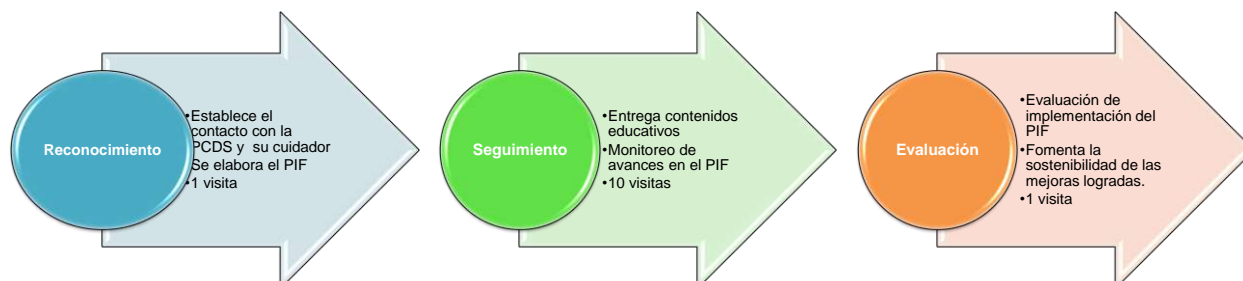
El objetivo de esta actividad es identificar las condiciones en que se desarrolla la vida de las PCDS, promover su bienestar de manera





integral así como el de su cuidador, considerando su realidad local y cultural.

El Programa Contigo establece tres tipos de visitas domiciliarias, la primera denominada de reconocimiento, de seguimiento y finalmente de evaluación.



## DEFINICIONES:

**Visita domiciliaria de reconocimiento;** es la primera actividad de contacto con la PCDS y el hogar, en esta actividad se desarrolla el Plan de Inclusión Familiar - PIF. Para desarrollar el PIF, el Facilitador Social cuenta con una guía que describirá los pasos que se deben seguir para su elaboración.

**Visita domiciliaria de seguimiento,** como su nombre lo indica, es una actividad que permite al Facilitador Social verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la PCDS en el Plan de Inclusión Familiar, así como analizar cuáles fueron los factores facilitadores o los que les impidieron cumplir con algún compromiso, ayudándolos a orientar sus recursos. Además incluye el desarrollo de actividades educativas que se programan de acuerdo a la priorización las necesidades identificadas en la PCDS y el hogar. Se utilizará el PIF como documento guía para esta visita.

**Visita domiciliaria de evaluación;** esta visita domiciliaria es la última que se realiza en el período de intervención, tiene por objetivo realizar la evaluación del cumplimiento del Plan de Inclusión Familiar. Para realizar esta actividad se usará el registro de Plan de Inclusión Familiar.

## DESARROLLO DE CONTENIDOS

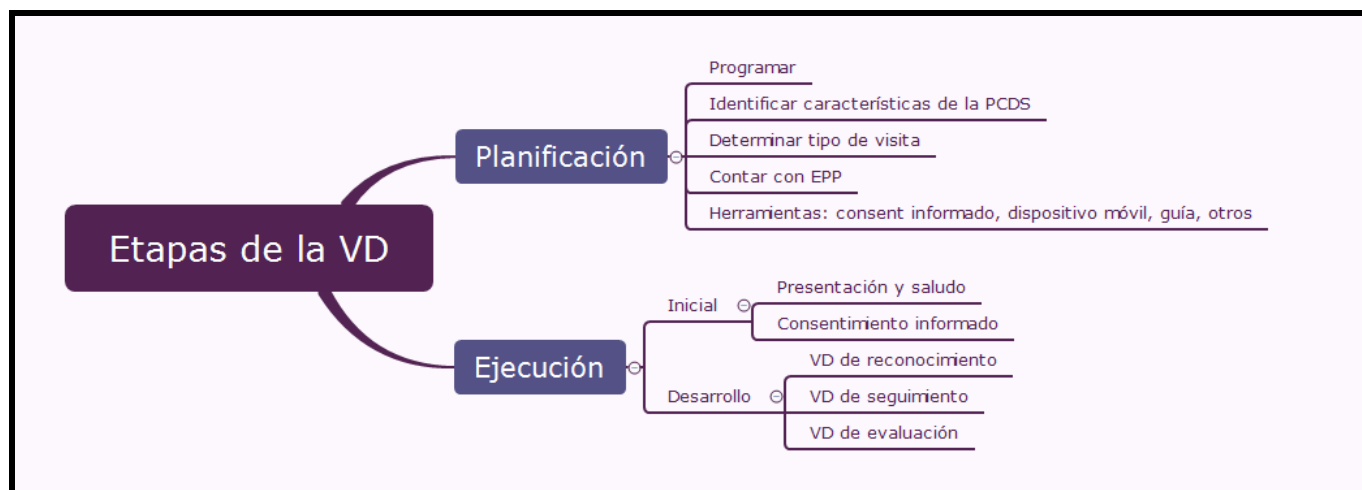


La relación del Facilitador Social con la PCDS, cada uno de los miembros del hogar y con el conjunto hogar es muy importante para el éxito de la intervención, es por esto que en el primer contacto que el Facilitador Social tenga con ellos se espera establecer una relación cordial con la PCDS y su hogar, para así asegurar una participación activa y compromiso en el desarrollo de las actividades del programa.

### **Etapas de la visita domiciliar**

Debido a la importancia de esta actividad, el Facilitador Social debe prepararse oportunamente buscando así el éxito de la intervención, organizando los recursos de acuerdo a las etapas de planificación y ejecución.

Las visitas domiciliarias se programarán cinco días antes de iniciar cada mes de intervención, para lo cual registrará su programación en el documento **Programación de visitas**, ver anexo 3. Esta programación será validada por el coordinador y se monitoreará mensualmente en una reunión de coordinación mensual.



### **Planificación.**

- El facilitador social deberá considerar que tipo de visita es la que va a realizar, si esta es de reconocimiento, de seguimiento o de evaluación, lo que le permitirá identificar los documentos con los que debe contar al momento de realizar la visita.
- Contar con una programación de visitas mensual, se recomienda priorizar los hogares de acuerdo a su ubicación geográfica para optimizar los tiempos de desplazamiento.
- Se debe identificar si se visitará a una PCDS mayor de 18 años que expresa su voluntad o si es menor de 18 años, o si es mayor



de 18 años y no expresa voluntad, ya que en estos casos los contenidos de las visitas de seguimiento desarrollarán otras temáticas. Recuerde que para identificar el tipo de hogar usted cuenta con la información de diagnóstico recopilada en la primera fase de la intervención. Las visitas de reconocimiento y evaluación se desarrollarán con la misma metodología en ambos casos.

- La programación de visitas por día se basan en el tipo de visita a realizar, se estima: que la primera visita o de reconocimiento tiene una duración aproximada de dos horas, las visitas de seguimiento independientemente que sean a la PCDS o al hogar tienen una duración aproximada de una hora y finalmente la visita domiciliaria de evaluación anual tendrá una duración aproximada de 2 horas. Estos tiempos aproximados pueden variar por diversos factores, como por ejemplo el tiempo de espera para iniciar las actividades, tipo de discapacidad del usuario, entre otros factores.
- Dada la coyuntura que vive el país en relación a la Covid-19, el Facilitador Social deberá asegurarse de contar con su equipo de protección personal: mascarilla, protector facial, alcohol en gel, que serán entregados por el Programa Contigo. En el anexo 2 encontrará recomendaciones sobre los cuidados que debe tener al realizar las visitas domiciliarias.
- Documentos: el Facilitador debe contar con los siguientes documentos antes de salir a realizar las visitas domiciliarias: consentimiento informado, formato PIF, guía para la formulación del PIF, formato para informe de la visita, guía del Facilitador Social.

### **Ejecución:**

La etapa de ejecución inicia cuando el facilitador se desplaza hacia el hogar para realizar la visita, aquí tenemos dos sub fases, la inicial y la de desarrollo, que iremos desarrollando de acuerdo a los diversos tipos de visita, a continuación detallaremos los puntos que se realizarán al inicio de la intervención.

### **Fase inicial:**

- Preséntese con su documento de identificación como Facilitador Social.
- Salude respetuosamente y solicite permiso para acceder al hogar.
- Debe tratar de establecer una conexión emocional con los integrantes del hogar, por ello si bien su visita no es de cortesía debe tratar de comportarse como un buen invitado y si la relación



que se establece es positiva, será más fácil obtener muestras de aceptación.

- Presente los objetivos del Programa de Acompañamiento, resaltando la importancia del mismo.
- Presente el formulario de consentimiento informado para realizar la visita domiciliaria. Es muy importante resaltar la confidencialidad de la información que se recabe en la ejecución de la visita.
- Si la PCDS o cuidador no aceptan participar de esta intervención y no firman el consentimiento informado usted deberá evitar juzgar esta actitud, refiera que espera que piensen bien en su decisión y que regresará en una segunda oportunidad. Esta visita se debe considerar como visita realizada. Es importante tener en cuenta que en una intervención no siempre encontraremos personas con una actitud responsable y solícita, podemos encontrar que algunas muestren actitudes inesperadas como aquellas que se quejan, acusan o se victimizan, es decir reconocen que hay un tema que abordar pero no se consideran parte de él, también existen personas que manifestarán estar presentes por obligación, o aquellos que en todo momento se quieren “escapar” de la responsabilidad. Recuerde NO DEBE JUZGARLOS ni tampoco emitir juicios sobre estas actitudes.
- Acepta las posturas iniciales. Muéstrese comprensivo ante sus emociones aunque sean negativas.
- Intente transmitir en su tono de conversación interés y buena disposición para ayudar.
- Cuando realice la segunda visita domiciliaria a aquellos hogares que se negaron a participar de la intervención, usted puede gestionar la participación del representante de la OMAPED Y reforzará los objetivos del Programa de Acompañamiento, si la actitud persiste, entonces usted registrará esto en su informe de visita domiciliaria y se terminará la intervención en ese hogar.
- Recuerde siempre llevar todos sus materiales, esto demostrará su organización y responsabilidad en el trabajo.

## **Fase de desarrollo:**

### **1. Visita domiciliaria de reconocimiento:**

Como se ha descrito anteriormente, esta visita es el primer contacto que el Facilitador Social desarrolla como actividad de acompañamiento propiamente dicho.



Para realizarla el Facilitador Social cuenta con los siguientes materiales: formulario de consentimiento informado, app para ingresar el PIF, guía del Facilitador Social, rotafolio, EPP, kit de bienvenida.

El consentimiento informado, es un formulario en el que la PCDS mayor de 18 años que expresa su voluntad firma, autorizando se realice la intervención. En el caso de las PCDS que no expresan su voluntad o menores de edad, quien firma el consentimiento informado es el cuidador, esta persona debe ser mayor de edad y estar en pleno uso de sus facultades mentales.

Si la PCDS o el cuidador deciden no firmar el consentimiento informado, el Facilitador Social agradecerá por el tiempo invertido y referirá que regresará en una segunda oportunidad, a la cual asistirá en compañía del representante de la OMAPED. Si en la segunda visita la PCDS o su cuidador manifiestan mantener su posición negativa ante la intervención, se respetará su decisión.

Si la PCDS o el cuidador deciden firmar el consentimiento informado, se procederá a ejecutar la visita de reconocimiento.

La visita se realiza con la siguiente secuencia metodológica organizada en cuatro momentos, que a continuación se describen:

**Primer momento – Conociéndonos:** Tiene una duración aproximada de 8 minutos e incluye el saludo, y se realizará la primera interacción con la PCDS o cuidador. Recuerde siempre utilizar un tono adecuado, respetuoso y aunque conozca a los integrantes del hogar recuerde que esta vez usted está realizando una actividad formal y que esta no es una visita amical o familiar.

**Segundo momento – Contigo te informa:** Tiene una duración aproximada de 20 minutos y en este momento el Facilitador informará a la PCDS o cuidador sobre el Programa y el objetivo de la visita, que es el de elaborar con ellos un Plan de Inclusión Familiar que les permitirá mejorar las condiciones y cuidado de la PCDS.

**Tercer momento – Aprendiendo Contigo:** Este es el momento más largo de la visita, se desarrollará en aproximadamente 80 minutos ya que abarca la elaboración del Plan de Inclusión Familiar. El tiempo máximo que debe durar este momento será de



100 minutos, considerando que un tiempo demasiado prolongado podría generar malestar en los participantes de la actividad.

Debe tener cuenta lo siguiente:

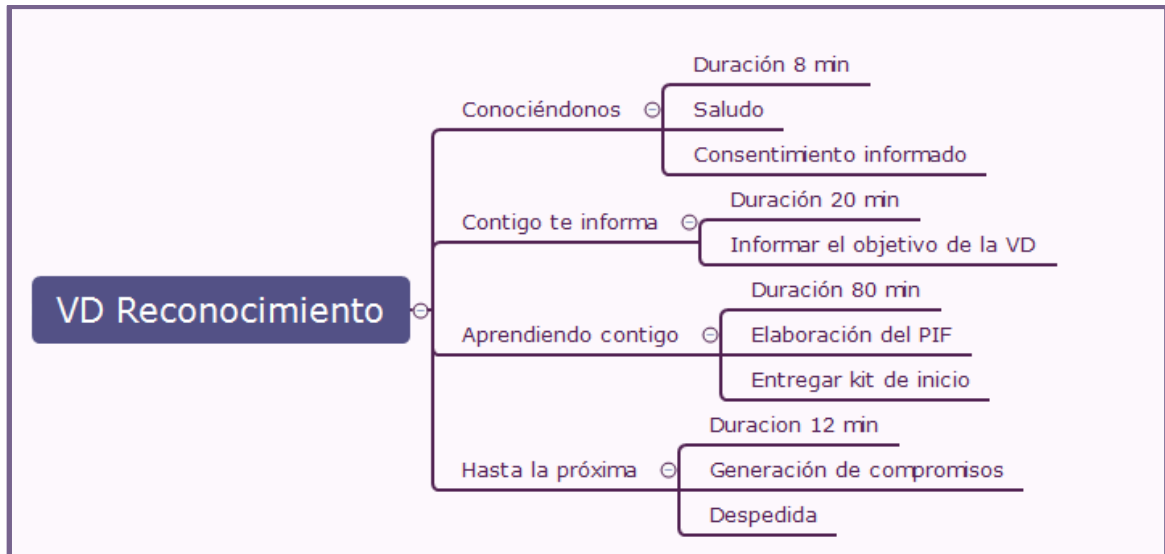
- Observe el ambiente físico (condiciones, espacios comunes, equipamiento, existencia de espacios habilitados y/o adaptados según la discapacidad presentada).
- Observe el ambiente del hogar (tenso, relajado, acogedor, etc).
- Observe la situación familiar y relacional, el lenguaje verbal dice mucho más que las palabras.
- Observe roles en la familia.
- Cuando inicie la recopilación de la información trate de no insistir mucho en algún tema que note causa incomodidad, recuerde que ellos tomará tomando confianza y usted podrá retomar el tema en otro momento de la visita.
- Procure no juzgar sus decisiones, trate de ser objetivo y resiliente.
- Motive y promueva la participación activa en los compromisos que se asuman en el PIF deben ser iniciativa de ellos para que los identifiquen como propios y se sientan comprometidos en su ejecución.
- Utilice la guía la formulación del PIF y su respectivo formulario.

En este momento se entregará el kit de inicio al hogar, ver anexo 4.

**Cuarto momento – Hasta la próxima:** Ya casi culmina la visita de reconocimiento, este último momento tiene una duración aproximada de 12 minutos y comprende la generación de compromisos, para lo cual usted debe recordar que el tono que use no debe ser como algo que impone si no como un compromiso de los presentes, así sentirán que usted comparte su propósito. Es muy importante que en la generación de compromisos se indiquen plazos y recursos. Posteriormente lea en voz alta los compromisos, es importante usar un lenguaje sencillo, accesible a la PCDS y su cuidador. Finalmente debe despedirse agradeciendo por la participación en la actividad y acordando fecha y hora de la próxima visita.



Los compromisos asumidos así como la programación de la siguiente visita se registran en el documento de seguimiento del PIF.



## 2. Visita domiciliar de seguimiento a la PCDS:

El Programa Contigo, prevé la realización de 10 visitas de seguimiento, también denominadas visita domiciliar temática al usuario, éstas se realizarán una vez al mes. Las actividades que se desarrollarán en cada visita están organizadas en cuatro momentos que son: saludo, revisando contigo (seguimiento al PIF), aprendiendo contigo, en este momento se desarrolla el contenido educativo que es diferente si la visita se hace a la PCDS o al cuidador, el último momento es la despedida.

Con fines didácticos, en este ítem se ha considerado desarrollar la visita de seguimiento a la PCDS que toma decisiones, posteriormente usted encontrará las recomendaciones para realizar la visita de seguimiento al cuidador.

Los temas educativos que se desarrollarán con la PCDS son diez, uno en cada visita, los temas priorizados son:

- Prácticas saludables: intervención transversal
- Acceso a atención médica integral oportuna
- Acceso a rehabilitación
- Certificado de discapacidad actualizado
- Prevención de violencia y buen trato
- Educación para la PCDS



- Articulación con gobierno local
- Acceso a programas sociales presentes en el gobierno local, regional y desde el gobierno central
- Integrar una red de apoyo de personas con discapacidad en su territorio
- Derechos de PCDS
- Desarrollo productivo

Se estima que esta visita tendrá una duración aproximada de una hora, aunque este tiempo depende de la disposición y participación de los participantes así como la condición de la PCDS.

**Primer momento – saludo y presentación:** Este primer momento tiene una duración aproximada de 4 minutos, aquí el Facilitador Social deberá saludar amablemente a la PCDS, solicitar permiso para acceder al hogar y luego expresará el objetivo de la visita, para lo cual se referirá a realizar el seguimiento del PIF, así como de la actividad educativa que realizará para contribuir de esta manera al cumplimiento de los compromisos asumidos

**Segundo momento – revisando Contigo:** Este segundo momento tiene una duración aproximada de quince minutos, de los cuales diez se usarán para revisar los avances del PIF, para esto utilizará la ficha de seguimiento, para lograr su participación activa puede realizar preguntas orientadoras como ¿ha tenido avances sobre los compromisos asumidos en la visita anterior?, ¿qué problemas o dificultades se le presentaron?, en caso de no identificar avances evite realizar gestos o mostrar disgusto, tampoco debe emitir juicios, se recomienda utilizar frases como “no avanzamos con esto”, ¿qué es lo que no está funcionando?, de esta manera permitirá al usuario/a manifestar los inconvenientes que tuvo sabiendo que usted es parte del equipo. Por otro lado si encuentra avances no dude en expresar las felicitaciones al hogar en su conjunto, resaltando la importancia del trabajo en equipo.

Los cinco minutos restantes se utilizarán para desarrollar el “**Reforzamiento de prácticas saludables**” que es transversal a toda la intervención. Para realizarla el Facilitador Social deberá desarrollar los contenidos utilizando un lenguaje sencillo, acorde a la PCDS, es probable que el mensaje se tenga que repetir en más de una oportunidad por lo que el Facilitador debe expresar paciencia sin caer en presión por el tiempo asignado para esta





actividad, como ya se ha manifestado el tiempo propuesto es sólo una estimación. El material a utilizar en este momento es un rotafolio que contiene información guía para el facilitador social y es un medio de apoyo visual para los participantes.

**Tercer momento – Aprendiendo Contigo:** Este momento tiene una duración aproximada de treinta y dos minutos, los veinte primeros minutos se utilizarán para desarrollar los temas priorizados, descritos líneas arriba, como ya se mencionó anteriormente, el tema se debe desarrollar en lenguaje sencillo, con metodología de capacitación para adultos, es decir que parte del reconocimiento que las personas cuentan con saberes previos lo que proporciona satisfacción entre los participantes y facilita el proceso de aprendizaje. Antes de finalizar se debe realizar retroalimentación a los participantes.

Dos minutos están relacionados a la entrega de un kit vinculado al tema desarrollado, que se describen en el anexo 4.

Posteriormente el Facilitador Social desarrollará una sesión demostrativa, es importante recordar que es más fácil recordar aquello que escuchamos, vemos y hacemos que sólo lo que escuchamos. Por otro lado el Facilitador Social deberá tener presente en todo momento que la metodología de capacitación propuesta es la que reconoce que los participantes cuentan con saberes previos que deben escucharse y rescatar los más importantes. Esta sesión demostrativa tendrá una duración aproximada de diez minutos. Antes de terminar la sesión demostrativa el facilitador deberá realizar una retroalimentación, repasando brevemente los pasos realizados en la demostración y explicando aquellos puntos que no hayan quedado muy claros, así mismo responderá sus consultas cuantas veces sea necesario hasta asegurarse que hayan comprendido.

Esta actividad también debe registrarse en la ficha de seguimiento de la visita domiciliaria.

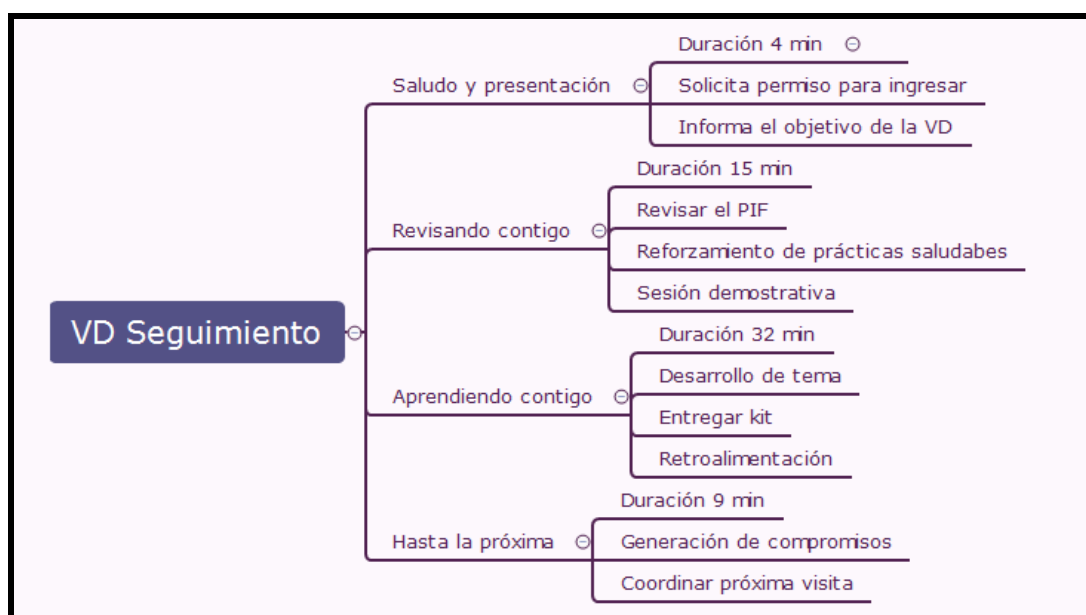
**Cuarto momento – Hasta la próxima:** En el último momento de la visita de seguimiento, el Facilitador Social asignará 9 minutos, se utilizarán cinco minutos para obtener nuevos compromisos para el cumplimiento del Plan de Inclusión Familiar, designando responsables, recursos y temporalidad.



Finalmente se usarán cuatro minutos para acordar la fecha y hora de la próxima visita y despedirse, recuerde no manifestar estar apurado por retirarse del hogar, ni mirar frecuentemente la hora, esto podría hacer sentir a los miembros del hogar que usted no se siente a gusto en su vivienda o que no le interesa el tema que trataron.

La ficha de seguimiento de la visita domiciliaria se irá registrando progresivamente conforme se vayan realizando las actividades.

Una vez desarrollada la visita domiciliaria de seguimiento número diez, el facilitador social acordará con la PCDS y su hogar realizar una última visita en el año de intervención, esta visita se denomina **visita domiciliaria de evaluación anual**.



### 3. Visita domiciliaria de evaluación anual

Una vez desarrollada las diez visitas de seguimiento el Programa Contigo a través del Facilitador Social contempla realizar una visita de evaluación anual. Esta es la visita número 12 en el año de intervención y su objetivo es realizar la evaluación del cumplimiento del PIF y garantizar la continuidad de la intervención.

Esta visita tiene una duración aproximada de dos horas, al igual que en los casos anteriores se desarrolla en cuatro momentos que se describen a continuación:

**Primer momento – Saludo:** El Facilitador Social utilizará tres minutos para saludar amablemente, solicitará permiso para



ingresar al hogar. Luego utilizará cinco minutos para interactuar con la PCDS, este momento es propicio para indagar sobre su percepción de la intervención del Programa Contigo.

**Segundo momento – Contigo te informa:** Este segundo momento tiene una duración aproximada de diez minutos, el Facilitador Social debe informar sobre el objetivo de esta visita, destacando que esta es una actividad para identificar y rescatar los avances logrados en el PIF, obtener enseñanzas para establecer un proceso de mejora constante que facilite la autonomía de la PCDS.

**Tercer momento – Aprendiendo Contigo:** Este momento tiene una duración de noventa minutos, de los cuales cuarenta minutos se usarán para realizar la autoevaluación del PIF, este proceso comprende una revisión de cada problema priorizado en el PIF, la manera como ha sido abordado y una reflexión sobre los factores facilitadores así como los factores dificultadores para el cumplimiento de los compromisos generados. En todo momento el Facilitador Social facilitará el desarrollo de un análisis crítico sin búsqueda de responsables.

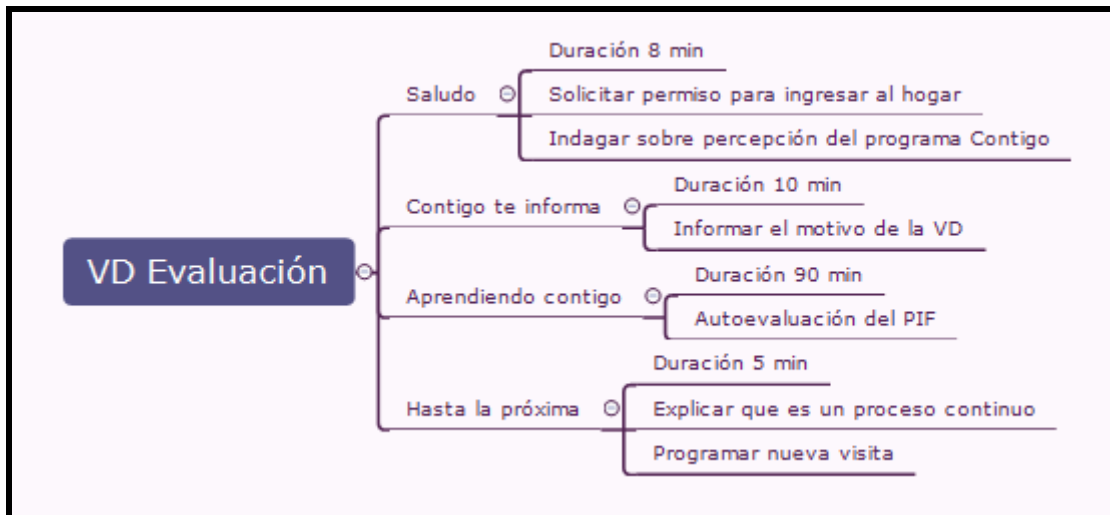
Posteriormente se desarrollará la identificación de logros, esta actividad es muy importante ya que permitirá al Facilitador Social motivar a la PCDS por sus logros, felicitándola y haciendo notar que se pueden lograr muchos más cambios con trabajo constante. Se analizará logro por logro, identificando los factores facilitadores para su realización y cómo se podría mejorar o alcanzar un nivel óptimo en los resultados obtenidos.

**Cuarto momento – Hasta la próxima:** Este es el último momento de la visita, el Facilitador Social debe dejar claro con la PCDS la importancia de la sostenibilidad de los avances logrados y el compromiso que esto requiere.

Es importante manifestar en este momento que el acompañamiento se seguirá desarrollando en un nuevo período de un año y que en el nuevo período se realizará una segunda priorización de problemas y por ende la búsqueda de alternativas de solución para continuar el trabajo iniciado, todo articulado a los avances logrados en el primer año de la intervención.



Finalmente el Facilitador Social debe acordar la fecha y hora de la próxima visita y despedirse cordialmente, recordando no mostrar prisa por despedirse o retirarse del domicilio.



#### 4. Visita de domiciliaria de seguimiento al hogar

Cuando la PCDS tiene 18 años pero no toma decisiones o si es menor de 18 años, el Programa Contigo, prevé la realización actividades con el cuidador y los integrantes del hogar, estas actividades son visitas domiciliarias de reconocimiento, seguimiento y evaluación como en el caso de las PCDS que toman decisiones, la diferencia radica en los contenidos de la intervención en las visitas de seguimiento. Se considera desarrollar 6 visitas con los siguientes contenidos:

- Prácticas saludables: intervención transversal
- Acceso a atención médica integral oportuna
- Educación para PCDS
- Prevención de violencia
- Soporte emocional y buen trato
- Roles en el hogar (género y economía del cuidado)
- Integrar una red de apoyo

En este contexto el número de visitas que se realizarán a los cuidadores de las PCDS que no expresan su consentimiento o son menores de edad son 8.

Estas visitas también están organizadas en cuatro momentos consecutivos que involucran actividades de saludo y presentación, seguimiento con el monitoreo del avance de los compromisos del

PIF, los contenidos educativos del tercer momento difieren de la intervención a las PCDS que expresan su consentimiento desarrollando seis contenidos, descritos líneas arriba y finalmente el último momento destinado a la despedida denominado “despedida”

Se estima que esta visita tendrá una duración aproximada de una hora, aunque este tiempo depende de la disposición y participación del cuidador.

**Primer momento – saludo y presentación:** Este primer momento tiene una duración aproximada de 4 minutos, aquí el Facilitador Social deberá saludar amablemente al cuidador, solicitar permiso para acceder al hogar y luego expresará el objetivo de la visita, para lo cual se referirá a realizar el seguimiento del PIF, así como de la actividad educativa que realizará para contribuir de esta manera al cumplimiento de los compromisos asumidos

**Segundo momento – revisando Contigo:** Este segundo momento tiene una duración aproximada de quince minutos, de los cuales diez se usarán para revisar los avances del PIF, para esto utilizará la ficha de seguimiento, es muy importante que en este proceso participe activamente el cuidador/a de la PCDS, en caso de no identificar avances evite realizar gestos o mostrar disgusto, tampoco debe emitir juicios, se recomienda utilizar frases como “no avanzamos con esto”, ¿qué es lo que no está funcionando?, de esta manera permitirá a los miembros del hogar manifestar los inconvenientes que tuvieron sabiendo que usted es parte del equipo. Por otro lado si encuentra avances no dude en expresar felicitaciones.

Los cinco minutos restantes se utilizarán para desarrollar el “Reforzamiento de prácticas saludables” que es transversal a toda la intervención. Para realizarla el Facilitador Social deberá desarrollar los contenidos utilizando un lenguaje sencillo, acorde al cuidador, es probable que el mensaje se tenga que repetir en más de una oportunidad por lo que el Facilitador debe expresar paciencia sin caer en presión por el tiempo asignado para esta actividad, como ya se ha manifestado el tiempo propuesto es sólo una estimación. El material a utilizar en este momento es un rotafolio que contiene información guía para el facilitador social y es un medio de apoyo visual para los participantes.



**Tercer momento – Aprendiendo Contigo:** Este momento tiene una duración aproximada de treinta y dos minutos, los veinte primeros minutos se utilizarán para desarrollar los temas priorizados, descritos líneas arriba, como ya se mencionó anteriormente, el tema se debe desarrollar en lenguaje sencillo, con metodología de capacitación para adultos.

Dos minutos están relacionados a la entrega de un kit vinculado al tema desarrollado, ver anexo 4.

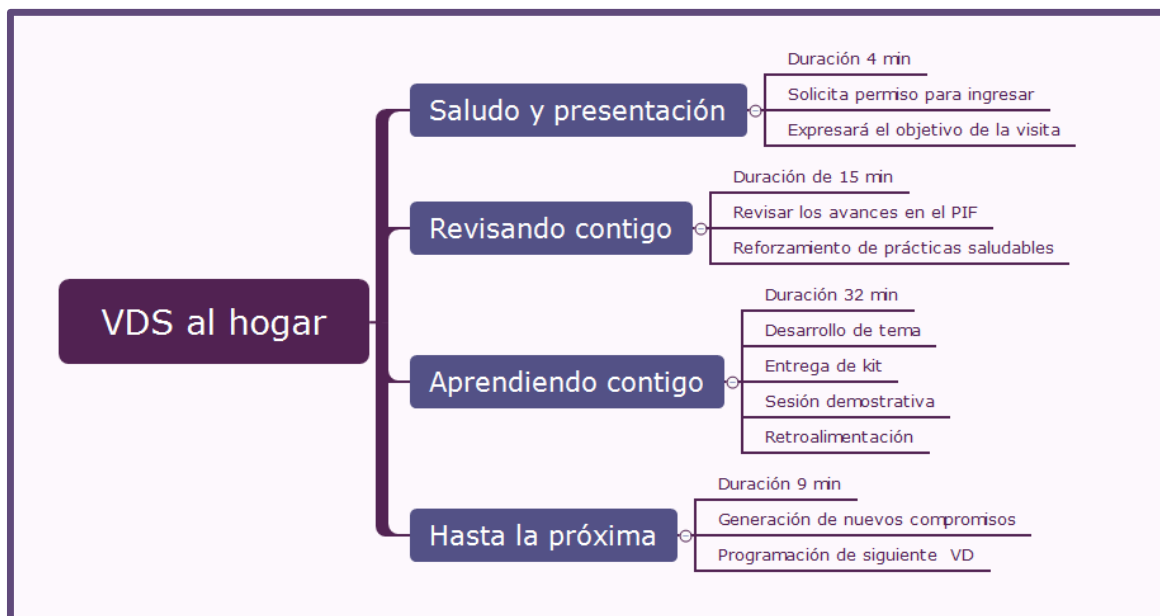
Posteriormente el Facilitador Social desarrollará una sesión demostrativa, teniendo presente en todo momento que la metodología de capacitación propuesta es la que reconoce que los participantes cuentan con saberes previos que deben escucharse y rescatar los más importantes. Esta sesión demostrativa tendrá una duración aproximada de diez minutos. Antes de terminar la sesión demostrativa el facilitador deberá realizar una retroalimentación a los participantes, repasando brevemente los pasos realizados en la demostración y explicando aquellos puntos que no hayan quedado muy claros en los participantes, así mismo responderá sus consultas cuantas veces sea necesario hasta asegurarse que hayan comprendido.

**Cuarto momento – Hasta la próxima:** En el último momento de la visita de seguimiento, el facilitador social asignará 9 minutos, se utilizarán cinco minutos para generar nuevos compromisos para el cumplimiento del Plan de Inclusión Familiar, designando recursos y temporalidad.

Finalmente se usarán cuatro minutos para acordar la fecha y hora de la próxima cita y despedirse, recuerde no manifestar estar apurado por retirarse del hogar, ni mirar frecuentemente la hora, esto podría hacer sentir a los miembros del hogar que usted no se siente a gusto en su vivienda o que no le interesa el tema que trataron.

Una vez desarrollada la visita domiciliaria de seguimiento número siete, el facilitador social acordará con la PCDS y su hogar realizar una última visita en el año de intervención, esta visita se denomina ***visita domiciliaria de evaluación anual.***





### Consideraciones:

Para realizar una visita domiciliar adecuada, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

Manejo del tiempo; se refiere al cumplimiento de las citas en día y hora, así como a la puntualidad no sólo suya, sino también de las PCDS o cuidador, lo cual permitirá empezar la actividad a la hora acordada y terminar dentro de los tiempos previstos. Para lograrlo hay que insistir mucho con los participantes asegurando que ellos expresen que la hora acordada es una buena hora y que no tienen otras actividades en simultáneo. Se recomienda dejar un recordatorio de la próxima cita. Si por algún motivo imprevisto la visita se puede ver afectada es mejor recomendar que comuniquen con anterioridad para coordinar si es necesario reprogramar la visita.

Manejo del espacio: se refiere a elegir adecuadamente el lugar donde se realizará la actividad, es importante recordar que los participantes probablemente deseen seguir realizando sus labores cotidianas mientras se realiza la visita, ello los distraerá y no lograremos los compromisos esperados, del mismo modo la presencia de niños o elementos distractores como radios o tv pueden distraerlos. Es bueno coordinar con ellos cual es el lugar más tranquilo y dónde podamos contar con su total participación y concentración.

Reglas de conducta; se refiere a coordinar previamente con las PCDS o cuidador como debe ser la conducta de cada uno al momento de la visita, por ejemplo el Facilitador se debe comprometer a no responder



el teléfono móvil, de la misma manera se solicitará a los participantes no interrumpir la actividad para recibir visitas, fumar o apagar el televisor, indicándoles que las visitas serán mucho más productivas si logramos cumplir estas reglas de conducta.

### ¿Qué hacer si no se realiza una visita domiciliaria?

Si el Facilitador Social acude a un domicilio para realizar la visita y encuentra que los participantes no se encuentren, debe reprogramar la visita y registrar esto en su informe de visita. Es importante destacar que esta visita se debe realizar dentro del mes en que estuvo programada.

## **5. Otras visitas**

La estrategia de acompañamiento considera desarrollar otro tipo de visitas domiciliarias, enmarcadas en el ítem Cobro de la pensión no contributiva. Se desarrollan dos tipos de visitas; las de acompañamiento al cobro que se realizará cada dos meses, tendrá una duración de veinte minutos, el objetivo es monitorear las dificultades que se podrían presentar al momento del cobro. El segundo tipo es la visita domiciliaria que se realiza una vez en el año y se realiza para brindar información sobre la importancia de la vigencia del DNI, se estima que tendría una duración de 30 minutos y en ambos casos se utilizará la app de seguimiento de la estrategia.

### **Registro:**

Para registrar las actividades desarrolladas en las visitas domiciliarias los facilitadores sociales contarán con una aplicación móvil de acompañamiento, diseñada y desarrollada por el Programa Contigo. El registro de la información lo realizarán al culminar la visita domiciliaria.

## **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL HOGAR**

Según Morales, la capacitación es un proceso de enseñanza aprendizaje mediante el cual una persona o varias modifican su comportamiento, como resultado de la realización de actividades didácticas para fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes que se apliquen en el desarrollo eficiente de sus actividades diarias. Para que este proceso sea





efectivo debe ser planeado (ordenado) de acuerdo a los aprendizajes que estas personas requieran alcanzar.

### **Planificación de una sesión de capacitación**

La planificación de una sesión de capacitación nos permite identificar adecuadamente los objetivos que queremos lograr con la capacitación, identificar y organizar los recursos que necesitamos así como las actividades que debemos realizar, todo esto de una manera oportuna con el objetivo de optimizar los tiempos y recursos para garantizar el éxito de nuestra actividad.

Una metodología que nos facilita la planificación es realizarnos las siguientes preguntas:

- **¿Para qué queremos capacitar en este tema?,** esta pregunta nos ayudará a identificar los objetivos que queremos lograr en las PCDS o su cuidador con esta capacitación.
- **¿Cuáles serán los contenidos a desarrollar?,** permite identificar los contenidos de cada tema que debemos desarrollar en la sesión de capacitación.
- **¿Cómo los vamos a capacitar?,** esta pregunta nos permite identificar la metodología, así como técnicas y actividades de aprendizaje que usaremos. Es muy importante tener en cuenta que si se realiza una capacitación a distancia las técnicas y actividades son diferentes que en una actividad presencial sin embargo esto no afecta la consecución de los objetivos.
- **¿Qué vamos a usar para la capacitación?,** nos permite identificar los recursos que usaremos, incluye recursos materiales y recursos humanos.
- **¿Cuándo los vamos a capacitar?,** esta pregunta es muy importante porque además de permitir organizar una programación de capacitaciones, también nos permite identificar la duración de cada sesión, teniendo en consideración que trabajamos en su domicilio, así se debe tener cuidado con no extender demasiado la duración de estas sesiones, para que los participantes puedan realizar sus actividades cotidianas sin inconvenientes. La Unidad de Acompañamiento propone como tiempo estimado para cada sesión 120 minutos, sin embargo este tiempo se ajustará a las particularidades de los participantes.
- **¿Cuáles serán las evidencias de la capacitación?,** permite identificar qué tipo de registros usaremos para evidenciar la sesión que hemos realizado. Estos registros además de ser una evidencia de la sesión nos permite registrar la evolución en la consecución



de los objetivos de cada hogar y nos servirá como insumo para estimularlos, por otro lado es un importante insumo para la evaluación de cada hogar.

## Definimos

### a. Objetivos

Los objetivos de una sesión de capacitación son el resultado que pensamos alcanzar con este proceso. Éstos deben ser compartidos con los participantes porque les permitirán identificar cuál es el resultado que se espera lograr.

Los objetivos se expresan incluyendo un verbo acompañado de un tema, por ejemplo **"al finalizar la sesión los integrantes del hogar estarán en condición de identificar las prácticas de estilos de vida saludable para las PCDS"**. Dónde:

**Identificar** es el verbo

**Las prácticas de estilos de vida saludable para las PCDS**, es el tema

### b. Contenidos

Si bien la Unidad de Acompañamiento propone los temas que se desarrollarán en las sesiones de capacitación en el hogar, el Facilitador encargado del evento debe definir los contenidos que se desarrollarán en cada tema o enfatizar en los que considere se ajustan a las necesidades de la PCDS o su cuidador.

Los contenidos se agrupan en contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, y deben guardar relación a los objetivos propuestos.

### c. Metodología

En este ítem es muy importante considerar que los participantes cuentan con saberes previos, los cuales se deben respetar y valorar, si se llegara a identificar que algunos temas se conocen de manera inadecuada el Facilitador brindará la información necesaria para reorientar estos temas sin expresar términos como "está mal".

En este contexto la metodología que el Facilitador Social usará será la de capacitación para adultos - "aprender haciendo", es decir se usará metodología expositiva, participativa con un contenido práctico, partiendo del reconocimiento de los saberes previos que traen los beneficiarios de la capacitación.



La modalidad a usarse en las sesiones de capacitación puede ser de dos tipos; presencial y remota, esto es muy importante que las técnicas didácticas difieren de acuerdo a la modalidad a usar. La Unidad de Acompañamiento prioriza la realización de capacitaciones presenciales.

Técnicas o dinámicas, se recomienda que en el desarrollo de estas sesiones se usen dinámicas, de animación y presentación, análisis y de evaluación, alternando en los diferentes contenidos para no cansar a los participantes. Las dinámicas se eligen de acuerdo al número y edad de los participantes.

La recomendación más importante para el Facilitador en relación al uso de las dinámicas es que no se deben utilizar si es que antes no las practicó y verificó que cumplan con el objetivo que desea lograr.

#### **d. Recursos**

Los recursos a usar en una sesión de capacitación se deben determinar con anticipación, de tal modo que permita abastecerse de lo necesario antes de la sesión.

El Facilitador Social debe considerar el recurso humano, intervienen el ponente y los capacitados, recursos materiales, que se priorizarán de acuerdo a los contenidos y dinámicas a realizar en la sesión, deben ser materiales de fácil transporte y se recomienda especialmente usar recursos de la zona, se puede considerar: papelotes, plumones, cinta masking tape, tijera, cartulinas o papel bond de colores, semillas, títeres, pelota, etc. Otros materiales a tener en cuenta son los de apoyo del profesional que realiza la sesión, por ejemplo guías, manuales, registros, test, etc.

#### **e. Programación y duración**

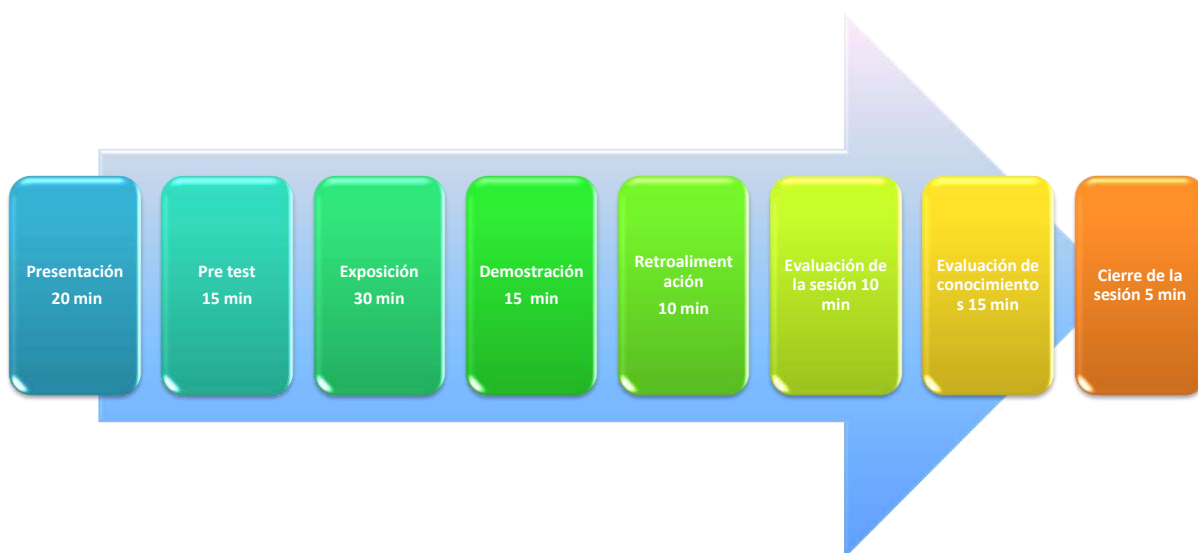
Se refiere a la fecha y hora en que se realizará cada sesión de capacitación, la programación se debe realizar con la debida anticipación para garantizar la asistencia de la PCDS o su cuidador y una mejor actitud hacia la sesión.

Como se mencionó anteriormente si bien el programa estima que cada sesión debe durar un tiempo aproximado de 120 minutos, este tiempo no es rígido, se debe ajustar a las características de los participantes, por lo tanto es responsabilidad del Facilitador adecuar los tiempos para obtener los mejores resultados. Sin embargo considerando que la actividad se desarrolla en la



vivienda de los participantes no debería tomar más de 150 minutos para no afectar el desarrollo de su quehacer diario. A continuación se propone un cronograma de una sesión de capacitación como ejemplo.

- Presentación: Incluye la presentación de los objetivos de la sesión de capacitación, dinámica de animación y presentación 20 minutos
- Identificación de conocimientos previos: 15 minutos – se recomienda utilizar dinámicas
- Exposición del Facilitador: 30 minutos
- Demostración: 15 minutos
- Retroalimentación: 10 minutos
- Evaluación de la sesión: 10 minutos – utilizando dinámicas
- Evaluación de conocimientos – post test: 15 minutos
- Cierre de la sesión: 5 minutos



Temas:

El Programa prioriza realizar los siguientes temas de capacitación:

- Prácticas de rehabilitación básica
- Participación en el hogar
- Autoestima y valoración
- Derechos de las PCDS

Para desarrollar estos contenidos el Facilitador Social será previamente capacitado y contará con los siguientes materiales de apoyo; rotafolio,



fichas de apoyo, trípticos, papelotes, cinta masking tape, tijeras, plumones, semillas propias de la zona, etc.

Las actividades de capacitación se registrarán en el registro de seguimiento y se acompañarán de evidencias de la actividad como por ejemplo fotografías.

### Dinámicas para eventos de capacitación presenciales

Si bien existe una amplia gama de dinámicas para realizar los diferentes momentos en los eventos de capacitación, a continuación se detallan algunos ejemplos que el profesional puede realizar

1. Dinámicas de animación y presentación
  - Lotería de impresión
  - Venderse uno mismo
  - Lo que nunca he hecho
  - Deseos
2. Dinámicas de evaluación
  - La liga del saber
  - ¿Te gustan tus vecinos?
  - Ruleta
  - La pelota preguntona
3. Dinámicas de análisis
  - El muro de la exclusión
  - Palabras clave
  - Cadena de asociaciones
  - Puro cuento
4. Dinámica para evaluación del evento
  - Mirada retrospectiva
  - El PNI
  - Completamiento de frases
  - Test con caritas emoticons

## **CAPÍTULO II: ROLES Y FUNCIONES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS**

### **Facilitador Social**



Profesional integrante del Programa Contigo, es la persona encargada de realizar las actividades de acompañamiento a las PCDS mayor de 18 años que toman sus decisiones o a los cuidadores de las PCDS mayores de 18 años que no toman sus decisiones o menores de edad, fomentando su participación activa.

Entre sus funciones están:

- Elaborar la programación mensual de las visitas domiciliarias
- Elaborar la programación de llamadas mensuales.
- Realizar los informes de seguimiento
- Participar de las reuniones de monitoreo con el coordinador de la implementación una vez al mes.
- Informar al coordinador la presencia de factores que dificulten el logro de los objetivos de la intervención.

### **Coordinador**

Profesional integrante del Programa Contigo, encargado de realizar las actividades de monitoreo, supervisión y evaluación de las actividades realizadas por el Facilitador Social, así como articular estas actividades con las iniciativas Contigo te escucha y Contigo te informa. Además tiene entre sus funciones informar los avances a la Jefatura de la Unidad de Acompañamiento así como a la Dirección Ejecutiva del Programa.



# ANEXOS

## Anexo 1: Consentimiento informado para Visita Domiciliaria

El Programa Contigo tiene entre sus ejes de intervención un programa de acompañamiento al usuario/a, familia y comunidad. Como parte de este acompañamiento se realizarán diversas actividades y entre ellas se considera realizar visitas domiciliarias que nos permitirán reconocer las necesidades de las PCDS y su cuidador, logrando así un abordaje integral.

**Es muy importante que usted sepa lo siguiente:**

- No se realizará ninguna actividad sin que usted manifieste su consentimiento.
- La información que se obtenga de esta intervención se utilizará únicamente con fines de la intervención y se mantendrán en estricta reserva.
- Tiene derecho a no participar de algunas actividades si hay algo que le incomoda o no le queda claro.
- Puede rechazar la visita sin perder ninguna de las prestaciones o derechos que tiene por parte del estado.

Yo \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_. He comprendido la información descrita líneas arriba, mis consultas han sido absueltas por lo que comprendo la importancia del documento y de mi asentimiento para realizar las visitas domiciliarias que en el programa.

Se consideren pertinentes, por este motivo:



**Si** autorizo la realización de la visita domiciliaria como parte del proceso de acompañamiento del Programa Contigo



**No** autorizo la realización de la visita domiciliaria como parte del proceso de acompañamiento del Programa Contigo

El motivo por el que no acepto es: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Facilitador Social

\_\_\_\_\_

Firma del usuario/a o cuidador



## Anexo 2: Equipo de protección personal para el Facilitador Social

El Facilitador Social usará el siguiente equipo de protección personal:



Alcohol

Máscara de protección facial



Mascarilla

**Cuidados que debe tener el FS al realizar una Visita Domiciliaria**





## 1. Prevención de Covid-19

En diciembre del 2019 la provincia de Hubei en Wuhan, China, se convirtió en el epicentro de un brote de neumonía de causas desconocida. El 7 de enero, las autoridades chinas anunciaron que habían identificado un nuevo tipo de coronavirus (Nuevo Coronavirus, 2019-nCoV). El 13 de enero del 2020 se notificó el primer caso en Tailandia, siendo el primer caso registrado fuera de China, para el 30 de enero del 2020 ya se habían reportado casos en países de los cinco continentes, incluyendo Taiwán, Tailandia, Vietnam, Malasia, Nepal, Sri Lanka, Camboya, Japón, Singapur, República de Corea, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos, Filipinas, India, Irán, Australia, Canadá, Finlandia, Francia y Alemania.

Esta enfermedad altamente contagiosa llega a nuestro país y el 5 de marzo se reporta al paciente cero, un hombre de 25 años con infección respiratoria grave con antecedente de viaje previo a varios países de Europa; a partir de ese momento el virus ha ido diseminándose en todo el territorio nacional y el gobierno en un intento por aplanar la curva de la enfermedad, declara el 15 de marzo el estado de emergencia nacional por un plazo de 15 días y el 18 de marzo se decreta la inmovilización social obligatoria a nivel nacional.

A partir del mes de agosto, el gobierno peruano ha ido levantando progresivamente ciertas restricciones, logrando así que las actividades laborales se retomen teniendo en consideración los cuidados necesarios para prevenir esta enfermedad.

A continuación se describen los cuidados que debe tener como Facilitador Social al realizar las actividades presenciales:

Antes:

- Infórmese sobre las zonas de propagación de la Covid-19.
- Recuerde llevar su equipo de protección personal – EPP.
- Use adecuadamente el EPP para evitar posibles contagios.
- Si siente una o varias de las siguientes molestias como tos, dolor de cabeza, fiebre, cansancio, dificultad respiratoria, no siente ni sabores ni olores, debe comunicar inmediatamente a la coordinación.

Durante:

- Recuerde mantener una distancia de 1,5 ó 2 m con el usuario/a o cuidador.



- Evite dar la mano, compartir lapiceros o cualquier recurso al momento de la visita.

Al finalizar:

- Descarte adecuadamente la mascarilla, ver Uso correcto de la mascarilla.
- Realice un correcto lavado de manos, ver Recomendaciones para un correcto lavado de manos.
- Recuerde que el alcohol se usa cuando ud no tenga acceso a lavarse las manos.

### Uso correcto de la mascarilla

## CÓMO UTILIZAR UNA MASCARILLA DE FORMA SEGURA

SÍ →

Localice en la parte superior la pieza de metal o el borde rígido

Compruebe que la parte coloreada de al frente

Coloque la pieza de metal o el borde rígido sobre la nariz

Cubrase la boca, la nariz y la barbilla

Ajustese la mascarilla a la cara de modo que no queden aberturas por los lados

Evite tocar la mascarilla

Quitese la mascarilla desde detrás de las orejas o la cabeza

Al quitarse la mascarilla, manténgala alejada de usted y de toda superficie

Deseche la mascarilla inmediatamente tras su uso, preferiblemente en un cubo de basura cerrado

Lávese las manos después de desechar la mascarilla

**Recuerde que, por sí sola, una mascarilla no lo protegerá de la COVID-19. Manténgase al menos a 1 metro de distancia de otras personas y lávese las manos con frecuencia y a fondo, incluso si lleva la mascarilla puesta.**

[who.int/epi-win](http://who.int/epi-win)

 Organización Mundial de la Salud



# CÓMO UTILIZAR UNA MASCARILLA DE FORMA SEGURA

**NO** →



No utilice una mascarilla rasgada o húmeda



No se ponga la mascarilla solo sobre la nariz o la boca



No lleve una mascarilla que le quede suelta



No toque la parte frontal de la mascarilla



No se quite la mascarilla para hablar con alguien ni haga nada que requiera tocar la mascarilla



No deje la mascarilla al alcance de otras personas



No reutilice la mascarilla

Recuerde que, por sí sola, una mascarilla no lo protegerá de la COVID-19. Manténgase al menos a 1 metro de distancia de otras personas y lávese las manos con frecuencia y a fondo, incluso si lleva la mascarilla puesta.

[who.int/epi-win](https://who.int/epi-win)



Organización Mundial de la Salud

## Recomendaciones para un correcto lavado de manos

# ¿Cómo lavarse las manos?

 Duración del lavado: entre 40 y 60 segundos



Mójese las manos.



Aplique suficiente jabón para cubrir todas las superficies de las manos.



Frótese las palmas de las manos entre sí.



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.



Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano contra la palma de la mano opuesta, manteniendo unidos los dedos.



Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, fróteselo con un movimiento de rotación, y viceversa.



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.



Enjuáguese las manos.



Séqueselas con una toalla de un solo uso.



Utilice la toalla para cerrar el grifo.



Sus manos son seguras.

 **Organización Mundial de la Salud**

Seguridad del paciente  
Alianza mundial en pro de una atención de salud más segura

**SALVE VIDAS**  
Límpiese las manos

Todos los procedimientos gráficos aquí están controlados por la Organización Mundial de la Salud para verificar la información contenida en este documento. Sin embargo, el material publicado es distribuido con alguna responsabilidad por sus temas a terceros. La responsabilidad por la interpretación y el uso de este material es del lector. En ningún caso, la Organización Mundial de la Salud es responsable por daños relacionados a su uso.  
La OMS agradece a los Hospitales Universitarios de Valencia, en especial a los miembros del Programa de Calidad de Infecciones, por su activa participación en el desarrollo de este material.

## 2. Autocuidado emocional del Facilitador Social.



El trabajo con las PCDS y sus cuidadores requieren de gran dedicación, a esto se suma que es probable que en muchas familias el Facilitador encuentre múltiples problemas en el hogar, lo que puede desanimarlo o producir una sensación de insatisfacción personal, para prevenir este tipo de sentimientos es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Usted debe tener sus expectativas claramente definidas, diferencie con claridad cuáles son sus tareas y establezca límites.
- Programa su trabajo de manera adecuada, tratando de optimizar el tiempo al máximo, así podrá estar más tiempo con su familia y evitará el desgaste.
- Considere la distancia necesaria para no perder de vista el objetivo de la intervención.

### **Anexo 3: Formato de programación de visitas domiciliarias**

El Facilitador Social realizará su programación de visitas mensuales utilizando el siguiente formato.



Región: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_

N°	DNI	Nombre	Dirección	Público objetivo		N° VD	Materiales	Fecha
				PCDS	Cuidador			



## **Anexo 4: Kit para el usuario/cuidador**

### **Kit para la PCDS mayor de 18 años que expresa su decisión:**

1. Kit de inicio
  - Tríptico de bienvenida a la estrategia de acompañamiento
  - Pizarra de cartón para monitoreo de compromisos y su cumplimiento
  - Plumones para pizarra
  - Chinchas
2. Kit para prácticas saludables
  - Folleto con información sobre prácticas saludables
  - Lapiceros
  - Colores
3. Kit sensorial
  - Óleo/crema para masajes
  - Perfumador de ambiente
  - Cd con música y terapia de relajación
4. Kit de salud y cuidado
  - Toalla de manos
  - Jabón líquido
  - Peine
  - Cepillo y pasta dental
  - Tríptico sobre la importancia de la higiene y cuidado bucal
5. Kit de lectura inclusiva
  - Lecturas en Braille o audiolibros dependiendo de la discapacidad del usuario
6. Kit local
  - Tríptico con la relación de instituciones locales y organizaciones de base de su localidad o distrito.
7. Kit de la red de apoyo
  - Tríptico sobre la Red de Apoyo a las PCDS en su localidad o distrito
8. Kit de emprendimiento
  - Tríptico con ideas de emprendimiento local
9. Cartilla de información de derechos
10. Cartilla de información de acceso a programas sociales

### **Kit para el cuidador:**

1. Kit de inicio
  - Tríptico de bienvenida a la estrategia de acompañamiento
  - Pizarra de cartón para monitoreo de compromisos y su cumplimiento
  - Plumones para pizarra
  - Chinchas



2. Kit de salud
  - Cartilla de vacunación de acuerdo a las necesidades de la PCDS
  - Relación de IPRESS de su localidad
  - Tríptico de cuidados de la PCDS de acuerdo al grupo etéreo al que pertenece.
  
3. Kit de autocuidado
  - Jabón líquido
  - Toalla de manos
  - Peine
  - Cepillo y pasta dental
  - Tríptico de higiene y cuidado de la salud bucal
  
4. Kit de lectura inclusiva
  - Lecturas en Braille o audiolibros dependiendo de la discapacidad del usuario
  
5. Kit de derechos de las PCDS
  - Cartilla con derechos de las PCDS
  - Cartilla con derechos del cuidador

## **Anexo 5: Materiales de apoyo para el Facilitador Social**

El Facilitador Social contará con los siguientes materiales para realizar sus actividades; rotafolio, formulario de consentimiento informado, papelotes, plumones, tijeras, cinta maskingtape, goma, papel de colores, lápices, lapiceros, papel bond, cuaderno de trabajo, Guía para el Facilitador Social, Guía para la elaboración del PIF.







# Guía para el Coordinador

Guía para la realización de de las actividades de monitoreo y supervisión del coordinador

Unidad de Acompañamiento – Programa CONTIGO

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos modificados	Responsable
1.0	09-09-20	Elaboración inicial del documento		Consultora



## Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
OBJETIVO .....	3
ALCANCE.....	4
DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	4
DEFINICIONES.....	4
CONTENIDOS .....	6
DEL COORDINADOR .....	6
Perfil .....	6
Funciones.....	6
DEL EQUIPO.....	7
DEL FACILITADOR SOCIAL.....	7
Funciones: .....	8
ESTRATEGIA DE MONITOREO Y SUPERVISION .....	8
FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES .....	9
INDICADORES.....	9
INSTRUMENTOS Y RECOJO DE INFORMACIÓN. ....	9



## **PRESENTACIÓN**

El Programa Contigo tiene como objetivo lograr que los usuarios puedan mejorar su calidad de vida, para ello cuenta con tres ejes clave:

- Transferencia monetaria, para otorgar la pensión no contributiva a los usuarios del programa
- Articulación intra e intersectorial, para identificar y potenciar los servicios que son brindados tanto por el sector público y por el sector privado, para identificar servicios complementarios a las necesidades de los usuarios del Programa
- Acompañamiento al usuario, su hogar y su comunidad, con el objetivo de generar un mayor reconocimiento social de la persona con discapacidad para el ejercicio de sus derechos y su inclusión al desarrollo económico local.

En el marco del eje de Acompañamiento al usuario, su hogar y su comunidad, el Programa Contigo propone desarrollar la estrategia "Estamos Contigo" que a su vez se comprende tres componentes: Aprendo Contigo, Contigo te escucha y Contigo te informa, ello permite organizar el servicio que se ofrecerá a los usuarios optimizando así el uso de los recursos, orientándolos al logro de los objetivos trazados.

Para operativizar esta estrategia, el Programa ha considerado incorporar a su equipo de profesionales un coordinador de la estrategia y 04 Facilitadores sociales para el piloto que se desarrollará en tres regiones del país, estos profesionales serán los encargados de realizar actividades presenciales y remotas en las regiones.

La Guía para el Coordinador es un documento elaborado con la finalidad de proporcionar orientación sobre las funciones y actividades de monitoreo y supervisión que realiza este profesional en el marco de las funciones asignadas en la estrategia de acompañamiento a la PCDS, su hogar y la comunidad, antes, durante y después de la implementación de la estrategia "Estamos Contigo", en las tres regiones piloto, a fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, identificar los factores facilitadores y los que dificultan la consecución de los mismos, realizar control de calidad, retroalimentar y facilitar la efectividad del trabajo de los Facilitadores Sociales.

## **OBJETIVO**

En concordancia con los objetivos del Programa Contigo, la guía tiene como objetivo:



Describir las funciones del coordinador, procesos de monitoreo y supervisión de las actividades de acompañamiento que realicen los Facilitadores Sociales en sus respectivas jurisdicciones.

## **ALCANCE**

El alcance de esta guía es de aplicación a todas las actividades de monitoreo y supervisión que realice el coordinador con los Facilitadores Sociales distribuidos en las regiones piloto.

## **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

La guía se enmarca en la misión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que permiten el crecimiento económico.

Esta guía se basa en la Ley N°29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, que tiene como finalidad establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación, N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE, que establece las normas y criterios generales del proceso de Gestión del Acompañamiento y Articulación.

Resolución de Dirección Ejecutiva N°091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE.

## **DEFINICIONES**

### **Acompañamiento al hogar**

Son acciones dirigidas a aquellos hogares que tienen usuarios menores de edad o adultos que no expresan voluntad, orientadas a que el hogar reconozca a la persona con discapacidad severa como sujeto de derechos, así como fomentar la valoración del rol del cuidador.

### **Acompañamiento al usuario**

Son las acciones enfocadas en el usuario mayor de 18 años que expresa voluntad, orientada al conocimiento y ejercicio de sus derechos, dando énfasis al acceso a la pensión no contributiva, salud, educación, protección y autonomía.

### **Autorizado**



Es el cuidador/a del usuario del programa que fue autorizado al cobro de la pensión no contributiva aprobado con resolución de dirección ejecutiva.

### **Cuidador**

Quién convive y se encarga de brindar cuidados constantes a la persona con discapacidad severa de acuerdo a los supuestos comprendidos en los literales a),b) y c) del artículo 12.4.2 del Decreto Supremo N°004-2015-MIMO, modificado por el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP

### **Facilitador Social**

Es el profesional del Programa Contigo responsable de operativizar la estrategia de acompañamiento en el territorio, que conoce la problemática y atención de las personas con discapacidad severa y promueve el ejercicio de sus derechos.

### **Monitoreo**

Proceso de revisión regular de indicadores específicos, que tiene como objetivo generar información periódica, confiable, relevante y oportuna que verifica el cumplimiento de actividades y permite tomar decisiones para mejorar la eficacia, calidad, eficiencia y transparencia.

### **Plan de Inclusión Familiar**

Es un instrumento formulado de manera conjunta entre el Programa Contigo, usuario y hogar que busca generar en el hogar el ejercicio de los derechos de la persona con discapacidad y su inclusión, este plan contiene la caracterización de usuario, identificación de sus medios de vida y el diseño de metas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

### **Persona con Discapacidad Severa -PCDS**

Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas requiriendo para ello del apoyo o los cuidados de una tercera persona la mayor parte del tiempo o de manera permanente.

### **Soporte remoto**

Es el conjunto de actividades que se realiza a distancia, establece intercambios de información entre el usuario y el personal del Programa Contigo, para reforzar las temáticas desarrolladas en las visitas domiciliarias y en el marco de las acciones que desarrolla el Programa.

### **Supervisión**

Es una metodología de enseñanza aprendizaje que busca mejorar la eficiencia y efectividad del recurso humano que labora en la implementación de un proyecto.



## **Visita domiciliaria**

Es una actividad de intervención personalizada en el binomio usuario-hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del usuario, comprende de manera estructural y sistemática un serie de temas vinculados al conocimiento, ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad severa y el valor del rol de cuidador, con énfasis en el acceso a la pensión, salud, educación y protección; así como la formulación y seguimiento al cumplimiento del plan de inclusión familiar.

## **CONTENIDOS**

### **DEL COORDINADOR**

#### **Perfil**

Profesional que forma parte del equipo técnico del Programa Contigo:

- Que conozca el tema
- Que se conduzca con respeto
- Que sea tolerante y coherente
- Con capacidad para escuchar
- Con capacidad para tomar decisiones

#### **Funciones**

El coordinador tiene las siguientes funciones.

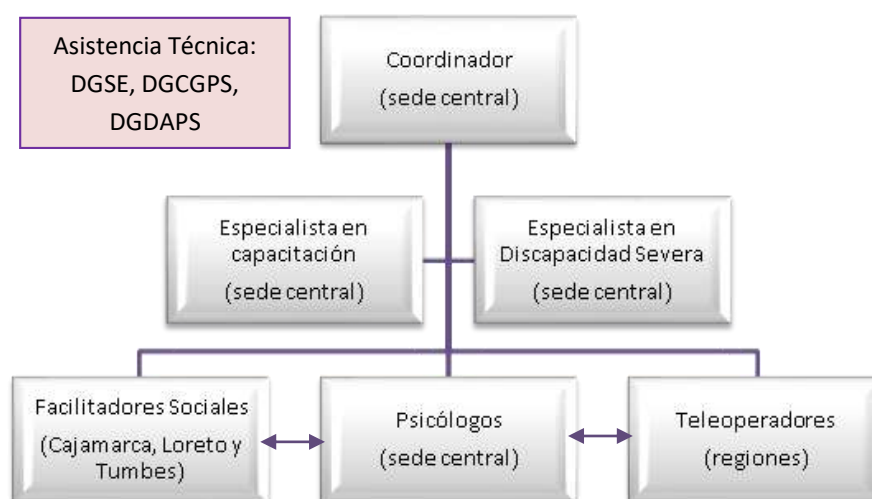
- Participar en los eventos de capacitación de los Facilitadores Sociales
- Aprobar las programaciones mensuales de actividades de los Facilitadores Sociales.
- Orientar el uso de los recursos para lograr la consecución de los objetivos del programa.
- Realizar actividades de acompañamiento – supervisión a los Facilitadores sociales, estas actividades se podrán realizar de manera presencial o remota.
- Realizar monitoreo del cumplimiento de las visitas domiciliarias realizadas por los Facilitadores Sociales, mediante el uso de la aplicación de registro de información.
- Organizar una reunión mensual con los Facilitadores Sociales con el objetivo de monitorear los avances obtenidos así como la programación de actividades para el siguiente mes.
- Realizar actividades de capacitación a los Facilitadores Sociales, mejorar su efectividad en el desarrollo de las labores asignadas.
- Realizar informes a la Responsable de la Unidad de Acompañamiento y Dirección Ejecutiva del Programa.



- Definir los instrumentos para la supervisión de las actividades que realizan los Facilitadores Sociales.
- Realizar visitas domiciliarias inopinadas para realizar el control de calidad de las actividades desarrolladas por el Facilitador Social.
- Articular las actividades de los Facilitadores Sociales con los profesionales encargados de desarrollar las actividades de Contigo te escucha y Contigo te informa, además de las diferentes instancias del Programa Contigo

## DEL EQUIPO

Si bien el equipo del piloto está conformado además del coordinador, por los facilitadores sociales, es importante destacar que el trabajo de acompañamiento se realiza de manera articulada con el personal profesional que realiza las actividades de “Contigo te escucha” .psicólogos y “Contigo te informa”.



A su vez el coordinador cuenta con dos profesionales especialistas, uno en capacitación y el otro en Discapacidad Severa. Asimismo el coordinador depende directamente de la Jefatura de la Unidad de Acompañamiento.

## DEL FACILITADOR SOCIAL

Profesional que pertenece al equipo técnico de la Unidad de Acompañamiento del Programa Contigo, se ubica geográficamente en la región a intervenir. Depende directamente del Coordinador del piloto.

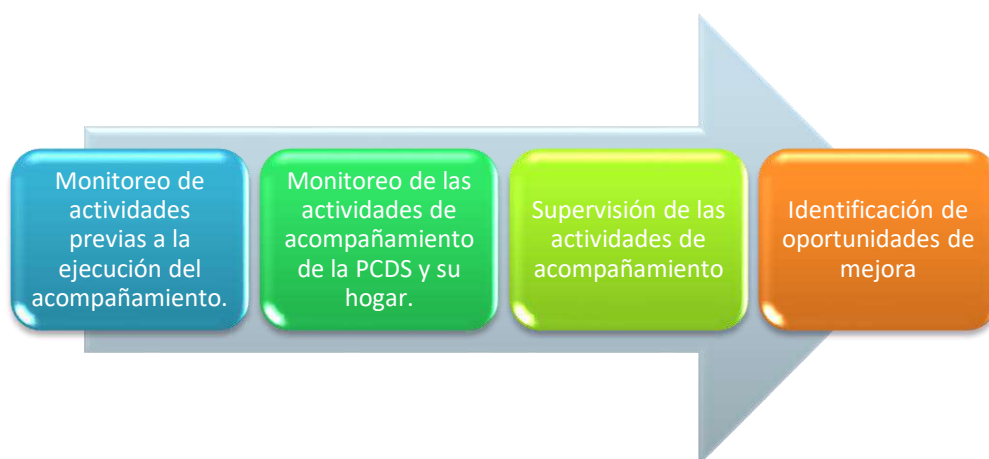




### **Funciones:**

- Realizar visitas domiciliarias de reconocimiento, seguimiento y evaluación al usuario, hogar y comunidad.
- Realizar visitas y llamadas de seguimiento al cobro.
- Realizar visitas de capacitación al usuario y al hogar.
- Coordinar con los profesionales responsables de Contigo te escucha, las necesidades de soporte emocional de los usuarios o sus cuidadores.
- Coordinar con los profesionales de Contigo te informa y coordinadores zonales, sobre el acompañamiento a los usuarios para el cobro del bono.
- Realizar su programación de actividades mensual
- Participar de las actividades de supervisión y monitoreo con el coordinador.
- Realizar informe de avances de sus actividades.

### **ESTRATEGIA DE MONITOREO Y SUPERVISION**



### **Actividades de Monitoreo**

Las actividades de monitoreo se realizarán en las reuniones de programación y evaluación de avance, que se programarán una vez al mes, con la participación activa de los Facilitadores Sociales, ello permitirá orientar los recursos para el logro de los objetivos propuestos.

### **Actividades de Supervisión**



El coordinador realizará las actividades de supervisión de acuerdo a la programación realizada con el Facilitador Social, salvo en el caso de las visitas inopinadas.

## **FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES**

Si bien las actividades de monitoreo incluyen actividades de asistencia técnica a los Facilitadores Sociales, se ha programado realizar eventos de capacitación bimensuales que les permitirá fortalecer sus conocimientos para el adecuado ejercicio de sus actividades. La priorización de los temas se coordinará con los requerimientos y necesidades identificadas por los Facilitadores.

## **INDICADORES**

Las actividades de monitoreo requieren la identificación de indicadores, se ha diseñado los siguientes indicadores para medir sus resultados:

- Porcentaje de usuarios que reciben asistencia para el cobro de la pensión no contributiva.
- Porcentaje de usuarios que cobran el bono de pensión no contributiva.
- Porcentaje de usuarios con algún factor de riesgo que reciben soporte emocional mediante llamadas telefónicas y mensaje de texto.
- Porcentaje de usuarios o cuidadores que reciben visitas domiciliarias.
- Porcentaje de usuarios que participan en sesiones de capacitación.
- Porcentaje de cuidadores que participan de sesiones de capacitación
- Porcentaje de usuarios que reciben acompañamiento.
- Porcentaje de cuidadores que reciben acompañamiento.

## **INSTRUMENTOS Y RECOJO DE INFORMACIÓN.**

El programa propone se utilicen los siguientes instrumentos:

- **Guía de supervisión;** permite evaluar los diferentes componentes del programa, se realizará una pregunta por cada actividad propuesta en la estrategia de acompañamiento. La información será trabajada por los Facilitadores Sociales y se revisarán de manera conjunta con el coordinador para realizar la capacitación.
- **Informes de supervisión;** debe contener datos generales, situación encontrada, actividades realizadas, recomendaciones y



compromisos asumidos por el coordinador y por el Facilitador Social.

- **Informe de monitoreo**, presentará además de las secciones indicadas en el informe de supervisión, un análisis de los avances logrados en cada indicador propuesto.
- **Informe de visita inopinada**, debe contener los datos generales, fecha de la actividad, informe descriptivo de lo conversado con la PCDS o su cuidador, también debe describir lo que observe en la vivienda, además debe incluir la firma de la persona visitada y del coordinador.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión Social

Viceministerio  
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión  
no Contributiva a Personas con Discapacidad  
Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO

# GUIA PARA LA ELABORACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN DE INCLUSION FAMILIAR - PIF

Unidad de Acompañamiento

2020



CONTENIDO

1. PRESENTACION .....	4
2. FLUJOGRAMA DE LAS VISITAS.....	6
3. DESARROLLO DE LA GUIA. ....	7
3.1. DURANTE LA PRIMERA VISITA.....	7
3.1.1. ROMPIENDO EL HIELO. ....	7
3.1.2. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y MEDIOS DE VIDA .....	8
3.1.3. ELABORACION PARTICIPATIVA DEL PLAN DE INCLUSION FAMILIAR. ....	10
3.1.4. COMPROMISOS PARA LA SEGUNDA VISITA.....	10
3.2. A PARTIR DE LA SEGUNDA VISITA. ....	12
3.3. EN LA ULTIMA VISITA.....	14
3.3.1. EVALUANDO EL PLAN DE INCLUSION FAMILIAR .....	14
4. ANEXOS: .....	15
4.1. ANEXO 01: CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA EL FACILITADOR.....	15
4.2. ANEXO 02: MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACION DEL PIF .....	21



## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>	<b>Textos modificados</b>	<b>Responsable</b>
1.0	18-09-20	Elaboración inicial del documento		Especialista del a UAC



## 1. PRESENTACION.

El Programa CONTIGO tiene como objeto otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza con la finalidad de elevar su calidad de vida, interviniendo en 25 regiones del país con un total de 40 075 usuarios y usuarias.

Para el 2020 el Programa ha diseñado una estrategia de intervención en territorio denominada “Estamos Contigo”, estrategia que será implementada en los distritos piloto de Bambamarca, Zorritos y Napo a través de la Unidad de Acompañamiento del programa.

La estrategia centra su intervención en el usuario, el cuidador y su hogar, los que tendrán el acompañamiento directo de un facilitador social durante el periodo de implementación de la estrategia; el facilitador tendrá el encargo de fomentar formas eficaces de colaboración, generar sinergias y compromisos entre la persona con discapacidad, su cuidador y demás integrantes del hogar para fortalecer el cuidado de la persona con discapacidad reduciendo el estrés familiar y mejorando su calidad de vida.

Un medio que canaliza este trabajo colaborativo es el Plan de Inclusión Familiar – PIF que será formulado de manera conjunta entre el facilitador, usuario, cuidador e integrantes del hogar. *Este trabajo participativo está centrado en la persona con discapacidad, su cuidador/ra.* Considerando al espacio físico del hogar -familia, como el primer espacio de oportunidades para desarrollar la autonomía, el ejercicio de los derechos, promover la inclusión y el acceso a los servicios de las personas con discapacidad, siendo además la familia, el principal recurso de apoyo y cuidado de la persona con discapacidad.

El Plan de Inclusión Familiar (PIF) no es una agenda de actividades, es un sueño y compromiso que adquiere el usuario, su cuidador y su hogar para lograr el bienestar del usuario del programa CONTIGO y de su cuidador, explorando los medios de vida y sus aspiraciones. Este ejercicio ayudará al reconocimiento de sus habilidades, sus actitudes y comportamientos para tomar decisiones y plantearse metas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.



## 2. FLUJOGRAMA DE LAS VISITAS.

Para lograr la implementación de metas conjuntas en favor de la persona con discapacidad severa, el Programa CONTIGO toma como elemento clave la “articulación en territorio”, ya sea para la transferencia monetaria o para brindar el acompañamiento en el hogar del usuario. En este sentido, las visitas al hogar del usuario, constituyen el medio para desarrollar activamente la estrategia de acompañamiento, involucrando en este proceso a la familia y la comunidad.

La visita domiciliaria, es entonces una intervención personalizada en el binomio usuario-hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del usuario, que comprende de manera estructurada y sistemática una serie de temas vinculados al conocimiento, ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad severa y el valor del rol de cuidador, con énfasis en el acceso a la pensión, salud, educación y protección.

Estas visitas han sido definidas en tres momentos:

### ✚ **Visita domiciliaria de reconocimiento a la persona con discapacidad severa.**

Esta se inicia con el momento 0 de la intervención, que comprende la firma de consentimiento de parte del usuario o cuidador para dar inicio al trabajo y el empadronamiento del usuario, registrando aspectos demográficos, sociales y económicos de la persona con discapacidad severa y de su familia. Este momento es importante para el facilitador ya que le permitirá explorar sobre aspectos cualitativos y cuantitativos de la vida cotidiana del usuario y de su entorno, esta información de primera mano, deberá ser revisada y analizada por el facilitador antes de iniciar con la primera visita.

La primera visita, se inicia con la formulación participativa del plan de Inclusión familiar, que comprende establecer sinergias entre el facilitador, el usuario, cuidador y demás integrantes del hogar, seguidamente se elabora el diagnóstico de necesidades y medios de vida, la identificación de metas y compromisos para la implementación del plan de la persona con discapacidad severa en un año.

### ✚ **Visita domiciliaria de Seguimiento a la persona con discapacidad severa.**

Comprenden desde la segunda visita hasta la 11ava visita, estas cumplen dos propósitos, la primera es hacer un seguimiento a las actividades definidas en el plan de inclusión familiar, y la segunda es desarrollar los temas educativos y de apoyo identificados en el plan de inclusión familiar.

### ✚ **Visita de domiciliaria de evaluación.**

Es la última visita y donde se desarrolla el autoanálisis con la implementación del PIF, se dan recomendaciones generales en relación a los temas educativos, generando compromisos y empoderamiento en la mejora de su calidad de vida.

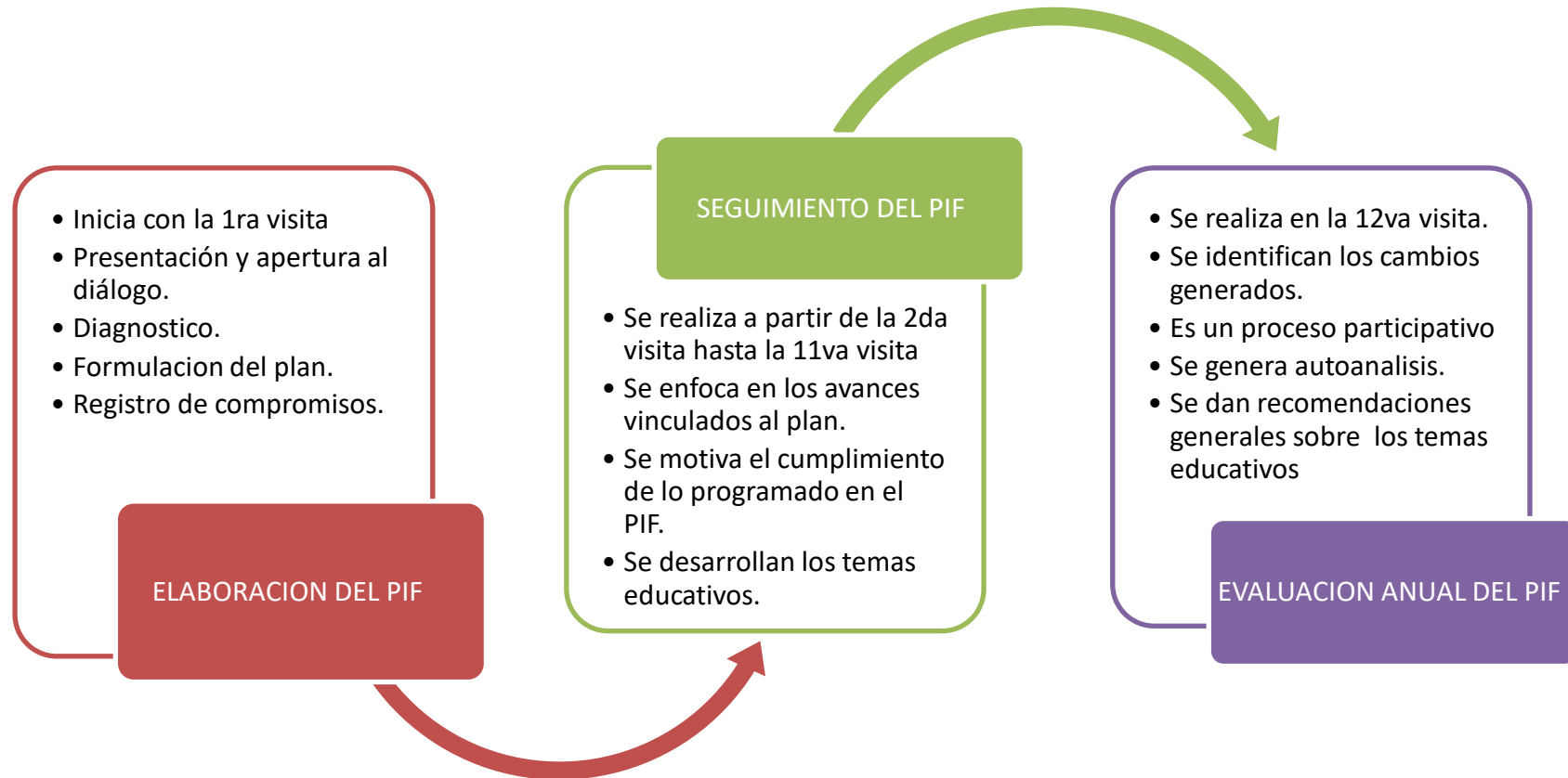
Para desarrollar este proceso participativo, es importante que el facilitador cree una atmósfera de confianza y de relaciones simétricas entre el facilitador, el usuario, el cuidador y los integrantes del hogar, para ello el facilitador antes de elaborar el PIF socializará y motivará a la reflexión, leyendo las “reglas de oro para la comunicación”:

- ✓ Expresarse, sin dañar a la otra persona.
- ✓ Expresar claramente las situaciones que desean cambiar, mejorar o conseguir.
- ✓ No imponer las ideas o propuestas, utilizar la primera expresión “me gustaría”





FLUJOGRAMA DE LAS VISITAS.



### 3. DESARROLLO DE LA GUIA.

#### 3.1. DURANTE LA PRIMERA VISITA

##### 3.1.1. ROMPIENDO EL HIELO.

Una vez que el facilitador establece comunicación con el usuario o algún integrante del hogar, aplicando las recomendaciones de la guía del facilitador y solicitando el permiso de ingreso al hogar, inicia su trabajo con la primera acción aplicativa.

#### **¿QUÉ QUEREMOS LOGRAR?**

Usuario, cuidador y hogar participen y comprenden la importancia de tener un plan de inclusión Familiar.

#### **RECUERDA QUE:**

- Este trabajo se desarrolla en 10 minutos
- De manera respetuosa solicita al usuario o jefe de hogar ubicarte en un lugar estratégico de la casa, evitando elementos distractores y que te permita pegar los papelotes.
- En las visitas te encontraras con dos escenarios:
  - **PRIMER ESCENARIO:** Trabaja con el usuario que expresa voluntad y con los integrantes del hogar que deseen acompañar.
  - **SEGUNDO ESCENARIO:** Hogar donde el usuario no expresa voluntad, en este caso trabaja con el usuario (en la medida que sea posible) su cuidador é invita a los integrantes del hogar.

#### **¿CÓMO LO HACEMOS?**

- Con la ayuda de un “ovillo de lama”, solicita a los integrantes del hogar que se presenten, manifestando lo que más les gusta hacer, siguiendo el ejemplo: “Yo soy Carlos y lo que más me gusta es jugar futbol”.
- La dinámica es que el primer integrante del hogar responde, se queda con la punta del ovillo de lana, expresa su respuesta y así sigue pasando el ovillo hasta que todos los integrantes del hogar expresen sus ideas.

**NOTA:** En el caso de estar de un hogar donde solo se encuentre al usuario, hacer la misma pregunta, registrando lo que más le guste hacer al usuario.

- Luego, de la presentación, el facilitador preguntara al usuario ó su cuidador o algún integrante del hogar: ¿alguna vez planificaste algo? ¿Qué resultados obtuviste?, ¿Crees qué es importante planificar?
- Con las respuestas el facilitador debe de motivar la reflexión sobre lo importante que es planificar y cumplir con lo que se planifica.

#### **RESULTADO:**

Usuario, cuidador e integrantes el hogar, participan activamente y reflexionan sobre lo importante que es planificar y asumen responsablemente la elaboración del plan de inclusión Familiar.



### 3.1.2. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES Y MEDIOS DE VIDA

El diagnóstico es un trabajo que registra de manera gráfica, la percepción del usuario sobre sí mismo, su familia y su comunidad, registrando sus principales fortalezas, sus limitaciones y los apoyos que recibe, este diagnóstico del usuario, se logra registrar haciendo una adaptación de la herramienta de diagnóstico participativo “mapa parlante”.

Se le recuerda al facilitador que en la visita al hogar puede encontrar con dos escenarios:

- **PRIMER ESCENARIO:** Trabaja con el usuario que expresa voluntad (mayores de 18 años) y con los integrantes del hogar que deseen acompañar.
- **SEGUNDO ESCENARIO:** Hogar donde el usuario no expresa voluntad (menores de 18 años), en este caso el facilitador trabaja con el usuario (en la medida que sea posible) su cuidador e invita a los integrantes del hogar a participar de este trabajo.

#### ¿QUÉ LOGRAMOS?

Usuario, cuidador e integrantes del hogar, identifican de manera gráfica sus medios de vida, sus principales limitaciones y fortalezas.


#### RECUERDA :

- Este trabajo se realiza en 30 minutos
- Fomentar la participación del usuario, cuidador e integrantes del hogar.
- Indica a los presentes que grafiquen al usuario, su ubicación y desplazamiento en su vivienda (graficando los diferentes espacios en los que pasa su día a día), para ello el facilitador pone a disposición los materiales necesarios (papelotes, plumones de colores, papeles de colores, cintas maskingtape, silueta de una imagen de hombre – mujer, entre otros).
- Recuerda que los medios pueden ser graficados por:
  - **Recursos humanos**, se grafica al usuario y si este asiste a alguna institución educativa, se grafican sus principales hábitos (limpieza, uso de servicios,) se grafica sus habilidades, destrezas, su salud, y las actividades en las que se incluye para trabajar, identificamos los apoyos que recibe de parte de su cuidador.
  - **Recursos Sociales:** se identifica con imágenes de más de tres personas juntas, ubicadas en lugares religiosos, recreativos, de participación comunal u otros que se grafican y en donde participa el usuario.
  - **Recursos materiales**, graficados por las herramientas de trabajo del usuario, el uso de equipos, medios de transporte que utiliza, principales servicios que tiene la vivienda,
  - **Recursos financieros**, representado por billetes y el uso por parte del usuario (si es la pensión no contributiva, graficar en que lo usa), si es de otro integrante del hogar, identificar en que cosas de la familia se invierte.
  - **Recursos naturales** grafica o pinta la ubicación de sus terrenos de cultivo y el tipo de cultivo que tiene la familia, el ganado o granja que tienen, la actividad productiva en donde participa el usuario.



### ¿CÓMO LO HACEMOS?

El facilitador da las siguientes indicaciones:

- Pide al usuario y/o cuidador que identifiquen y grafique su casa y pone la silueta del usuario identificando si es hombre o mujer, en el lugar de la casa, donde pasa el mayor tiempo del día. Al graficar la vivienda pedir que reconozcan y grafiquen la habitación, cocina, servicios higiénicos, sala o espacios de descanso, despensa, etc. Así como registrar las adaptaciones de la vivienda para el bienestar del usuario.
- Identificar con que grupos y/o organizaciones con las que se relaciona el usuario y su cuidador (religiosas, de trabajo, de diversión, etc.). Se puede utilizar líneas para relacionarse, siendo las de color azul, con las que se relaciona de manera directa y en rojo con aquellas que no se relaciona
- Grafican los cuáles son los espacios de formación educativa a los que accede el usuario, su cuidador.
- Grafican, donde se distrae y/o juega
- Grafican, el capital de trabajo cuenta en este momento (chacra, ganado, actividad productiva, etc.)
- Grafican, como genera sus ingresos el usuario y su cuidador
- Una vez identificada la vivienda, grafica a las instituciones presentes en la zona, registra si estas presentan accesos para las personas con discapacidad y detalla con líneas azul o rojo (que se explican en una leyenda), la relación que mantiene con esas instituciones.
- Utilizando algunos símbolos, identifica los espacios comunes de recreación y de esparcimiento del usuario.
- Identifica cual es el medio que utiliza el usuario para moverse.
- El usuario se identifica y/o el cuidador identifica, en que aspectos de la vida cotidiana participa activamente el usuario, (emplear por ejemplo un símbolo de tesoro  en los espacios en los cuales decide el usuario y su cuidador).
- Este mapa parlante de diagnóstico, se guarda por el usuario o su cuidador.

### RESULTADO :

Usuario, cuidador e integrantes de su hogar, reconocen sus medios de vida y los plasman en un **mapa parlante adaptado**.

### QUE DEJAMOS:

Papelote de mapa parlante que registra el diagnóstico y medios de vida del usuario, su cuidador e integrantes del hogar.



### 3.1.3. ELABORACION PARTICIPATIVA DEL PLAN DE INCLUSION FAMILIAR.

Para desarrollar esta actividad el facilitador social sigue la siguiente secuencia:



El diagnóstico de medios de vida es un referente para identificar la visión de futuro y el plan de inclusión familiar, en esta sección el usuario, su cuidador y los integrantes del hogar identifican los cambios y/o aspectos favorables que deseen obtener en un año.

#### **¿QUÉ LOGRAMOS?**

Usuario, cuidador y hogar identifican activamente su visión y plasman las metas a conseguir en un año para alcanzar la visión.

#### **¿CÓMO LO HACEMOS?**

- Este trabajo se desarrolla en 40 minutos
- Con la experiencia de adaptación del “mapa parlante para el diagnóstico, el facilitador solicita que se el usuario, su cuidador y los presentes grafiquen otro “mapa parlante para la Visión”, del usuario.
- El facilitar solicita al usuario y cuidador graficar, todo lo que quiere y puede hacer el usuario, graficar, las habilidades, potencialidades y fortalezas, preguntando ¿qué es lo quiere tener?, lo que quiere visitar, lo que quiere emprender, registrar todos los acontecimientos a cambiar en su vida para el periodo de un año, este ejercicio gráfico es VISION del futuro.

**IMPORTANTE:** El facilitador provocara liberar la energía y determinación oculta del usuario para ejercer sus derechos.

- El facilitador pide la participación del usuario y de los que estén presentes con él, presenta una matriz para registrar las metas y el cronograma a emprender por el usuario y/o cuidador.
- El facilitador Indica que estas metas serán registradas con la dinámica de “Lluvia de ideas”.
- El facilitador, recibirá varias propuestas, analizará con los presentes la importancia y certeza en relación a su visión y solo escogerán 2 metas por cada dimensión (dimensiones de los medios de vida).
- El tiempo para que desarrollen esta actividad es de 30 minutos.
- Con las metas ya identificadas por cada dimensión, se hace la programación mensual para su implementación de un año.
  - ❖ Lo registrado por el facilitador, es entregada al finalizar el taller al usuario y/o su cuidador, dependiendo de la condición del usuario.

#### **RESULTADO:**

Usuarios, cuidadores e integrantes el hogar, elaboran su visión, definen su plan de vida, y establecen el tiempo para lograrlo.

**3.1.4 COMPROMISOS PARA LA SIGUIENTE VISITA.**

Para que el plan se implemente con éxito, se requiere del compromiso todos los integrantes del hogar, quienes de manera directa o indirecta verán el logro de las metas propuestas, estos compromisos se trabajaran antes de terminar la I visita.

**¿QUÉ LOGRAMOS?**

Usuario, cuidador y hogar asumen un compromiso personal para que se implemente exitosamente su plan de inclusión familiar.

**¿CÓMO LO HACEMOS?**

- Este trabajo se desarrolla en 10 minutos
- El facilitador presenta una matriz, para registrar el compromiso de los participantes, motivando a expresar sus compromisos de manera personal, las opiniones serán registradas por el facilitador en relación a:
  - **Usuario:** Qué me corresponde hacer
  - **Cuidador:** En que me comprometo
  - **Hogar:** En que me comprometo

Todos responden a la pregunta, ¿en qué me comprometo para que se cumplan las metas del plan de inclusión familiar, estos compromisos son más actitudinales y proactivos (Ejemplo: ayudar en las labores domésticas, Usuario: Yo Juan tenderé mi cama y la del resto, así mi madre tendrá más tiempo para indagar donde puedo estudiar, Hermano menor: yo Daniel, me comprometo a alistar el espacio de la casa para trabajar en la siguiente visita). Yo Felipe, padre, me comprometo a indagar los horarios de atención del médico de la zona para llevar a sus controles a mi hijo.

Es importante que el facilitador social, anuncie las próximas actividades a desarrollar y la dinámica a seguir, de esa manera, permitirá que la familia exprese sus compromisos.

**RESULTADO:**

Usuarios, cuidadores e integrantes el hogar, asumen compromisos personales para implementar el plan de inclusión familiar.

**QUE DEJAMOS:**

Papelote con Matriz.

**COMPROMISOS PARA LA SIGUIENTE VISITA**

USUARIO	CUIDADOR	INTEGRANTES DEL HOGAR
Que me corresponde hacer para iniciar con la implementación del plan de inclusión familiar	En que me comprometo para que se cumplan las metas del plan	En que me comprometo para que se cumplan las actividades del plan



### 3.2 A PARTIR DE LA SEGUNDA VISITA.

El acompañamiento para la implementación del plan cumple dos propósitos, el primero es hacer un seguimiento a las metas definidas en el plan de inclusión familiar, y el segundo es desarrollar los temas educativos y de apoyo, estas visitas se ejecutan desde la 2da visita hasta la 11ava visita.

#### ¿QUÉ LOGRAMOS?

Usuario, cuidador y hogar implementan progresivamente las metas de su plan de inclusión familiar, generando cambios favorables para sus vidas.

#### ¿CÓMO LO HACEMOS?

- Este trabajo se desarrolla en 10 minutos
- Antes de la visita el facilitador elabora imágenes de estrellita, bracito alzado, y caracol, para la identificación de las metas en el plazo previsto.
- El facilitador, después de realizar el saludo al usuario, cuidador y demás integrantes del hogar, indica que se hará la revisión de lo planificado en la I visita y que luego se desarrollará una actividad educativa.
- El facilitador presenta el papelote con el plan y cronograma trabajado en la primera visita, lee la meta programada para el periodo de la visita y solicita que el usuario o el cuidador ponga una estrellita en la actividad lograda, un bracito alzado en la actividad que no se ha logrado y una imagen de un caracol en la meta no lograda.
- Terminado esa identificación, el facilitador felicita por las metas logradas y motiva al usuario y cuidador a cumplir con lo programado.
- Esta dinámica se repite hasta la antepenúltima visita al hogar.
- El tiempo de trabajo es de 10 minutos

NOTA: Es importante que en cada visita se haga el registro de metas que el usuario, su cuidador y los integrantes del hogar cumplen, para ello el facilitador hace una captura de imagen al papelote.

#### PREGUNTAS ORIENTADORAS:

El facilitador pregunta:

- ¿Qué ha logrado o han logrado desarrollar de las metas registradas en el plan?
- ¿Cómo se ha sentido o se han sentido al haberlo logrado?
- Si no se hubiera logrado la actividad, el facilitador pregunta ¿Por qué no se pudo lograr? Y en qué plazo estima o estiman concretarlos.
- Finalmente, el facilitador, pregunta si seguirán desarrollando esas actividades o harán algún cambio.
- Si el usuario, el cuidador y los integrantes del hogar deciden hacer cambios, el facilitador debe de recordar lo que describieron y graficaron en su visión, para así no perder el rumbo de su plan.
- De hacer cambios y/o ajustes al plan de acción, siguiendo la misma dinámica el facilitador registra esos aportes al final del papelote y pregunta el mes en el que lo ejecutarán.



**RESULTADO:**

Nro. De Usuarios, cuidadores é integrantes el hogar, asumen compromisos para implementar el plan de inclusión familiar.

**QUE DEJAMOS:**

Registro de actividades logradas, plasmadas el papelote.





### 3.3 EN LA ULTIMA VISITA

#### 3.3.4 EVALUANDO EL PLAN DE INCLUSION FAMILIAR

Con esta actividad se finaliza el trabajo del facilitador social y el acompañamiento brindado al usuario, cuidador y el hogar.

##### ¿QUÉ LOGRAMOS?

Usuario, cuidador y hogar analizan las actividades y resultados logrados con la implementación de su plan de inclusión familiar.

##### ¿CÓMO LO HACEMOS?

- Previa a la visita y según la programación del día, el facilitador prepara medallas en base a cintas de color dorado y Corrospum dorado. Las que serán entregada al usuario antes de retirarse del hogar.
- Esta actividad se desarrolla en 90 minutos.
- El facilitador presenta y explica los aspectos más resaltantes que identificaron en el mapa parlante adaptado del diagnóstico y medios de vida, dando a conocer como era su situación antes de la implementación del PIF.
- Seguidamente el facilitador presenta el mapa parlante de la visión del usuario, dando a conocer y reflexionando, sobre todo aquello que anhelaron conseguir en un año.
- Seguidamente el facilitador presenta el papelote del cronograma con todas las metas propuestas é identificando las que se lograron, las que se quedaron a medio concluir y las que no se cumplieron.
- Haciendo uso de la dinámica “la pelota preguntona”, registra la participación del usuario, cuidador e integrantes del hogar a la pregunta.
- ¿cómo se han sentido con este trabajo?, ¿les gustaría volver a elaborar otro plan?
- Visualmente el facilitador registra los logros del usuario y junto con las respuestas de las preguntas planteadas las registra en sus apuntes.
- Antes de retirarse el facilitador coloca una medalla al usuario, elogiando las metas logradas y su buena participación.
- El facilitador se despide amablemente de todos.

##### RESULTADO:

Nro. De Usuarios, cuidadores que evalúan participativamente la implementación de su plan de inclusión familiar.

##### QUE DEJAMOS:

Registro de actividades y aprendizajes logrados en todo el proceso.



## 4 ANEXOS:

### 4.1 ANEXO 01: CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA EL FACILITADOR

- Observe el ambiente físico (condiciones, espacios comunes, equipamiento)
- Observe el ambiente del hogar (tenso, relajado, acogedor, etc.)
- Observe la situación familiar y relacional, el lenguaje NO verbal dice mucho más que las palabras.
- Observe el rol del usuario y de los demás integrantes el hogar frente a él.
- Cuando inicie la recopilación de la información trate de no insistir mucho en algún tema que note causa incomodidad, recuerde que este es un proceso para generar confianza entre usted y la familia podrá retomar el tema en otro momento de la visita.
- Procure no juzgar sus decisiones
- Motive y promueva la participación del usuario y los integrantes de la familia, los compromisos que se asuman en el PIF deben ser iniciativa de ellos para que los identifiquen como propios y se sientan comprometidos en su ejecución

#### Antes de Implementar la Guía.

- Revisión de los datos del usuario (en qué etapa de la vida se encuentra), su cuidador su familia y su entorno.
- Registro de datos de los cuestionarios aplicados en el hogar.
- Preparar su material de apoyo para cada sesión

#### Durante el desarrollo de la Guía.

- Presentación del facilitador
- Información del objetivo de la primera visita al domicilio
- Orientaciones para desarrollar el trabajo
- Determinación del espacio a trabajar.
- Promover la participación
- Ruta a seguir y manejo del tiempo

#### Al finalizar el trabajo del día.

- Verificar que los compromisos sean registrados por el usuario y su cuidador
- Dejar el material trabajado con la familia
- Despedirse de manera cortés.



**ANEXO: 02 MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACION DEL PIF**

MATERIALES	CANTIDAD
Papelotes	35 unidades
plumones gruesos	12 unidades
Cinta Maskintape	6 Unidades
Cuaderno A4 Espiralado	01 unidad
Lapicero	02 unidades
Ovillo de lana	01 Unidad
Cartulinas A4 de colores	25 Unidades
Cartulina de colores	10 Unidades
Siluetas de varon y mujer	2 unidades
Imágenes de estrella, brazo alzado y caracol	01 unidad
Cinta dorada mediana	1.5 metros
Correspun dorado A4	01 plancha
Tijera	01 unidad

**ANEXO 03: DEFINICIONES Y CONCEPTOS:**

**1. Acompañamiento al usuario**

Son las acciones enfocadas en el usuario mayor de 18 años que expresa voluntad, orientada al conocimiento y ejercicio de sus derechos, dando énfasis al acceso a la pensión no contributiva, salud, educación, protección y autonomía.

**2. Acompañamiento al hogar**

Son acciones dirigidas a aquellos hogares que tienen usuarios menores de edad o adultos que no expresan voluntad, orientadas a que el hogar reconozca a la persona con discapacidad severa como sujeto de derechos, así como fomentar la valoración del rol del cuidador.

**3. Usuario/a**

Persona que integra el Padrón General de Usuarios del Programa CONTIGO, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva y accede a la pensión no contributiva

**4. Cuidador**

Quién convive y se encarga de brindar cuidados constantes a la persona con discapacidad severa de acuerdo a los supuestos comprendidos en los literales a),b) yc) del artículo 12.4.2 del Decreto Supremo N°004-2015-MIMO, modificado por el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP

**5. Visita domiciliaria**

Es una actividad de intervención personalizada en el binomio usuario- hogar, que toma lugar en el domicilio o residencia habitual del usuario, que comprende de manera estructura y sistemática una serie de temas vinculados al conocimiento, ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad severa y el valor del rol de cuidador, con énfasis en el acceso a la pensión, salud, educación y protección; así como la formulación y seguimiento al cumplimiento del plan de inclusión familiar.



## 6. Sesiones de formación/capacitación

Es la actividad que forma parte de un proceso de formación que aborda una temática, basada en educación para adultos, utilizando metodologías y herramientas apropiadas.

## 7. Facilitador social

Es el profesional del programa Contigo responsable de operativizar la estrategia de acompañamiento en el territorio que conoce la problemática y atención de las personas con discapacidad severa y promueve el ejercicio de sus derechos.

## 8. Kit de acompañamiento

Es un conjunto de materiales y/o accesorios, que se entrega a los usuarios del programa Contigo, para poner en práctica lo aprendido en las actividades de capacitación y seguimiento.

## 9. Redes de apoyo

Es el espacio en el que interactúan el usuario, su cuidador y los aliados estratégicos en un territorio con el objetivo de planificar, establecer acuerdos, desarrollar acciones y adquirir expertiz a favor de la inclusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

## 10. Acompañamiento al cobro

Es el conjunto de acciones destinadas a asistir al usuario y/o su autorizado para ejercer su derecho al cobro, brindándoles información sobre el procedimiento del programa y orientándolos para acceder a la entidad bancaria.

## 11. Autorizado

Es el cuidador/a del usuario del programa que fue autorizado al cobro de la pensión no contributiva aprobado con resolución de dirección ejecutiva.

## 12. Mapa Parlante

Esta herramienta, se llama así porque tiene la posibilidad de hacer hablar a la gente y expresa por sí misma toda la información que en ella plasma la comunidad, “hablan por sí solos”. Permite establecer un diálogo mediante la utilización de una representación gráfica de la comunidad y los recursos con los que cuentan, utilizando dibujos, figuras y objetos naturales; así como obtener información socioeconómica y cuantificar mediante el uso de diversos objetos locales

## 13. Visión Personal de Futuro.

**La Visión Personal implica imaginar el destino que queremos construir**, crear la imagen de la vida que ambicionamos vivir, proyectar la manera que deseamos ser y lo que nos gustaría hacer. **Esta Visión, constituida por los valores**, intereses y aspiraciones de cada uno de nosotros, le otorga finalidad y significado a nuestra vida y establece la direccionalidad hacia la cual orientamos nuestros objetivos a corto y mediano plazo. **Nos indica el camino a seguir y nos aporta inspiración, entusiasmo y compromiso**. Nos impulsa hacia adelante y nos brinda la fuerza que nos posibilita encarar los desafíos y superar las dificultades.



**14. Lluvia de Ideas.**

Consiste en realizar preguntas por el facilitador, son respondidas por los presentes y registradas cartulinas de colores en el papelote.

**15. Medios de vida:**

Los Medios de vida son las capacidades, bienes y actitudes que requieren para poder generar ingresos y tener una forma de sustento en la vida, de registra a través de:

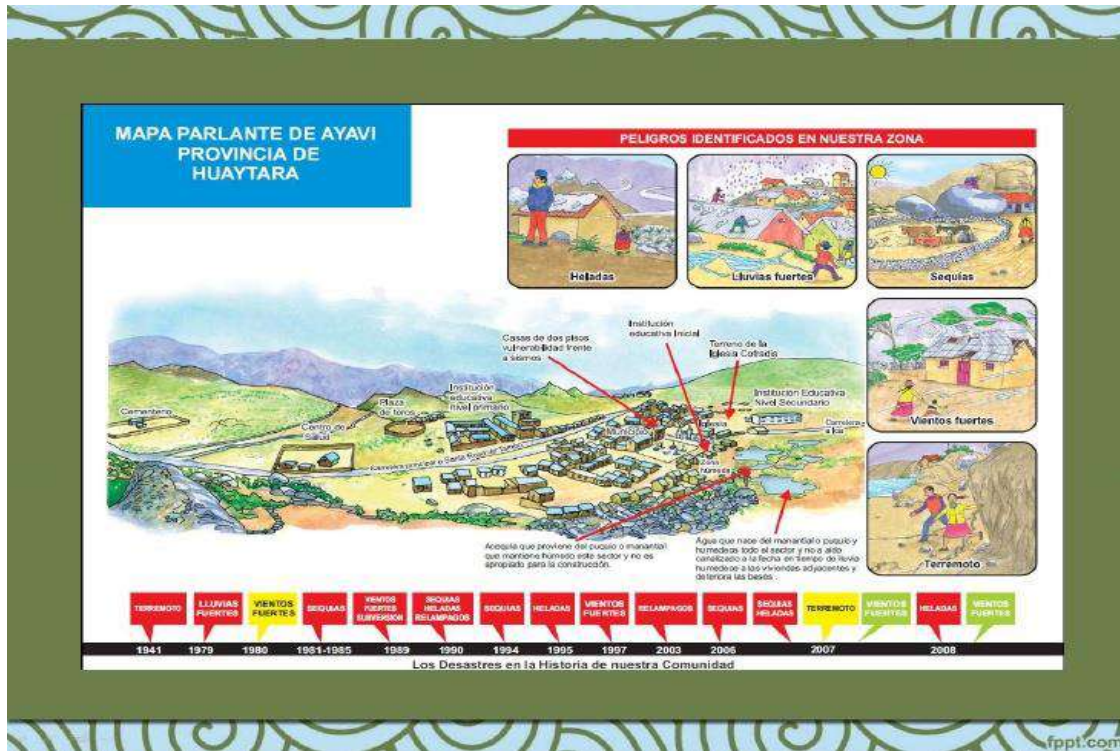
- Recursos Humanos: educación, formación, cualificaciones, destrezas, buen estado de salud, aptitud para trabajar.
- Recursos Sociales: participación en grupos comunitarios, relaciones con familiares en otros lugares, relaciones religiosas, pertenencia a partidos políticos.
- Recursos materiales herramientas, equipo, carreteras, transporte, electricidad, alcantarillado, pozos de agua, ganado, fertilizantes, semillas.
- Recursos financieros ahorros (incluidas joyas, según el caso), acceso a crédito, deudas, pensión de jubilación, remesas, salarios.
- Recursos naturales tierras, suministro de agua, recursos forestales, recursos piscícolas, plantas silvestres, árboles frutales.

**ANEXO 04: MODELO DE PLAN DE INCLUSION FAMILIAR.**

Dimensiones	Metas a cumplir (¿que debo hacer para cumplir con la visión?)	Tiempo para lograrlo												Estrategias ¿cómo lo voy hacer?	Apoyo externo ¿en quién me puedo apoyar?	
		Mes 01	Mes 02	Mes 03	Mes 04	Mes 05	Mes 06	Mes 07	Mes 08	Mes 09	Mes 10	Mes 11	Mes 12			
Capital Humano																
Capital Físico																
Capital Financiero																
Capital Natural																
Capital Social																



ANEXO 05: MODELO DE MAPA PARLANTE





#### 4.2 ANEXO 02: MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACION DEL PIF

MATERIALES	CANTIDAD
Papelotes	30 unidades
plumones gruesos	4 unidades
Cinta Maskintape	2 unidades
Papeles de colores	10 unidades
Ovillo de lana	01 unidad
Cartulinas A4 de colores	25 unidades
Tijera	01 unidad





# GUIA TÉCNICA “CONTIGO TE INFORMA”

## Descripción breve

[Dibujar su lector con un resumen de la participación. Normalmente es un breve resumen del documento.

Cuando esté listo para agregar contenido, haga clic aquí y empiece a escribir.]

Unidad de Acompañamiento





## Contenido

PRESENTACIÓN ..... 3

GUÍA TÉCNICA CONTIGO DE INFORMA ..... 4

1. OBJETIVO GENERAL ..... 4

2. ALCANCE ..... 4

3. MARCO NORMATIVO ..... 4

4. DEFINICIONES: ..... 5

5. MODALIDAD: ..... 6

6. LINEAMIENTOS GENERALES: ..... 6

7. HERRAMIENTAS: ..... 6

7.1. CONTIGO SMS: ..... 6

    a. Consentimiento: ..... 7

    b. Público Objetivo: ..... 7

    c. Contenidos y Frecuencia: ..... 8

    d. Confirmación de la recepción de los SMS y seguimiento: ..... 10

    e. Actualización permanente de la información: ..... 11

7.2. CONTIGO USUARIO/A: ..... 11

    a. Para usuarios/as nuevos y continuadores: ..... 11

    b. Usuarios desafiliados: ..... 13

7.3. CONTIGO OMAPED: ..... 15

7.4. CONTIGO TEL: ..... 15

    a. Público Objetivo: ..... 16

    b. Grupos prioritarios y acciones a desarrollar: ..... 16

    c. Tele promotor: ..... 17

    d. Sectorista regional: ..... 17

    e. Momentos del tele acompañamiento: ..... 17

Anexos ..... 20





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos modificados	Responsable
1.0	08-09-20	Elaboración inicial del documento		Consultora





## PRESENTACIÓN

El Programa CONTIGO tiene como objeto otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza con la finalidad de elevar su calidad de vida, interviniendo en 25 regiones del país con un total de 40 075 usuarios y usuarias

Actualmente el país se encuentra en estado de emergencia haciendo frente a una nueva convivencia social basado en el aislamiento social, entre otras medidas dirigidas a la prevención y propagación de riesgos de contagio de COVID-19, situación que genera mayores barreras para las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, usuarios del programa Contigo, colocándolos en situación de mayor vulnerabilidad, siendo que, el 77% de los usuarios/as se encuentran en situación de pobreza extrema y el 23% en situación de pobreza.

En ese sentido, el programa a través de la implementación de sus estrategias de intervención: transferencia monetaria, articulación intergubernamental e interinstitucional, y acompañamiento, ha incorporado entre sus servicios, el **“Contigo te Informa”** que, a través de la implementación de sus cuatro herramientas (*Contigo Usuario*, *Contigo SMS*, *Contigo OMAPED* y *Contigo Tel*) busca el acercamiento de la información y establecimiento de canales de comunicación regular con los usuarios/as y autorizados a fin de contribuir en el cobro efectivo de la pensión para el mejoramiento de su calidad de vida, realizando para ello, un trabajo coordinado con los aliados estratégicos en territorio, entre ellos Alcaldes/as distritales, Gerentes de Desarrollo Social u otro, Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), Subprefectos distritales, Coordinadores de CONADIS y Oficina Regionales de Personas con discapacidad (OREDIS).

Estas herramientas incluyen diferentes medios tecnológicos que permitirán proporcionar información clara y oportuna sobre los procedimientos del programa, fechas de cobro, información sobre derechos, entre otros, teniendo en cuenta a su vez, las medidas preventivas frente a riesgos de COVID-19.





## GUÍA TÉCNICA CONTIGO DE INFORMA

### 1. OBJETIVO GENERAL

Brindar las pautas generales para la implementación adecuada de la estrategia “*Contigo Te informa*”, así como sobre el uso de sus cuatro herramientas: **Contigo SMS**, **Contigo Usuario/a**, **Contigo OMAPED** y **Contigo TEL**, con la finalidad de brindar información directa, rápida y oportuna a los usuarios/as, los miembros del hogar, autorizados al cobro y aliados estratégicos en territorio a nivel nacional.

### 2. ALCANCE

El alcance de esta guía es de aplicación a todo el personal del Programa Contigo, bajo cualquier modalidad de contratación a cargo de la implementación de las cuatro herramientas de la estrategia Contigo te Informa.

### 3. MARCO NORMATIVO

- 3.1. Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, que crea el Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, fue creado en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- 3.2. Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS, se aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y modifica su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO”.
- 3.3. Decreto Supremo N°044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- 3.4. Decreto Supremo N° 139-2020-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 116-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía en la nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia de COVID-19
- 3.5. Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO, documento técnico normativo que formaliza la estructura, funciones y procesos de las unidades que conforman el “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO”.
- 3.6. Resolución Dirección Ejecutiva N°077- 2020-MIDIS/PNPDS-DE de fecha 17 de agosto que aprueba la Directiva N° 06-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada "Directiva de acceso de los gobiernos locales a la página web del PROGRAMA CONTIGO".
- 3.7. Resolución Dirección Ejecutiva N°080- 2020-MIDIS/PNPDS-DE de fecha 20 denominada Afiliación, elaboración de padrón general de usuarios/as y autorizaciones para el cobro de la pensión no contributiva.





#### 4. DEFINICIONES:

A continuación, se detallan algunas definiciones que serán utilizados en el presente documento:

- **Persona con discapacidad severa:** Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas y que requiere el apoyo y cuidados de una tercera persona la mayor parte del tiempo o de manera permanente.
- **Pensión no contributiva por discapacidad Severa:** Monto dinerario entregado a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza que tienen la condición de usuarios/as del programa CONTIGO con la finalidad de elevar su calidad de vida.
- **Usuario/a:** Persona que integra el padrón general de usuarios del programa CONTIGO, aprobado por resolución ejecutiva y accede a la pensión no contributiva.
- **Usuario menor de edad:** Toda persona menor de dieciocho (18) años que forma parte del padrón general de Usuarios/as del Programa, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva.
- **Usuario mayor de edad:** Toda persona mayor de (18) años que forma parte del Padrón General de usuarios/as del Programa, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva, debe tener la condición de:
  - ✓ No pueda manifestar su voluntad
  - ✓ Pueda manifestar su voluntad, pero por su condición de discapacidad o la inaccesibilidad geográfica, se encuentre imposibilitado/a de traslado.
- **Padrón General de Hogares (PGH):** Es una base de datos de hogares y sus integrantes que influye la composición del hogar, la identidad de sus integrantes y su clasificación socioeconómica.<sup>1</sup>
- **Autorizado/a:** Persona que cuida del usuario del programa CONTIGO y que ha sido autorizado/a al cobro de la pensión no contributiva aprobado por resolución de dirección ejecutiva.
- **Aliado estratégico:** Responsables de toda entidad pública o privada que desarrollan acciones en beneficio de las personas con discapacidad severa.
- **OMAPED:** Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad parte de los gobiernos locales.
- **OREDIS:** Oficina Regional del Atención a la Persona con Discapacidad, parte de los gobiernos regionales.
- **Página web:** Conjunto información electrónica que forma parte de un sitio web y suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación de sus contenidos, estructurada con información textual y/o multimedia (imágenes y audio).
- **SMS:** Servicio de telefónica que permite enviar y recibir mensajes que se escriben en la pantalla de un teléfono celular.<sup>2</sup>
- **Autorización de cobro:** Procedimiento que permite a un tercero poder efectuar el cobro de la pensión en representación de un usuario o usuaria del Programa CONTIGO, cuando éste tiene menos de 18 años o es un adulto que no puede expresar su voluntad.
- **Afiliación:** Proceso a través del cual el programa contigo mediante un proceso de evaluación verifica el cumplimiento de los tres requisitos:

<sup>1</sup> Directiva N°01- 2020-MIDIS, Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) – Aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 032-2020-MIDIS de fecha 08/02/2020.

<sup>2</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.3 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [01/09/2020].





- ✓ Contar con un certificado de discapacidad severa emitido de conformidad con la norma técnica de salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad.
- ✓ No percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, incluyendo las prestaciones económicas que se otorguen a través del seguro social de salud - ESSALUD.
- ✓ Encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH.
- **Padrón General de usuarios/as:** Banco de datos personales que contienen los datos de identificación e información nominal de cada usuario/a del Programa CONTIGO.
- **Resoluciones de Autorización:** Documento expedido por la Dirección ejecutiva mediante el cual se aprueba la autorización de cobro a la pensión no contributiva.

## 5. MODALIDAD:

Las herramientas que forman parte de la estrategia Contigo te Informa, son remotas, es decir, involucra el desarrollo de acciones haciendo uso de medios tecnológicos, como puede ser: vía telefónica, correo electrónico o página web u otros.

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES:

- ✚ Los temas desarrollados en las herramientas parte de esta estrategia estarán dirigidas a contribuir en el cobro de la pensión y el acceso del DNI vigente de los usuarios/as y autorizados.
- ✚ Los contenidos y/o mensajes transmitidos deben realizarse en el marco de la promoción y el respeto de los derechos de las personas con discapacidad severa usuarios/as del programa.
- ✚ La información proporcionada deberá brindarse en un lenguaje sencillo, ágil, amigable y de fácil comprensión.
- ✚ Se debe promover el uso del lenguaje inclusivo.
- ✚ Los contenidos y/o mensajes deberán contemplar contenidos relacionados a la prevención del contagio y propagación del COVID-19.
- ✚ Todas las acciones realizadas en el marco de esta estrategia del Contigo Te Informa, deberán estar articuladas a Contigo Te Escucha, Aprendo Contigo u otra actividad desarrollada por la Unidad de Acompañamiento en el caso que se requiera.
- ✚ Todas las herramientas deben de realizarse en conformidad con la Ley Protección de Datos Personales.

## 7. HERRAMIENTAS:

### 7.1. CONTIGO SMS:

Es un servicio de envío de mensajes de texto corto, dirigido a los usuarios/as, autorizados/as al cobro, miembros del hogar u otro contacto telefónico con relación al usuario/a; así como de los aliados estratégicos del gobierno local (Alcalde/sa distrital, Gerente de Desarrollo Social, OMAPED o ULE), subprefectos y aliados a nivel regional (CONADIS y OREDIS) independientemente del operador del servicio al cual se encuentren afiliados o el tipo de dispositivo móvil que utilicen (no requiere conexión a internet ni contar con un smartphone).





El objetivo de este servicio es generar un medio para el soporte remoto que contribuya al cobro efectivo de la pensión, así como la difusión de los derechos y el reconocimiento de la persona con discapacidad severa usuaria del programa Contigo, a través de un contacto directo, de frecuencia regular, de fácil y rápido acceso.

#### a. Consentimiento:

Para inicio del servicio de la mensajería de texto Contigo, el programa, a través de la Unidad de Tecnologías de la Información en coordinación con la Unidad de Operaciones y Transferencias, deberá distinguir dos grupos de datos de números telefónicos:

- Número telefónicos de usuarios y/o autorizados provenientes documentos que acrediten la autorización del uso de los mismo (PC1000 u otro documento). En este caso, el servicio de mensajería iniciará de manera directa, y
- Números telefónicos de usuarios/as, autorizados, otros miembros del hogar y aliados estratégicos provenientes de otras bases de datos. En este caso, el servicio de mensajería iniciará con un mensaje de solicitud de consentimiento del titular de la línea telefónica.

El mensaje a utilizarse será el siguiente:

*Se ha identificado, que este número es, o está relacionado a un usuario/a del programa CONTIGO ¿Desea Ud. recibir información?  
Responda: **SI** o **NO**.  
Consultas: 01 6449006 Anexo 1004.  
Web: [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe)*

Una vez recibida la respuesta afirmativa (SI) sobre el consentimiento de envío de mensajería de texto, se incluirán todos los números al servicio de mensajería regular.

#### b. Público Objetivo:

El público objetivo central del servicio de Contigo SMS son los usuarios/as y autorizados/as, sin embargo, a fin de llegar a un mayor número de usuario/as que reciban el soporte remoto, se ha incluido a los aliados estratégicos en territorio, que puedan efectuar un efecto rebote de la información en relación a los primeros.







Cuadro N° 01: Público objetivo de Contigo SMS

Usuarios/as y Autorizados/as	Aliados estratégicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>COBRO REGULAR</b></li> <li>• Usuarios/as mayores de edad que cobran regularmente.</li> <li>• Autorizados que cobran regularmente.</li> <li>• <b>NO COBRAN</b></li> <li>• Usuarios/as menores sin autorización que no tienen movimiento en sus cuentas.</li> <li>• Usuarios/as mayores de edad con saldos mayores a S/. 900.00.</li> <li>• <b>PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN</b></li> <li>• Usuarios/as con proceso de autorización observados, denegados o en trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaldes/as distritales.</li> <li>• Gerentes de Desarrollo Social.</li> <li>• Responsables de la Oficina Municipales de Atención las Personas con Discapacidad (OMAPED).</li> <li>• Responsables de la Unidades Locales de Empadronamiento.</li> <li>• Subprefectos distritales.</li> <li>• Responsables de las Oficinas Regionales de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS).</li> <li>• Coordinadores Regionales CONADIS.</li> </ul>

Fuente: Programa Contigo.

El primer público objetivo recibirá mensajes personalizados con información dirigida a contribuir al acceso y cobro efectivo de la pensión no contributiva, acceso a un DNI vigente e información sobre sus derechos, además de información general sobre el Programa Contigo.

En el segundo público objetivo recibirá mensajes con información general del Programa Contigo, en relación a fechas de publicación de padrones, publicación de resoluciones de autorización, procedimiento, canales oficiales de consulta, así como sobre la difusión de los derechos de las personas con discapacidad severa usuarios del programa.

### c. Contenidos y Frecuencia:

Los contenidos y la frecuencia de los mensajes serán diferenciados de acuerdo a cada público objetivo, debiendo ser cortos, claros, en lenguaje amigable y con información real y actualizada, útil para el usuario y aliado estratégico receptor del mismo.

A continuación, se presenta una lista de los principales mensajes que se deberán ser remitidos a los usuarios/as, de forma masiva o personalizada, sin perjuicio de incluir otros que se requieran en el marco del cumplimiento de las funciones del programa.

**Mensajes de difusión masiva:** Estos SMS serán diferenciados por grupo objetivo, para el caso de los usuarios y autorizados te tendrá una meta de 29 mensajes masivos al año, enviado de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 02: Mensajes masivos para usuarios/as y autorizados  
Fuente: Programa Contigo.

Público Objetivo	Masivo	
	Mensaje	Frecuencia
Usuarios/as y/o Autorizados/as	CONTIGO TE INFORMA: Ya se ha publicado el padrón de usuarios del Programa Contigo. Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4.	Bimestral <sup>3</sup>

<sup>3</sup> O en cada fecha de publicación de padrón, de acuerdo al contexto que se presente.





EN el

CONTIGO TE INFORMA: Recuerda NO compartir tu clave secreta, ni aceptar ayuda de extraños al momento de hacer el cobro. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Bimestral
CONTIGO TE INFORMA: Todos los trámites del Programa Contigo son gratuitos. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Bimestral
CONTIGO TE INFORMA: Recuerda que el objetivo de la pensión Contigo es mejorar la situación de los, personas con discapacidad severa en situación de pobreza, sé parte de esta tarea. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Trimestral.
CONTIGO TE INFORMA: La discapacidad severa no está en las personas, se encuentra en la mente de algunas de ellas. Trabajaremos juntos por una sociedad inclusiva. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Trimestral
CONTIGO TE INFORMA: Día nacional de la persona con discapacidad (16 de octubre)	Anual
CONTIGO TE INFORMA: Día internacional de la persona con discapacidad (03 de diciembre)	Anual
CONTIGO TE INFORMA: Navidad Inclusiva	Anual

caso de los aliados estratégicos: Las OMAPED recibirán 23 SMS al año y los otros aliados estratégicos recibirán 17 SMS al año, de la siguiente manera.

Cuadro 03: Mensaje masivos para aliados estratégicos

Público Objetivo	Tipo de público objetivo	Masivo	
		Mensaje	Frecuencia
Aliados Estratégicos	Alcaldes distritales, gerentes de desarrollo social, OMAPED, ULE	CONTIGO TE INFORMA: Recuerda organizar el cobro de la pensión de los usuarios de tu distrito, teniendo en cuenta las medidas de seguridad de prevención del COVID -19. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Bimestral
	OREDIS y CONADIS y Subprefectos distritales	CONTIGO TE INFORMA: Ya se ha publicado el padrón de usuarios del Programa Contigo. Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4.	Bimestral
		CONTIGO TE INFORMA: Recuerda que el objetivo de la pensión Contigo es mejorar la situación de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, sé parte de esta tarea. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Trimestral
		CONTIGO TE INFORMA: La discapacidad severa no está en las personas, se encuentra en la mente de algunas de ellas. Trabajaremos juntos por una sociedad inclusiva. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Trimestral
		CONTIGO TE INFORMA: Día nacional de la persona con discapacidad (16 de octubre)	Anual
		CONTIGO TE INFORMA: Día internacional de la persona con discapacidad (03 de diciembre)	Anual
		CONTIGO TE INFORMA: Navidad Inclusiva	Anual

Fuente: Programa Contigo.

**Mensajes de difusión personalizada:** Estos mensajes estarán dirigido a los usuarios/as y/o autorizados, de acuerdo al tipo específico de manera complementaria los SMS masivos, de la siguiente manera:





Cuadro N° 04: Mensajes personalizados para usuarios/as y autorizados

Tipo de público objetivo	Personalizado	
	Mensaje	Frecuencia
Usuarios mayores de edad que cobran regularmente.	CONTIGO TE INFORMA: Desde hoy ya puedes acudir a cobrar la pensión Contigo, no olvides llevar tu DNI y tarjeta al banco, agente o cajero. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Bimestral.
Autorizados que cobran regularmente.	CONTIGO TE INFORMA: No arriesgues al usuario, acude a cobrar la pensión CONTIGO con tu DNI y tarjeta al banco, agente o cajero. Evita aglomeraciones y usa mascarilla. Primero mi salud.	Bimestral.
Usuarios menores de edad sin autorización que no tienen movimiento en sus cuentas.	CONTIGO TE INFORMA: Tu hijo/a o familiar menor de edad es usuario del Programa Contigo. Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4.	Bimestral
Usuarios mayores de edad con saldos mayores a S/. 900.00 nuevos soles.	CONTIGO TE INFORMA: Recuerda que eres usuario del Programa Contigo y puedes cobrar tu pensión. Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4.	Bimestral
Usuarios con autorización observada, denegada o en trámite	CONTIGO TE INFORMA: - Tu solicitud de autorización de cobro de la pensión de tu familiar, usuario del Programa Contigo, se encuentra <b>en trámite</b> debes esperar la publicación de la resolución o Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4. - Tu solicitud de autorización de cobro de tu familiar, usuario del programa Contigo se encuentra <b>observada</b> , comunícate con el responsable de OMAPED de tu distrito o Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4. - Tu solicitud de autorización de cobro de tu familiar, usuario del programa Contigo se encuentra <b>denegada</b> , comunícate con el responsable de OMAPED de tu distrito o Informarte en <a href="http://www.contigo.gob.pe">www.contigo.gob.pe</a> o llama al 01-6449006 anexo 4.	- Al día siguiente de culminada la revisión de los expedientes.

Fuente: Programa Contigo

Teniendo en cuenta los tipos de público objetivo y la información a remitir, es importante contar con la siguiente información de manera previa:

- Lista de usuarios/as y autorizados diferenciados de acuerdo a lo precisado en la tabla N° 01.
- Listado de aliados estratégicos con datos completos y números telefónicos.

#### d. Confirmación de la recepción de los SMS y seguimiento:

Después de cada envío masivo y/o personalizados de los SMS, se verificará el estado de los envíos, generando un reporte de los mensajes o recepcionados y leídos, para el reenvío de los mismos en el caso de ser necesario.

En el caso de reincidir en la no recepción de los SMS, se procederá a generar un reporte detallado con la finalidad de tomar las acciones necesarias para el redireccionamiento de los contactos.

Se contará también con un reporte de los mensajes recibidos, los mismos que serán derivados a la unidad correspondiente para su atención.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



**e. Actualización permanente de la información:**

La base de datos de los contactos telefónicos se actualizará de forma permanente en coordinación entre la Unidad de Tecnologías de la Información y las Unidades de Acompañamiento y Operaciones y Transferencias.

**7.2. CONTIGO USUARIO/A:**

Es una herramienta a la que se puede acceder a través de la página web: [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe), donde se encontrará un botón de acceso denominada: *Contigo Usuario*. Este es exclusivo para los usuarios/as y autorizados que, después de ingresar con su DNI, fecha de nacimiento y un código captcha podrán acceder a información relevante sobre su condición de usuario, así como la información sobre el estado de sus autorizaciones.

El objetivo de la presente herramienta es facilitar el acceso a información clara y completa a los usuarios y autorizados sobre su condición de usuarios, así como la situación del procedimiento de autorización en el caso de corresponder.



Una vez dentro del acceso *Contigo usuario*, se mostrará información de acuerdo al estado del usuario del Padrón General, documento que es de conocimiento del público y que se encuentra publicado en el página web <https://contigo.gob.pe/padrones/>. En ese sentido, la consulta Contigo usuario, mostrará información en dos formatos, unos para usuarios nuevos y continuadores (de acuerdo al padron), y otro para personas con discapacidad que han sido usuarios, pero que a la fecha se encuentran desafiados.

**a. Para usuarios/as nuevos y continuadores:**

Para este primer grupo, se mostrará una ventana que considera los datos del usuario nuevo o continuadosren cuatro secciones: Datos del usuario, procedencia del usuario, autorización de cobro e indicaciones específicas por para caso de manera particular, como se muestra en la siguiente imagen:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



## Nombre del usuario/a

DNI: 21934700



FECHA DE INGRESO AL PROGRAMA:  
Usted es usuario desde 12/09/2019

Padrón Actual

IV Y V - 2020

Que corresponde a los meses: JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE

ESTADO EN EL PADRON: CONTINUADOR

CONDICIÓN DE EDAD: MAYOR DE EDAD



### PROCEDENCIA DEL USUARIO

Dirección:	Jr. Dirección
Distrito:	Lima
Provincia:	Lima
Región:	Lima
Clasificación socioeconómica (CSE):	—
Fecha de caducidad de su CSE:	01/01/2022

### AUTORIZACIÓN DE COBRO:

Es obligatorio para los menores de edad y en los casos de mayores de edad que no manifiesten voluntad ([link del video de autorización](#))

Estado De La Autorización:	EN TRAMITE
Nombre Y Apellidos Del Autorizado:	Nombre Y Apellidos
Resolución De Autorización:	Nº 1234567
Fecha De Vigencia De La Autorización:	01/01/2020
Observación:	—

### INDICACIÓN :

CONSULTAS : Cualquier consulta adicional usted podrá 01-6449006 anexo 4, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.

También nos puedes seguir en nuestras redes: [f @midiscontigo](#) [@MidisContigo](#) [/MidisContigo](#)

Recuerda el uso mascarilla, lavado de manos y evitar aglomeraciones para prevenir el contagio del COVID-19...tu salud y la de tu familia es primero.

TODO TRÁMITE ES GRATUITO

Al costado de la consulta se mostrará una leyenda que precisa las definiciones del estado de la autorización, y la indicación por cada uno de ellos, que se carga de forma automática en el casillero indicado en la ventana de consulta, los casilleros se llenarán de acuerdo al estado de autorización :

Cuadro N° 05: Definiciones de estado de autorización

Estado de Autorización	Definición	Indicación
Vigente	Cuando la autorización está vigente y pueden acudir a hacer el cobro.	El autorizado al cobro de la pensión puede acercarse a una agencia de banco portando su DNI y tarjeta a hacer el cobro de la pensión.
En trámite	Cuando el expediente de solicitud de autorización se encuentra conforme y en proceso de la gestión a resolución de la autorización.	Por favor sea paciente que su expediente de autorización se encuentra en trámite, usted podrá hacer la consulta del mismo en el siguiente link. www
Observado	Cuando el expediente de solicitud de autorización se encuentra observado por algún error en el envío de los documentos.	Revise el motivo de la observación de su solicitud en esta misma ventana y pongase en contacto con OMAPED de su distrito, o al número 01-6449006 Anexo 04.
Denegado	Cuando el expediente de solicitud de autorización se encuentra observado por incumplimiento de algunos de los requisitos.	Revise el motivo de la negación de su solicitud en esta misma ventana y pongase en contacto con OMAPED de su distrito, o al número 01-6449006 Anexo 04.
Pendiente de Entrega	Es cuando los usuarios son menores de edad y requiere iniciar un proceso de autorización de manera obligatoria, pero no han enviado la solicitud.	El usuario es un menor de edad, por lo que para realizar el cobro de su pensión requiere iniciar de manera obligatoria el procedimiento de autorización de cobro. Hágalo a través del PC1000 Aquí. Conoce más sobre el procedimiento en ( <a href="#">video</a> ).





No inició procedimiento	Es cuando los usuarios mayores de edad que no han iniciado un procedimiento de autorización de cobro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el usuario mayor de edad pueda manifestar su voluntad podrá acercarse a cobrar sus pensión en los puntos cercanos de cobro, portando su DNI vigente. <b>(si tiene ubicación sale los puntos de cobro cercano)</b></li> <li>- Si el usuario mayor de edad no puede manifestar su voluntad, deberá solicitar una autorización de cobro con el formato PC1000. <i>Aquí</i> y remitirlo a mesa de partes: <a href="mailto:mesadepartes@contigo.gob.pe">mesadepartes@contigo.gob.pe</a>.</li> </ul>
-------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia.

### Ejemplo:

Si un usuario **mayor de edad -continuador** que no ha realizado el proceso de autorización, ingresa a la consulta, la información que reportará la consulta será la siguiente:

- Saldrá de forma automática prellenada, la sección 1 y 2 completa.
- En la sección 3 referente a la autorización de cobro, en el ítem de estado de autorización, por definición aparecerá la opción: No inició procedimiento con las dos indicaciones que le corresponde.
- Para el ejemplo el usuario manifiesta voluntad, en ese sentido, podrá visualizar los dos mensajes de la definición, no obstante al poder expresar su voluntad hará suyo el primero.

#### b. Usuarios desafiliados:

Al ingresar el DNI de una persona con discapacidad severa que han tenido la condición de usuario, pero que, a la fecha de la consulta ya no lo es, la plataforma, le mostrará la siguiente información:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



## Nombre del usuario/a

DNI: 46934690



FECHA DE INGRESO AL PROGRAMA:  
Usted es usuario desde 12/09/2018

Padrón  
Actual

IV Y V - 2020

Que corresponde a los meses: JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE

### PROCEDENCIA DEL USUARIO

Dirección:	Jr. Dirección
Distrito:	Lima
Provincia:	Lima
Región:	Lima
Clasificación socioeconómica (CSE):	--
Fecha de caducidad de su CSE:	01/01/2022

ESTADO EN EL PADRON: **DESAFILIADO**

CONDICIÓN DE EDAD: **MAYOR DE EDAD**



INDICACIÓN : Usted puede volver a solicitar su afiliación a través del envío del PC 1000 descargado aquí y remitirlo a través de tu OMAPEO o de manera personal a la mesa de partes virtual: [mesadepartes@contigo.gob.pe](mailto:mesadepartes@contigo.gob.pe)

CONSULTAS : Cualquier consulta adicional usted podrá 01-6449006 anexo 4, de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.

También nos puedes seguir en nuestra redes: [@midiscontigo](https://www.facebook.com/midiscontigo) [@MidisContigo](https://www.instagram.com/midiscontigo) [/MidisContigo](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Recuerda el usa mascarilla, lavado de manos y evitar aglomeraciones para prevenir el contagio del COVID-19...tu salud y la de tu familia es primero.

**TODO TRÁMITE ES GRATUITO**

Los motivos de desafiliación que mostrará la consulta estarán en concordancia con lo contemplado en la Directiva de suspensión y desafiliación de usuarios/as del Programa Contigo<sup>4</sup>, que señala a las siguientes causales para la desafiliación:

- Incumplimiento o pérdida de uno o más de los requisitos para acceder al Programa
  - Contar con un certificado de discapacidad severa emitido de conformidad con la Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad.
  - No percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, incluyendo las prestaciones económicas que se otorguen a través del Seguro Social de Salud - ESSALUD.
  - Encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares - SISFOH. Reportado por RENIEC con restricción de fallecido. No regularizar la suspensión del usuario/a por más de tres padrones. Renuncia voluntaria del usuario/a.
- Reportado por RENIEC con restricción de fallecido.
- No regularizar la suspensión del usuario/a por más de tres padrones. Renuncia voluntaria del usuario/a

Como se puede apreciar, en esta opción los usuarios/as y autorizados podrán acceder a tres secciones: Datos del usuario, procedencia del usuario e indicaciones a seguir para solicitar nuevamente su afiliación en el caso de requerirlo.



<sup>4</sup> Aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 081-2020-MIDIS/PNPDS-DE de fecha 21 de agosto del 2020.



### Ejemplo:

Si una personas con discacidad severa que ha sido usuaria del programa ingresa a través del acceso “Contigo usuario”, el acceso le mostrará el motivo de su desafiliación, así como las indicacione a seguir

La información para la actualización del acceso de “*Contigo Usuario*” es proporcionada por la Unidad de Operacionesy Transferencias, siendo la responsable de la actualización de la data la Unidad de Comunicación e Imagen del programa.

### 7.3. CONTIGO OMAPED:

Es una herramienta a la que se puede acceder a través de la página web: [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe), que permite el acceso de los funcionarios de los gobiernos locales, debidamente acreditados, a información del estado de expedientes de solicitudes de afiliación, desafiliaciones, autorizaciones, renovaciones y revocatorias de los usuarios y potenciales usuarios del Programa Contigo de su jurisdicción.

De esta forma, el funcionario acreditado por el gobierno local podrá hacer una consulta masiva de todas las personas con discapacidad severa que hayan iniciado algún procedimiento ante el programa Contigo, siendo un nexo entre este último y los usuarios que acuden al gobierno local a realizar algún tipo de consulta del Programa Contigo.

La información contenida en esta plataforma será estructurada por la Unidad de Operaciones y Transferencia, quien en coordinación con la Unidad de tecnología de la Información y la Unidad de Comunicación e Imagen subirán la información a la plataforma.

La actualización de la información se realizará cada siete (07) días hábiles actualiza la información de la base de datos que sirve de soporte para el acceso para los gobiernos locales<sup>5</sup>.

Las condiciones, así como las responsabilidades para el acceso de los gobiernos locales se encuentran descritos en la Directiva de acceso de los Gobierno Locales a la Página Web del Programa Contigo, Resolución Dirección Ejecutiva N°077- 2020-MIDIS/PNPDS-DE.

### 7.4. CONTIGO TEL:

Esta herramienta está dirigida a brindar tele acompañamiento o soporte remoto-personalizado a los usuarios/as y autorizados/as del Programa Contigo a fin de contribuir en cobro efectivo de su pensión, brindándoles información sobre los procedimientos del programa y orientándolos para mejorar su acceso a los servicios de una entidad bancaria.



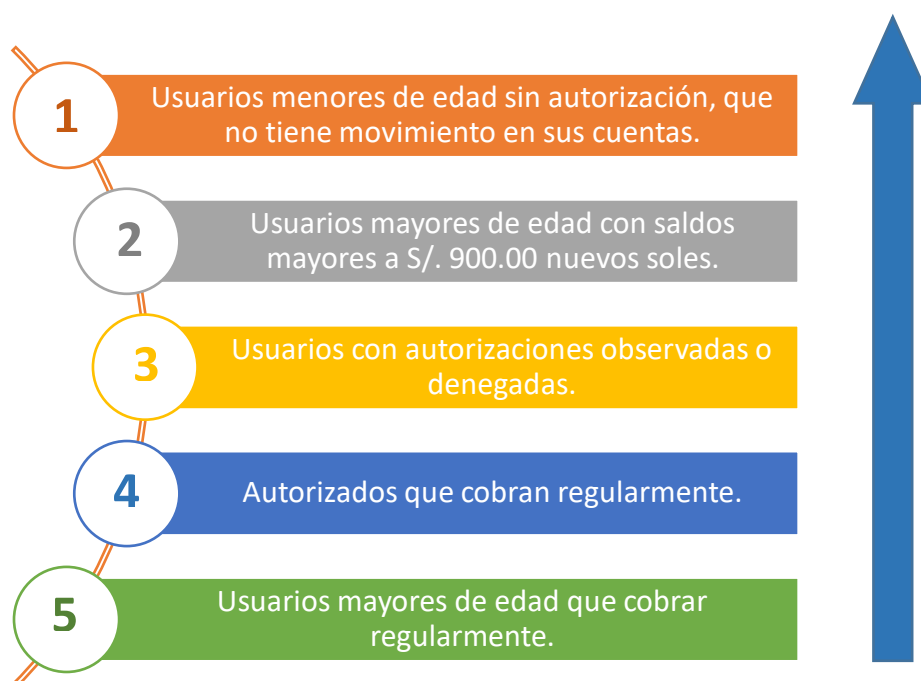
<sup>5</sup> El acceso a los gobiernos locales se encuentra contemplado en Directiva de acceso de los Gobierno Locales a la Página Web del Programa Contigo, Resolución Dirección Ejecutiva N°077- 2020-MIDIS/PNPDS-DE.



**a. Público Objetivo:**

- Usuarios/as mayores de 18 años.
- Autorizados al cobro de los menores de 18 años y usuarios que no manifiestan voluntad.

Para la atención de los grupos mencionados anteriormente, se tendrá en consideración la siguiente prelación:

**Grafico N°**

Fuente:

**b. Grupos prioritarios y acciones a desarrollar:**

Por cada grupo objetivo se realizarán las siguientes acciones de manera permanente.

Nº	Usuarios/autorizados	Acciones a realizar por el promotor
1.	Usuarios menores de edad sin autorización que no tienen movimientos en sus cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar con el cuidador del usuario, brindar información sobre la condición de usuario del menor, orientar y dar seguimiento al trámite de autorización de cobro.</li> <li>- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.</li> </ul>
2.	Usuarios mayores de edad con saldos mayores a S/. 900.00 nuevos soles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar a los usuarios, brindar información sobre su condición de usuario, así como el procedimiento del cobro de la pensión.</li> <li>- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19</li> </ul>
3.	Usuarios con autorizaciones observadas o denegadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar a los usuarios e informar sobre el motivo de la observación o denegación de la observación e indicar el procedimiento para corregirlas.</li> </ul>

		- Brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19
4.	Autorizados que cobran regularmente.	- Contactar a los autorizados que cobran regularmente y brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.
5.	Usuarios mayores de edad que cobran regularmente	- Contactar a los autorizados que cobran regularmente y brindar información sobre un cobro seguro en un contexto COVID-19.

**c. Tele promotor:**

Es el profesional integrante del Programa Contigo bajo cualquier modalidad de contratación, encargado de realizar las actividades de tele acompañamiento descritas en la presente guía.

- Elaborar un plan de trabajo y la programación mensual de las acciones de tele acompañamiento de acuerdo a la/las regiones asignadas.
- Elaborar reportes de avance en los contactos telefónicos.
- Realizar los informes de seguimiento
- Participar de las reuniones de asistencia técnica y seguimiento con sectorista a cargo.

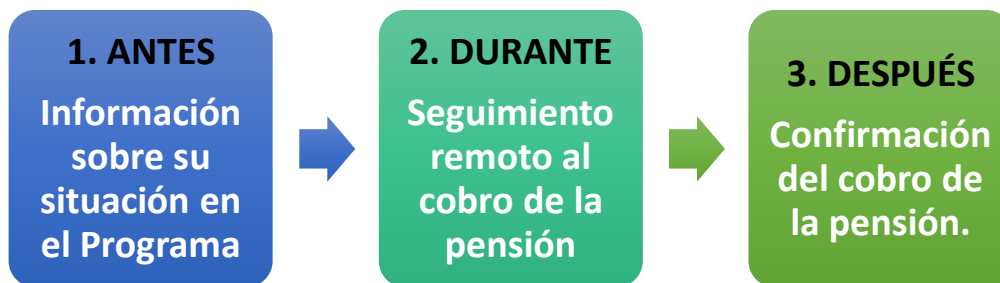
**d. Sectorista regional:**

Es el profesional integrante del Programa Contigo bajo cualquier modalidad de contratación, encargado de realizar las actividades de seguimiento y validación de las actividades realizadas por los tele promotores conforme a los contenidos de la presente guía.

**e. Momentos del tele acompañamiento:**

Las acciones de tele acompañamiento se realizarán en tres momentos: Antes, durante y después que permita organizar mejor la intervención de los promotores.

Gráfico N°



Fuente:

**1. Antes: Información la situación del programa**

Son las acciones previas que realizará el promotor para la organización de la información proporcionada, así como la definición de actividades, en ese sentido, se ha considerado el desarrollo de lo siguiente:



- a. Revisar la información de los usuarios/as designada para el acompañamiento al cobro efectivo de la pensión.
- b. Clasificar el tipo de usuarios que les han sido asignados teniendo en cuenta la prelación de la intervención.
- c. Verificar si se cuenta con los números de teléfono disponibles proporcionados por el programa.
- d. Identificar a los aliados estratégicos (OMAPED, OREDIS, Subprefectos) en territorio para la obtención de número de contacto a través de los cuales se puedan ubicar al usuario.
- e. Coordinar con los sectoristas de la unidad para su apoyo en la obtención de los contactos telefónicos a través de los aliados regionales: OREDIS y CONADIS.
- f. Se tendrá en cuenta el siguiente orden de prelación, para el registro del número de celular de contacto del usuario/a en la base de datos:
  - Teléfono del usuario/a
  - Teléfono del autorizado/a
  - Teléfono de familiar que reside en el hogar
  - Teléfono de familiar que no reside en el hogar
  - Teléfono de vecino/a de confianza
  - Teléfono de una autoridad del lugar
- g. Realizar la primera llamada telefónica de contacto, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Presentarse de manera formal dando a conocer sus nombres completos y su condición de tele promotor, no utilizar diminutivos como “señito”, “linda”, “chiquita”, etc. También procederá a preguntar si se encuentra en buen estado de salud o si tiene alguna molestia que le impida participar de la llamada, si la respuesta fuera afirmativa se deberá reprogramar la llamada, si la respuesta es negativa entonces se procederá con los siguientes pasos.
- h. Establecido el primer contacto, se procederá a brindar información sobre su condición de usuario del programa Contigo, ya sea como usuario o autorizado de acuerdo a la descripción realizada en el literal b) de la presente sección.
- i. Seguidamente se brindará información sobre: El procedimiento para realizar el cobro, la obtención de un DNI vigente en el caso de requerirlo, los lugares donde puede hacer el cobro de la pensión, el estado de su autorización y procedimiento que deberá iniciar si fuera necesario (Brindar información sobre la gestión de autorización de cobro PC1000)
- j. Esta primera comunicación, también permitirá identificar a los perceptores que ya cuentan con tarjetas Multired y los que no cuentan con tarjeta Multired, para orientar la información en el procedimiento para acceder a una.
- k. Se brindará información también sobre los aliados estratégicos en territorio en el caso que se requiere apoyo presencial para el cobro, realizando las coordinaciones necesarias con los aliados de acuerdo a la necesidad presentada por el usuario o autorizado.
- l. Toda información brindada al usuario orientada al cobro de la pensión se realizará a su vez en atención al *“Protocolo para brindar la asistencia en la entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con*





*Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO*” (Padrón II y III 2020)<sup>6</sup>

- m. Antes de concluir la conversación se procederá a realizar una pequeña retroalimentación de la información ofrecida, destacando los puntos más importantes. Se agradecerá la atención, usando una frase como “muchas gracias por su atención, estoy a su servicio, buenos días/tardes”.
- n. De tomar conocimiento de un usuario o autorizado que requiera soporte psicológico será derivado al “Contigo te Escucha”.
- o. De tomar conocimiento de un caso de covid-19 positivo se coordinará con el aliado estratégico y se reportará al sectorista de la unidad de acompañamiento.

## 2. Durante: Seguimiento remoto al cobro de la pensión.

- a. Se comunicará con el usuario o autorizado la fecha en la que este ha programado realizar el cobro de la pensión.
- b. Se recordará tener en cuenta las medidas preventivas para el contagio del COVID -19, uso de mascarilla y el distanciamiento de 1.5 metros entre persona y persona.
- c. De presentarse dificultades en el cobro de la pensión en alguna agencia de Banco, el promotor se contactará vía telefónica con el administrador del banco para realizar las gestiones necesarias y reportar el inconveniente a través de correo electrónico al sectorista de la unidad de acompañamiento.
- d. En el caso de que el/la promotor/a social tome conocimiento de un posible caso de COVID-19 entre los perceptores durante el desarrollo del operativo de cobro que se está realizando, deberá referir de manera inmediata al personal de salud que se encuentre presente.

## 3. Después: Confirmación del cobro de la pensión

- a. Se contactará con el usuario autorizado para confirmar el cobro de la pensión.
- b. Se brindará recomendaciones sobre el uso de un cuaderno de control de gastos.
- c. Se brindará información complementaria sobre los derechos de las personas con discapacidad severa.
- d. Se brindará información sobre los canales de comunicación del programa, así como de las herramientas del Contigo te Informa.
- e. Se brindará información sobre consejos de inclusión financiera.

<sup>6</sup> Aprobado a través de Resolución Directoral N.º 029-2020 MIDIS/PNPDS -DE, de fecha 27 de marzo 2020.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



## Anexos

- Plan de trabajo del promotor.





## ANEXO

**MODELO DE PLAN DE TRABAJO DE TELE ACOMPAÑAMIENTO****1. OBJETIVO**

Describir de manera general el objetivo de su plan en relación a los términos de referencia de su contratación y los distritos de su intervención.

**2. ÁMBITO GEOGRÁFICO DE INTERVENCIÓN:**

Consignar el distrito o distritos asignados para el acompañamiento al cobro, detallando además la provincia y región.

**3. META:**

Consignar el número total de hogares Contigo por distrito, asignados para el acompañamiento al cobro.

**4. IDENTIFICACIÓN DE ALIADOS ESTRATÉGICO EN TERRITORIO:**

Consignar los datos completos de las personas con las que se ha realizado coordinaciones que pueden ser las siguientes opciones u otro que puedan considerar y que exista en el territorio.

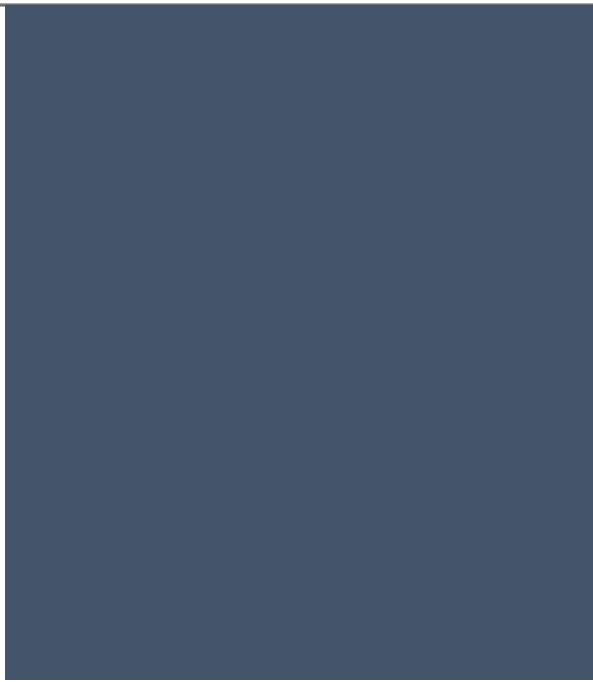
INSTITUCIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DNI	TELÉFONO	CORREO
Banco de la Nación					
OMAPED					
Suprefecto					
DEMUNA					
ULE					
Alcalde					
Gerente de Desarrollo Social					

**PROGRAMACIÓN DE TELE ACOMPAÑAMIENTO :**

Se consignará la programación de avance del cobro por semana, consignando una meta numérica por semana, entre junio, julio y agosto, a fin de concluir con meta planteada en el punto 3.

Meta	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEM I	SEM II	SEM III	SEM IV	SEM I	SEM II	SEM III	SEM IV	SEM I	SEM II	SEM III	SEM IV
100%	-	5%	15%	25%	35%	45%	55%	65%	75%	85%	95%	100%





# GUIA CONTIGO TE ESCUCHA

UNIDAD DE  
ACOMPANAMIENTO



## Contenido

I. PRESENTACIÓN.....	2
II. OBJETIVOS.....	2
III. ALCANCE.....	2
IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2





## I. PRESENTACIÓN

El Programa Contigo tiene como objetivo lograr que los usuarios puedan mejorar su calidad de vida, para ello cuenta con tres ejes clave:

- Transferencia monetaria, para otorgar la pensión no contributiva a los usuarios del programa
- Articulación intra e intersectorial, para identificar y potenciar los servicios que son brindados tanto por el sector público y por el sector privado, para identificar servicios complementarios a las necesidades de los usuarios del Programa
- Acompañamiento al usuario, su hogar y su comunidad, con el objetivo de generar un mayor reconocimiento social de la persona con discapacidad para el ejercicio de sus derechos y su inclusión al desarrollo económico local.

CONTIGO TE ESCUCHA es una intervención de la Unidad de Acompañamiento que tiene como finalidad brindar soporte emocional a los usuarios/as del Programa CONTIGO, con discapacidad severa y que han sido diagnosticados con COVID19 y es a través de la llamada telefónica que las especialistas en psicología ofrecerán a los usuarios/as orientación y consejería psicológica

## II. OBJETIVOS

Describir las actividades e instrumentos que se realizarán en las actividades de soporte emocional que se ofrecen en el marco de la intervención Contigo te escucha.

## III. ALCANCE

Esta guía es de aplicación a todas las actividades que realice el profesional psicólogo de la intervención Contigo te escucha, en beneficio de los usuarios/as y cuidadores de la PCDS, distribuidos en el territorio nacional.

## IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La guía se enmarca en la misión del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que es garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que permiten el crecimiento económico.

Esta guía se basa en la Ley N°29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, que tiene como finalidad establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica.

Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación, N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE, que establece las normas y criterios generales del proceso de Gestión del Acompañamiento y Articulación.

Resolución de Dirección Ejecutiva N°091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNDS-DE.



## V. DEFINICIONES

### **Aislamiento Domiciliario**

Procedimiento por el cual una persona con síntomas (caso) restringe el desplazamiento por fuera de su vivienda por 14 días a partir de la fecha de inicio de síntomas. MINSA (2020)

### **Autocuidado**

Se refiere a la capacidad, prácticas y decisiones de las personas, familias y comunidad, para promover su propia salud, prevenir y afrontar enfermedades, discapacidades y problemas psicosociales, con o sin el apoyo de personal de salud. MINSA (2020)

### **Acompañamiento psicosocial**

Conjunto de actividades desarrolladas por el personal de la salud para proteger, promover la autonomía y participación de las personas afectadas por una situación de crisis considerando sus recursos y derechos. MINSA (2020)

### **Consejería Psicológica**

Es una actividad ejercida por psicólogos que está orientada en ayudar a otras personas a mejorar su bienestar, aliviar sus preocupaciones, resolver sus crisis e incrementar sus habilidades para resolver problemas y tomar decisiones.

### **Caso confirmado – Covid-19**

Es la persona con confirmación de laboratorio de infección por COVID-19, independientemente de los signos y síntomas clínicos. Puede ser:

**Leve:** toda persona con infección respiratoria aguda que tiene al menos dos signos y síntomas respiratorios.

**Moderado:** toda persona con infección respiratoria aguda que cumple con al menos un criterio de hospitalización.

**Severo:** toda persona con infección respiratoria aguda que presenta signos de sepsis y/o falla respiratoria. Todo caso severo es hospitalizado en un área de atención crítica. MINSA (2020)

### **Estigma**

Es la asociación negativa entre una persona o grupo de personas que comparten ciertas características y una enfermedad específica. En la pandemia de Covid-19 puede significar que las personas sean etiquetadas, estereotipadas, discriminadas, que se las trate por separado y/o que experimenten una pérdida de status debido a su relación con la enfermedad. Este tipo de trato puede afectar negativamente la salud mental de quienes padecen la enfermedad, sus cuidadores/familiares y comunidad. MINSA (2020)

### **Orientación**

Consiste en una relación de ayuda entre un orientador debidamente entrenado y su cliente o paciente.

### **Orientación Psicológica**

Actividad dirigida a las personas que requieren ayuda para aprender a tomar decisiones, darle una estructura más clara a su vida. Se centra en facilitar el progreso de elección del usuario y le ayuda a elegir con éxito en progresos vitales.

### **Orientación Y Consejería psicológica**

Es un proceso dirigido a la atención oportuna de problemas psicológicos de baja complejidad. Correspondiente a un primer nivel de atención de salud, es decir, a intervenciones de índole educativa



en donde se le enseña formas de prevenir dificultades de comunicación interpersonal, se brindan conocimientos básicos sobre auto control, solución de problemas, control de estrés y manejo de crisis, se detectan algunos comportamientos que aún no son disfuncionales que podrían llegar a serlo sin una orientación adecuada.

Estas intervenciones dirigidas a poblaciones de riesgo usuarios/as con discapacidad severa y que fueron diagnosticados con COVID - 19 positivo, pretende fortalecer estilos y habilidades de afrontamiento ante los problemas de la vida diaria, prevenir el desarrollo de trastornos psicológicos y realizar la atención oportuna hacia la búsqueda de las mejores alternativas de solución.

### **Soporte Emocional**

El apoyo emocional se puede entender como “el establecimiento de una relación personal entre la persona afectada y la persona que pretende proporcionar ayuda con el fin de suministrar tranquilidad y apoyo crear un clima de confianza, reducir sus miedos y ansiedad, fomentar su expresión emocional y ayudarles en su adaptación al problema”. (Elsass DUEDAHL ET. COLS, 1987)

Son todas las actividades que ayudarán a restablecerse emocionalmente a los afectados del impacto producido por una situación de emergencia, y es importante promoverlo durante todo el proceso del estado de emergencia. Tanto el soporte socioemocional como las actividades lúdicas, recreativas, físicas y otras son complemento que se dirigen a aliviar tensiones, angustias, miedos y reducir riesgos de dificultades emocionales (Ministerio de Educación, 2015).

### **Persona con Discapacidad Severa -PCDS**

Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas requiriendo para ello del apoyo o los cuidados de una tercera persona la mayor parte del tiempo o de manera permanente.

## **VI. DESARROLLO DE CONTENIDOS**

### **RECOMENDACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS**

- Tener el teléfono accesible y adoptar una postura cómoda.
- Si utiliza un celular, debe fijarse si cuenta con carga de batería que le permita realizar la llamada sin interrupciones.
- Sostener el teléfono con la mano contraria a la que utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar mensajes o cosas importantes que sea necesario destacar de la llamada realizada. Esto le servirá para recordar los puntos importantes antes de tomar acuerdos con el usuario/a o cuidador.
- Contar con la información y material necesario para una correcta atención, como nombre del usuario/usuario, número de teléfono y contenido de la información a brindar, papel y lápiz para registrar la información que posteriormente se ingresará al aplicativo.
- Evitar lugares ruidosos que dificulten realizar la llamada.

### **PAUTAS A SEGUIR PARA LA ORIENTACIÓN Y CONSEJERÍA PSICOLÓGICA**

#### **PRIMERA LLAMADA TELEFÓNICA A USUARIOS/AS Y CUIDADORES EN EL CONTEXTO COVID- 19.**



### **Presentación y Bienvenida 6 min**

La primera llamada, es muy importante, es la llamada de impacto y de empatía que podemos lograr con el usuario/a. La Psicóloga encargada en llamar deberá tener un tono de voz suave y calidez en su conversación. En ningún momento se juzgará las emociones o hechos que nos relate el usuario/a.

### **Desarrollo de la llamada 20 min**

Posterior al saludo, el profesional procederá a consultar sobre la disponibilidad del usuario en participar de la llamada, si la respuesta es negativa se procederá a agendar una nueva llamada, si la respuesta es positiva se continuará la llamada, validando los datos del usuario, posteriormente se abordará el tema sobre la forma como el usuario afronta la presencia de la Covid-19.

De ser necesario en este momento se utilizará el formulario SRQ-18

### **Recomendaciones 4 min**

Antes de culminar la llamada, se ofrecerán recomendaciones generales al usuario.

### **Despedida 3 min**

Se realizará una actividad corta de retroalimentación y se programará la siguiente llamada

## **CONSIDERACIONES SEGÚN LA DIFICULTAD QUE SE PUEDA PRESENTAR EN ALGUNOS USUARIOS/AS DE CONTIGO TE ESCUCHA**

- **DERIVAR**, con alguna institución pertinente como el Centro de Emergencia Mujer, Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente y/o Comisaría, si es que el usuario sufriera de algún maltrato y/o violencia física como psicológica en su entorno familiar, siguiendo las pautas de la estrategia Contigo TE ESCUCHA.
- **COMUNICAR**, al sectorista sobre algún inconveniente que pudieran tener los usuarios/as, en relación a su pensión que proporciona el MIDIS, siguiendo las pautas de la estrategia Contigo TE ESCUCHA.
- **DERIVAR**, al usuario que sufra algún tipo de trastorno con alguna institución o centro médico de salud cercana a su región, siguiendo las pautas de la estrategia Contigo TE ESCUCHA.

## **PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA CON EL PADRE, MADRE O TUTOR DEL USUARIO MENOR DE 17 AÑOS.**

### **Presentación y bienvenida 6 min**

La primera llamada, esta será muy importante, es la llamada de impacto y de empatía que podemos lograr con el familiar y/o tutor del usuario. La psicóloga encargada en llamar deberá tener un tono de voz suave y una calidez en su conversación. En ningún momento se juzgará las emociones o hechos que relate el usuario.

### **Desarrollo de la llamada 20 min**

El profesional explicará al tutor del usuario, que se debe contar con su aprobación para realizar un trabajo de soporte emocional con su apoderado, así como los beneficios de la misma, de conseguir su aprobación se procederá a programar la primera llamada de intervención con el menor, si no se



consigue la aprobación se le solicitará que se tome un tiempo para pensarlo y que se le volverá a llamar.

### Llamada con el menor de edad.

Esta llamada tiene la misma estructura de una llamada para un usuario mayor de edad, la diferencia radica en el vocabulario y estilo de comunicación a utilizar, ya que se debe ajustar a un público joven, sin perder el objetivo de la misma.

- Bienvenida 6 min
- Desarrollo de la llamada 20 minutos
- Recomendaciones 4 Minutos
- Despedida 3 minutos

## VII. ANEXOS

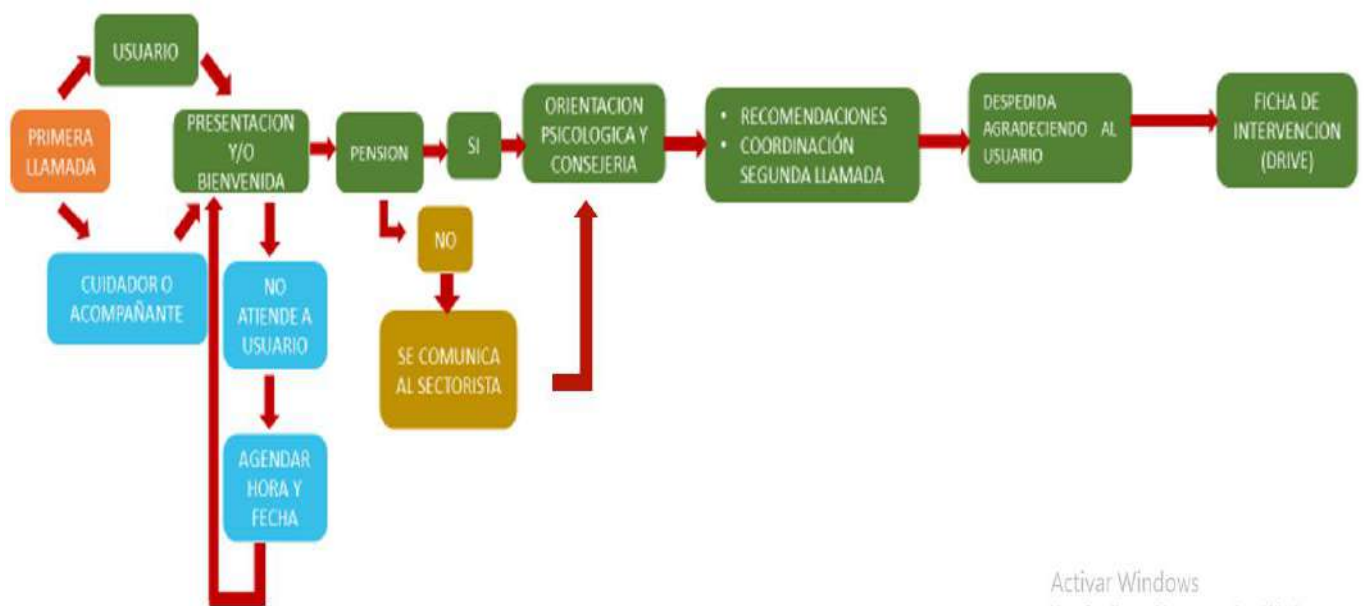
ANEXO 1: FLUJOGRAMA DE LAS DERIVACIONES SEGÚN LA DIFICULTAD QUE SE PUEDA PRESENTAR EN ALGUNOS USUARIOS/AS, DE CONTIGO TE ESCUCHA

FLUJOGRAMA



ANEXO 2: FLUJOGRAMA DE PAUTAS A SEGUIR PARA LA ORIENTACIÓN Y CONSEJERÍA PSICOLÓGICA EN LA PRIMERA LLAMADA TELEFÓNICA EN LOS USUARIOS/AS ADULTOS, CUIDADOR, PADRE DE FAMILIA Y/O TUTOR CON DISCAPACIDAD SEVERA, EN EL CONTEXTO COVID - 19

## FLUJOGRAMA DE LA PRIMERA LLAMADA – ANEXO N°4



Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



ANEXO 3: CUESTIONARIO DE AUTO REPORTE SÍNTOMAS PSIQUIÁTRICOS (SRQ18)

ITEM	Pregunta	SI	NO
01	¿Ha tenido o tiene dolores de cabeza?		
02	¿Ha aumentado o disminuido su apetito?		
03	¿Ha dormido o duerme mucho o duerme muy poco?		
04	¿Se ha sentido o siente nervioso/a o tenso/a?		
05	¿Ha tenido tantas preocupaciones que se le hace difícil pensar con claridad?		
06	¿Se ha sentido muy triste?		
07	¿Ha llorado frecuentemente?		
08	¿Le cuesta disfrutar de sus actividades diarias?		
09	¿Ha disminuido su rendimiento en el trabajo, estudios o sus quehaceres en la casa?		
10	¿Ha perdido interés en las cosas que realiza? -		
11	¿Se siente cansado/a, agotado/a con frecuencia?		
12	¿Ha tenido la idea de acabar con su vida?		
13	¿Ha sentido usted que una o varias personas han tratado de hacerle daño?		

Se considera CASOPROBABLE presenta al menos 5 ítems positivos.



## ANEXO 4: OPCIONES DE CARTILLAS PARA LA ORIENTACIÓN Y CONSEJERÍA PSICOLÓGICA DE SOPORTE EMOCIONAL PARA USUARIOS ADULTOS, CUIDADOR, PADRE DE FAMILIA Y/O TUTOR

Dependiendo de la primera llamada que se realice con el usuario, acompañante, cuidador padre de familia y/o tutor, se tomará en cuenta alguna de estos temas de ser necesario para poder dar una orientación y consejería. Esto es opcional.

### CARTILLA N° 01

#### **Tema: Expresando mis Emociones**

#### **Definición - Emoción**

La emoción es un estado psicológico que presenta la persona a estímulos externos, y como resultado es que tiene cambios conductuales, fisiológicos y psicológicos. Así tenemos la alegría frente a la tristeza, ira frente a miedo, confianza frente a disgusto y sorpresa frente a anticipación, estas son sólo algunas emociones que tiene el ser humano.

#### **Finalidad del Tema**

- Reconozca la importancia de expresar sus emociones y sentimientos con asertividad.
- Lograr pensamientos positivos, luego se tendrán emociones positivas y el resultado es una transformación de actitud.
- Conseguir que regule sus propias emociones.
- Reconocer y etiquetar sus emociones.

#### **Presentación (5min.)**

Se da la bienvenida al usuario/a, cuidador, y/o padre de familia, se le mencionará tipos de emociones, explicando que es alegría, tristeza, preocupación, estar enojado o con otra expresión.

#### **Desarrollo (20 min.)**

Luego, se le explica que, según el estado de ánimo, nosotros también expresamos estas emociones con gestos de la cara.

Se pregunta al informante o usuario dependiendo con quien se desarrolla la llamada:

- ¿Cómo se siente cuando le quitan un objeto o cuando ha perdido algo? ¿Cómo se expresa su rostro? (Se pide que lo exprese con gestos).
  - ¿Qué siente usted cuando lo ignoran? (Se pide que lo exprese con gestos).
- Después se le pide que comente acerca de:
- ¿Qué hace cuando está molesto o triste? ¿Cómo se comporta? ¿Qué dice?
  - ¿Cuándo se ha sentido molesto o triste? ¿Por qué?
  - ¿Qué hizo usted para volver a estar contento?





- ¿Qué sucede con las personas que están cerca de usted? ¿Cómo se sienten?

La profesional anota la respuesta, y se dialoga sobre las formas positivas y las formas negativas de actuar cuando tiene cólera, miedo o tristeza. Considera lo que no es bueno para ellos y para las personas que lo rodean, por ejemplo: insultar o pegar son formas negativas de actuar cuando tenemos cólera, porque dañamos a otros y, al mismo tiempo, nos sentimos mal nosotros por haber dicho o hecho algo en contra de una persona cercana.

Es importante mencionar que no es negativo sentir cólera o cualquier otra emoción. Lo importante de esta sesión es recalcar la idea de saber cómo actuar frente a una situación.

Finalmente se les pregunta sobre cómo se sintieron ante esta pandemia (COVID 19), por ejemplo: Cuando el presidente dijo que no podríamos salir durante 15 días, ¿Cómo reaccionó usted? ¿Cómo reaccionaron sus familiares que se encontraban a su alrededor? Se reflexiona sobre las formas positivas de actuar ante estas situaciones.

### **Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

La retroalimentación

- Es importante expresar cómo se siente y como dialoga con las personas de su entorno sobre sus alegrías y preocupaciones.
- Hay emociones como la alegría y la tristeza que podemos expresar abiertamente, porque nos permite comunicarnos mejor y compartir con los demás lo que nos pasa.
- Hay emociones como la cólera o ira que debemos expresar con cuidado, para no dañar o herir a las demás personas.
- Si se siente triste, avergonzado o con miedo, será bueno conversar con alguna persona con la que tenga confianza, para que lo ayude y se pueda sentir mejor.

### **CARTILLA N° 02**

**Tema: Me Comunico con mi Familia**

#### **Definición - Comunicación**

La comunicación es la forma verbal o de gestos en la cual el ser humano expresa sus ideas o necesidades, esta comunicación está acompañada generalmente por gestos.

#### **Definición - Familia**

Conjunto de personas vinculadas por consanguinidad, la familia es el primer ámbito social que tiene el ser humano.

#### **Finalidad del Tema**

- Intercambiar formas distintas de pensar que tienen los integrantes de la familia.
- Plantear actividades que fortalezcan la comunicación del usuario con los integrantes de la familia y/o cuidador.



### **Presentación (5 min.)**

Se da la bienvenida al usuario/a, cuidador y/o padre de familia y se realizan algunas preguntas como:

- ¿a quién le pide usted algo de comer cuando tiene hambre?
- ¿qué persona lo acompaña cuando necesita salir a la calle?
- ¿A quién se acerca usted cuando desea contar lo que ha hecho en el día?
- Cuénteme ¿cómo se siente?, ¿qué le preocupa o qué cosas le dan miedo?

Se reflexiona acerca de la importancia de comunicarnos con estas personas (hijos, esposo/a, cuidador, u otro) porque son las más cercanas y estas buscan su bienestar.

### **Desarrollo (20 min.)**

Se le pide que escriba o mencione en voz alta un mensaje para las personas que viven con él, o a las personas que estén encargada/o de él (ella), que escriba el nombre y debajo de cada uno de ellos, lo que quisieran decirle a cada uno. Luego, se pedirá para que cuente lo que escribió (no se debe obligar a participar).

Para terminar, se les solicita que escriban una carta a estas personas (hijos, esposa, acompañante o cuidador), donde les digan:

- Lo que les gusta de ellos.
- Lo que quisieran pedirles para estar mejor.

Se propone que elaboren un dibujo que acompañe la carta caso contrario que sólo escriban un mensaje.

### **Recomendación y despedida (5min)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

Retroalimentación

- Se recalca al usuario/a, cuidador y/o padre de familia, la importancia de comentar a los que viven con ellos las cosas significativas que nos suceden y que emoción sentimos.
- Aclarar que es necesario hablar con la familia tanto sobre las cosas que nos dan alegría, como las que nos entristecen o nos llenan de miedo. Explicar que el sólo hecho de contar a alguien lo que nos preocupa nos hace sentir mejor y saber que no estamos solos.
- Se pregunta al usuario/a sobre las estrategias que usan para acercarse a pedir algo a su esposa/o, hijos o cuidador la manera de acercarse a ellos para contarles algo relevante.
- Se orientará hacia la forma adecuada de comunicación con estas personas.

### **CARTILLA N°03**

**Tema: Yo Valgo Mucho y Tú También**

#### **Definición - Autoestima**

Es la valoración que tenemos de nuestra propia persona, es contemplarse uno mismo, es sentir como nos vemos nosotros mismos.

#### **Finalidad del Tema**

- Sentirnos valorado(a) como persona y motivado a mirar el presente y el futuro con optimismo.
- Aceptar quienes somos, es decir aceptando nuestras debilidades y fortalezas (virtudes).



- Reconocer las cualidades que tiene el usuario/a, para generar y/o desarrollar el sentimiento de competencia y así generar una independencia según la dificultad que presente el usuario.

### **Presentación (5 min)**

Se les da la bienvenida y se le indica al usuario que debe pensar en una de sus cualidades positivas (lo bueno que tiene en su forma de ser).

Es importante escuchar y estar atentos al usuario/a para motivar a quienes tengan dificultades en identificar lo bueno de sí mismos. Debemos destacar que todos tenemos cualidades positivas y que es importante conocerlas y sentirnos contentos por ellas.

### **Desarrollo (20 min.)**

Se indica al usuario que mencione en voz alta virtudes positivas de uno mismo y también a poder escribir debilidades negativas. Se explica que cuando se dé una señal determinada (se les dice la señal) deben detenerse.

Se realiza la siguiente pregunta:

- ¿Cómo se siente al ver lo que ha mencionado?
- ¿Te agrada? ¿Por qué?
- ¿Sabía que tenía todas esas cualidades positivas? Si la respuesta fuera sí: ¿Cómo lo supo? ¿Quién más se lo ha dicho?

Se aprovecha la oportunidad para reforzar en cada uno de los sentimientos de satisfacción, confianza, seguridad y alegría.

Se explica lo importante que es descubrir uno mismo, o con ayuda de los demás, las cualidades positivas y virtudes que tenemos, porque al reconocer estas cualidades iremos mostrando más seguridad, lo que nos permitirá sentirnos capaces de afrontar diferentes situaciones, entre ellas, una emergencia.

Si es que el usuario(a), cuidador, y/o padre de familia, no indica aspectos positivos que tiene, se le empezará hacer preguntas con respecto a este tema.

### **Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

Retroalimentación

- La importancia de conocer las cualidades positivas que tenemos y sentirnos bien por ello.
- Reforzar que, aun cuando se presenten dificultades, es bueno pensar que nos van a pasar muchas cosas buenas en la vida.
- Es importante que se sienta capaz de enfrentar situaciones difíciles para poder encontrar soluciones inmediatas y efectivas.
- Exigir ciertos aspectos que el usuario puede realizar sin ayuda de un familiar y/o cuidador, así incrementamos su autoestima. Así tendrá confianza en sus capacidades.

### **CARTILLA N°4**

**TEMA: Reforzamos con mensajes positivos**

**Definición – Mensajes Positivos**

Son frases, mensajes con un valor positivo, que entrega una buena valoración, que trasmite un pensamiento positivo a pesar de las circunstancias.

**Finalidad:**



- Incrementa la persistencia.
- Cambiar un pensamiento negativo por un pensamiento positivo.
- Lograr que a pesar de la dificultad que presente logre de la mejor manera salir de ese inconveniente o problema, sin que esto lo afecte demasiado.

### **Presentación (5 min.)**

La psicóloga hablara con actitud alegre y entusiasta, comenta al usuario/a, cuidador y/o padre de familia, que ese día se siente muy bien. Describe su estado de ánimo diciendo, por ejemplo, que tiene ganas de cantar, de ayudar. Se comentará al usuario/a y/o informante que, a diferencia de hoy, otras veces no ha tenido ganas de hacer nada,

Sentía que todo me estaba saliendo mal y me sentía también muy mal. Por esa razón comencé a tener pensamientos y expresiones como: “Me siento nerviosa”, “tengo miedo”, “todo me saldrá mal”.

### **Desarrollo (20 min.)**

Se pide al usuario/a, o informante que identifique los pensamientos y sentimientos que tiene cuando pasa por momentos difíciles. Luego se le anima a recordar cuáles son las expresiones de desánimo o miedo que dicen a sí mismos en esos momentos. Lo cual debe participar voluntariamente.

Se le explica que es normal que a veces tengamos esos pensamientos, y es bueno poder reconocerlos y no asustarnos por ello. Es importante entender qué es lo que nos generó ese pensamiento: por ejemplo, el comentario de alguien o algo que no funcionó como se esperaba.

Se le menciona que si esos pensamientos vienen con frecuencia son negativos, porque nos quitan la motivación, nos generan más desánimo, nos hacen creer que realmente todo está mal y no nos ayudan a superar las situaciones difíciles.

### **Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

#### **Retroalimentación**

- Cuando nos demos cuenta de que estamos pronunciando frases desmotivadoras, tratar de mirar también lo positivo, lo que sí funciona, lo que sí nos sale bien, eso nos motiva y nos ayuda a buscar mejorar en nuestra vida. Se reconoce la importancia de trabajar ideas positivas, siempre y cuando vengan de la mano con otros procesos para la recuperación emocional.
- Es importante aprender a mirar lo positivo en los demás, decir frases motivadoras a las personas que nos rodean y buscar, también, que las personas con las que nos relacionamos, nos expresen frases motivadoras.
- Se refuerza la idea de que es un ser valioso y tenemos capacidades para afrontar las situaciones que ocurren en nuestra vida. Para motivar al usuario podemos decirle algunas frases motivadoras, como por ejemplo: “Este momento difícil va a pasar y luego me sentiré muy bien” “Todos merecemos estar bien” “Yo tengo la capacidad para cambiar las cosas”, entre otras.

## **CARTILLA N°5**

### **TEMA: Aprendo a liberar mis tensiones**

#### **Definición – Tensión**

Falta de tranquilidad que tiene la persona ante un suceso, también se le llama estrés.



**Finalidad:**

- Valorar la expresión de emociones como una forma positiva de liberar tensiones.
- Lograr entre las personas que viven con el usuario, un grato ambiente familiar.

**Presentación (5 min.)**

Se inicia la sesión solicitando al usuario, cuidador y/o padre de familia que se encuentre en un ambiente tranquilo, de preferencia sin ruido sentado si en el caso el usuario no podría hacerlo solo pedir al cuidador o familiar lo pueda acompañar y apoyar en ese momento.

**Desarrollo (20 min.)**

## Indicaciones:

Mientras se realizan estos ejercicios se pondrá una música de relajación que puede ser por ejemplo sonidos de las olas de mar, sonidos del campo y/o música instrumental (la profesional ya tendrá el audio preparado y así mismo pedirá al usuario que ponga en altavoz la llamada).

1. Pedir al usuario que tenga una postura tranquila y que empiece a inhalar por la nariz por 5 segundos y exhalar lentamente por la boca también por 5 segundos (5 veces)
2. Hacer movimientos circulares de la cabeza (derecha, izquierda,) (delante, atrás) y también hacer estiramientos de los brazos y piernas en caso de los hombros hacer movimientos circulares de igual manera en los dedos de la mano y los pies
3. Se le pide al usuario que cierren los ojos y que se imagine en un lugar de su agrado que puede ser el mar, el campo, las montañas o la selva comenzamos con una descripción del lugar que eligió el usuario. Y así mismo seguir trabajando lo que es esta técnica.

**Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

## Retroalimentación

- Es importante sentirnos libres de expresar a los demás emociones y sentimientos positivos; compartir lo bueno nos hace sentir bien y hace sentir bien a los demás.
- Realizar este tipo de relajación dos veces a la semana para que pueda liberar tensiones y estrés en compañía de familiares o cuidadores si fuera necesario.

**CARTILLA N°6****TEMA: Rescatando lo positivo de los momentos críticos****Definición – Estrés**

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

**Finalidad**

- Desarrollar una actitud resiliente frente a las dificultades que les ha tocado vivir.

**Presentación (5 min.)**

Se inicia la sesión comentando al usuario, y/o informante un caso o situación a partir de una experiencia concreta durante el estado de emergencia que vive el mundo entero por esta pandemia (COVID 19)

Ejemplo:

Paola es una trabajadora tiene dificultades en su centro de trabajo desde antes de la pandemia. Ahora, con lo sucedido, perdió su trabajo y no sabe qué hacer porque ya antes tenía problemas con otros trabajadores. “¿Y ahora... qué voy a hacer?, justamente no entendía nada por qué la despidieron y ahora ya no tengo trabajo.

### **Desarrollo (20 min.)**

La psicóloga pregunta:

- ¿Cómo crees que se siente Paola? ¿Qué pensará?
- ¿Cómo se sentiría usted si estuviera en su lugar?
- ¿Qué haría usted en esa situación?
- ¿Qué no debería hacer?

Teniendo en cuenta las respuestas, se comparte la idea de que, cuando hay dificultades o algo nos sale mal, podemos perder la motivación para seguir adelante y nos desanimamos y perdemos la confianza en que las cosas pueden mejorar.

- Es necesario no dejarse vencer por el desánimo, la tristeza, el miedo o la duda que se presenta en situaciones difíciles. Aunque estos sentimientos son normales, en una situación de anormalidad salen a flote problemas que las personas teníamos antes de suceder el desastre.
- Aunque resulta difícil, podemos sacar aprendizajes de los problemas; estos pueden ayudarnos a orientar mejor nuestro desarrollo, siempre y cuando tengamos la capacidad de construir redes sociales de apoyo, entre pares o con las personas de nuestras comunidades.
- Requerimos confiar en que los problemas se pueden resolver, apelando a nuestra cultura, tradiciones, unidad y solidaridad en la familia y en la comunidad.
- Es importante ser constantes en el esfuerzo para lograr lo que se quiere, con un plan y una división de responsabilidades que nos ayuden a estar mejor preparados para afrontar las circunstancias difíciles.
- Es casi inevitable que durante la identificación de las experiencias difíciles, algún usuario, y/o informante recuerde un hecho doloroso que movilice sus sentimientos de manera especial (asociado al desastre ocurrido); por tanto, todos debemos estar preparados para atenderlo, brindándole afecto y comprensión. Ayudará de manera inmediata, ofrecer nuestra confianza en que esos momentos se superarán y que con el tiempo se sentirán mejor.

### **Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

Retroalimentación

El usuario, cuidador y/o padre de familia menciona mensajes positivos:

- Me siento mejor porque...
- Ahora estoy seguro porque...
- No me siento solo porque...

Se brindan sugerencias generales sobre cómo mantener la calma frente a situaciones difíciles: respirar lentamente, decirse a sí mismo ideas positivas, imaginar la situación difícil, resuelta y superada. Se recomienda introducir ejercicios de relajación, respiración y otras técnicas para el cierre.



## **CARTILLA N°7**

### **TEMA: Mi comportamiento ante una situación de emergencia (pandemia) o crisis**

#### **Definición – Pandemia**

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países y que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región

#### **Finalidad**

- Lograr el manejo y control de la emoción de la tristeza melancolía e ira (cólera).

#### **Presentación (5 min.)**

Se inicia la sesión comentando el siguiente caso:

“María y Jessica son dos muy buenas amigas María tiene su farmacia y Jessica tiene una tienda de ropa, por el estado de emergencia Jessica dejó de trabajar porque no estaba autorizada a vender prendas de vestir, pero María sí podía trabajar porque su negocio era de primera necesidad, a 1 mes de producirse la emergencia Jessica sentía mucho estrés al no poder salir de casa lo cual se empezó a enfermar también sentía impotencia porque tenía que cumplir con el alquiler del hogar y del local, lo cual ya no le alcanzaba el dinero para sostener a su familia(no recibió bono). En uno de esos días Jessica se encontró con su amiga María y desconsoladamente empezó a llorar y a quejarse de la mala suerte que tenía”.

#### **Desarrollo (20 min.)**

Se dialoga con el usuario/a a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Qué opinas de esta situación?
- ¿Qué piensas de la forma en que actuó Jessica?
- ¿Qué sentimientos llevaron a Jessica a actuar así?
- ¿Cómo hubiera actuado usted?

Se indica que en diversas circunstancias las personas sentimos cólera, ira o tristeza, lo cual, en sí, no es malo; lo importante es aprender a controlarla, a comunicarla con palabras y a expresarla de manera que no dañe a nadie ni se sienta mal nadie.

Se dialoga sobre las formas de canalizar la tristeza y otras formas positivas de expresarla: por medio del deporte, la música, la pintura, por ejemplo.

Finalmente, se les dice que una forma concreta de controlar emociones como la cólera y la ansiedad es realizar algunas técnicas de relajación. Se le propone al usuario/a, cuidador y/o padre de familia hacer una práctica concreta de relajación. Para ello, se debe crear previamente un ambiente de silencio y concentración.

Técnica de relajación:

Para una buena relajación, se le pide encontrar la posición más cómoda posible. Se le indica que primero practicará la respiración con los ojos cerrados.

- Vamos a aprender a observar nuestra respiración.
- Inhalamos por la nariz (lentamente).
- Exhalamos por la boca (lentamente), haciendo un ruido suave y relajante.
- Colocamos la mano ligeramente sobre el abdomen y sentimos cómo se infla al inhalar y regresa a su posición al exhalar.
- Vamos a nuestro propio ritmo.

Una vez dominado el ejercicio de respiración, vamos a trabajar la relajación muscular.

- Realizamos el ejercicio sentados en una silla.



- Tensamos nuestros músculos de las manos durante 10 segundos y luego los relajamos.
- Hacemos lo mismo con los hombros y brazos, luego las piernas, y así sucesivamente con diversos grupos de músculos.
- Repetimos para nosotros mismos: “calma”, “siéntete tranquilo” (o alguna otra expresión similar).
- La secuencia de músculos puede ser: manos, dedos de la mano, brazos, hombros, cuello, boca, lengua, párpados, espalda, cintura, glúteos, piernas, pantorrillas, pies, dedos del pie, abdomen.

### **Recomendación y despedida (5 min.)**

Para finalizar esta parte se refuerzan algunos mensajes importantes en relación con lo trabajado:

Retroalimentación

- Luego del ejercicio, el usuario/a, usuario y/o padre de familia comenta su experiencia. Se presta atención a sus impresiones, comentando cualquier aspecto interesante que se mencionó en voz alta durante el ejercicio.

### ANEXO 5: Mensajes claves de autocuidado para la población

- Atienda sus necesidades básicas y utilice estrategias de afrontamiento útiles: asegúrese de descansar y evite la sobrecarga laboral, coma lo suficiente e ingiera alimentos saludables, realice actividad física y manténgase en contacto con la familia y amigos. Evite utilizar estrategias de afrontamiento poco útiles como el consumo de tabaco, alcohol u otras drogas. A largo plazo, esto puede dañar su bienestar mental y físico.
- Es afortunadamente, algunas personas con infección por COVID-19 pueden ser excluidos por su familia o comunidad debido al estigma. Esto puede hacer que una situación que ya es complicada se vuelva más difícil. Si es posible, mantener la comunicación con sus seres queridos a través de llamadas telefónicas o mensajes de texto es una forma de mantenerse en contacto. Busque a personas de confianza para recibir apoyo social.
- Es probable que esta sea una situación única y sin precedentes. Aun así, utilizar estrategias que haya puesto en práctica en el pasado para manejar los tiempos del estrés puede ser de ayuda ahora. Las estrategias para que los sentimientos de estrés sean favorables son las mismas, aunque la situación sea diferente.
- Si el estrés empeora y se siente sobrepasado, no es su culpa. Cada persona experimenta el estrés y lo enfrenta de una forma diferente. Las presiones tanto actuales como anteriores de su vida personal pueden afectar su bienestar mental en su labor cotidiana. Es posible que note cambios en su forma de trabajar; el humor puede cambiar, por ejemplo, estar más irritable, sentirse desanimado o más ansioso, sentirse crónicamente agotado o que sea más difícil relajarse durante los períodos de relevo; o también es posible que note molestias físicas sin explicación, como dolor corporal o malestar estomacal.
- El estrés crónico puede afectar su bienestar mental y su trabajo y puede afectarle incluso después de que la situación mejore. Si el estrés se vuelve abrumador, acuda a su líder o la persona de su confianza para asegurarse de recibir el apoyo adecuado.
- Recomendar siempre mantener el lavado de manos periódico y la distancia física.

### ANEXO 6: Recomendaciones para el cuidado de la Salud Mental de las personas en situación de aislamiento domiciliario





Demuestre empatía hacia todas las personas afectadas, dentro de un país dado o procedente de cualquier país. Recuerde que las personas que están afectadas por COVID-19 no han hecho nada malo, no tienen culpa y merecen nuestro apoyo, compasión y amabilidad. Cada persona puede contribuir a reducir los riesgos a nivel individual, familiar, comunitario y social.

No se refiera a las personas que tienen la enfermedad como "casos de COVID-19", las "víctimas", las "familias de COVID-19" o los "enfermos". Se trata de "personas que tienen COVID-19", "personas que están en tratamiento para COVID-19", "personas que se están recuperando de COVID-19" y que, una vez superada la enfermedad, seguirán adelante con su vida, su trabajo, su familia y sus seres queridos. Es importante separar a la persona de tener una identidad definida por el COVID-19, para reducir el estigma, exclusión y discriminación.

### **Recomiende en las personas en aislamiento social por COVID-19:**

Minimice el tiempo que dedica a mirar, leer o escuchar noticias que le causen ansiedad o angustia. Busque información únicamente de fuentes confiables y principalmente sobre medidas prácticas que le ayuden a hacer planes de protección para usted y sus seres queridos. Busque actualizaciones de la información una o dos veces al día, a horas específicas. El flujo repentino y casi constante de noticias acerca de un brote epidémico puede hacer que cualquiera se sienta preocupado. Infórmese sobre lo que en realidad está sucediendo, no escuche los rumores y la información errónea. Recopile información a intervalos regulares, del sitio web de la OMS, el sitio web de la OPS y de las plataformas del Ministerio de Salud, a fin de ayudarlo a distinguir los hechos de los rumores. Conocer las informaciones fiables puede ayudar a minimizar el miedo.

Protéjase a usted mismo y brinde apoyo a otras personas. Ayudar a otros que lo necesitan puede ser beneficioso, no solo para la persona que lo recibe sino también para quien lo ofrece. Por ejemplo, llame por teléfono a sus vecinos o a las personas en su comunidad que puedan necesitar asistencia adicional. Trabajar juntos como una sola comunidad puede ayudar a crear solidaridad al abordar juntos COVID-19.

Busque oportunidades de amplificar las historias e imágenes positivas y alentadoras de personas de su localidad que tuvieron COVID-19, por ejemplo, historias sobre las personas que se recuperaron o que cuidaron a un ser querido durante la recuperación y que estén dispuestas a hablar sobre esta experiencia.

Reconozca la importancia de las personas que cuidan a otros y de los trabajadores de salud que se están ocupando de las personas con COVID-19 en su comunidad. Reconozca asimismo el papel que desempeñan para salvar vidas y mantener seguros a sus seres queridos.

ANEXO 7: Cartilla de Recomendaciones para afrontar la pérdida de un ser querido por COVID-19



Perder a un ser querido es doloroso y más aún en este momento tan difícil y particular como el que estamos viviendo.

- En estas circunstancias nuestro dolor ante la pérdida puede ser más intensa al no tener la oportunidad de despedirnos directamente de nuestro ser querido por la misma situación de emergencia y riesgo sanitario para todos, inclusive para los familiares.
- Es natural sentir frustración, rabia, cólera, culpa y otros malestares porque quizás pensemos que no hemos hecho lo suficiente para cuidar a nuestro ser querido, e incluso lleguemos a negar lo que está sucediendo. Sin embargo, toma en cuenta que ante esta situación de emergencia el riesgo es constante y lo que suceda depende de factores externos que no podemos controlar.
- Al no haber la posibilidad de un velorio como de costumbre, es recomendable que realicemos una ceremonia simbólica considerando algunas de nuestras costumbres (por ejemplo, usando una fotografía o algo que lo recuerde) en homenaje a nuestro ser querido, en la cual podamos expresar afecto y recordarlo como a él o ella le gustaría.
- Si te sientes triste, conversa, y si los deseas, llora, son sentimientos normales ante un hecho de dolor.
- Recuerda en todo momento, conéctate con tu familia o tus seres queridos o allegados. El WhatsApp puede ser una buena opción para formar una cadena de oración, según tus creencias, y solidaridad, en tiempos en que tenemos que permanecer físicamente distantes para protegernos y proteger a los demás.

ANEXO 8: Recomendaciones para el cuidado de la Salud Mental de Niñas, Niños y Adolescentes durante el aislamiento domiciliario o cuarentena

1) Respete la individualidad, necesidades específicas y contexto de cada niño, niña o adolescente y muéstrese flexible y tolerante frente a ellas. Algunos tendrán sospecha, otros presentarán diagnóstico de COVID-19, la afectación física y emocional será de grado variable.

2) Mantenga una rutina en casa. Las niñas y niños requieren una estructura y predictibilidad de las actividades y cuidadores para sentirse seguros. Es importante mantener adecuados horarios para el sueño, alimentación y actividades educativas y de juego. Los ejercicios son una buena medida para niños con altos niveles de energía.

3) Incluya a las niñas, niños y adolescentes en los trabajos y tareas del hogar, por ejemplo, al cocinar u ordenar, para que tengan una sensación de logro. Es importante alentarlos y elogiar su participación en estos trabajos.

4) El juego es la actividad más importante para las niñas y niños debido a que permite el aprendizaje y la expresión de los sentimientos, ideas y vivencias. Favorezca y permita espacios de juego.

5) Dosifique la cantidad y calidad de información que se recibe en casa. La información expuesta en los medios puede ser redundante en cuanto a aspectos negativos y generar miedo o pánico. Esto puede producir mayor ansiedad en los adultos, lo cual repercute directamente en su relación con el niño (a). Consulte regularmente con sus hijos sobre lo que han visto en Internet y acláreles cualquier información errónea. Si requiere información, consulte fuentes oficiales y fidedignas....J



6) Brindar información es importante, pero se requiere considerar la edad y nivel de desarrollo del niño(a) para abordar las dudas que puedan tener. Para abordar el tema, puede seguir las siguientes pautas:

- a) Explíqueles que el Coronavirus es muy fácil de contagiarse, que produce una gripe, que puede ser más peligrosa que las otras, y que los más afectados pueden ser sus abuelitos, o personas que siempre deben tener mayor 'cuidado con su salud.
- b) Coménteles que en estos días no se les pueden abrazar y besar como lo harían siempre porque el virus se puede contagiar cuando nos besamos o estamos muy cerca unos de otros, y que por eso también es importante mantener la distancia física.
- c) Ayúdelos a comprender por qué todos debemos respetar las recomendaciones de las autoridades: no solo para protegernos nosotros, sino también, para proteger a los demás.
- d) Muéstreles tranquilidad y explíqueles que esta situación es pasajera, y que si todos colaboramos volveremos a la normalidad.'

7) La situación de pandemia genera incertidumbre y temor y ya es, de por sí, un evento potencialmente traumático para muchas personas que deben sobrellevar situaciones como la cuarentena o la hospitalización. No obstante, para un niño(a), la vivencia de trauma radica principalmente en cómo responden los padres y cuidadores al estrés. La forma en la que Ud. maneja su propio estrés tiene un fuerte impacto sobre sus hijos.

8) Cuide de Ud. mismo como cuidador. Tenga en consideración las pautas establecidas en el presente documento técnico.

#### ANEXO 9: Primeros auxilios psicológicos

Los primeros auxilios psicológicos son parte del acompañamiento psicosocial para el cuidado de la salud mental de las personas afectadas cuyo objetivo es facilitar la activación de las estrategias de afrontamiento de forma eficaz ante la situación de crisis.

Componentes de actuación:

- **Observar:** Permite reconocer y priorizar la atención de las personas que están afectadas por una situación de crisis, con mayor estado de vulnerabilidad por su edad, estado de salud y género.
- **Escuchar:** Es el momento de establecer una relación con la persona que está afectada por una situación de crisis e inicia un vínculo que contribuye a facilitar la recuperación, priorizar la atención sus necesidades y facilitar la toma de decisiones para el cuidado de su salud.



- **Conectar:** Implica el inicio de un vínculo horizontal, empático y respetuoso con la persona que está afectada, donde se fomenta la autonomía y optimización de las estrategias de afrontamiento individual o grupal.





Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social  
Programa Nacional de entrega de la pensión  
no contributiva a personas con discapacidad severa en  
situación de pobreza - CONTIGO

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización en Salud"

## RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 077-2020-MIDIS/PNPDS-DE

Lima, 17 de agosto de 2020



VISTOS:

El Informe N° 000120-2020-MIDIS/PNPDS-UPPM, Informe N° 000145-2020-MIDIS/PNPDS-UAC, Informe N° 000097-2020-MIDIS/PNPDS-UAJ, Memorando N° 000018-2020-MIDIS/PNPDS-UCI, Memorando N° 000107-2020-MIDIS/PNPDS-UOT, Memorando N° 000050-2020-MIDIS/PNPDS-UTI, Memorando Múltiple N° 000004-2020-MIDIS/PNPDS-UAC y el Informe N° 000108-2020-MIDIS/PNPDS-UAJ emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO; y



CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792, se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica; asimismo, se creó el sector de Desarrollo e Inclusión Social, que comprende a todas las entidades del estado, de los tres niveles de gobierno, vinculados con el cumplimiento de las políticas nacionales en materia de promoción del desarrollo social, la inclusión y la equidad;



Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP se creó el "Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza", en el ámbito del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, para otorgar una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza que cumplan con los requisitos allí establecidos;



Que, con el Decreto Supremo N° 008-2017-MIDIS se aprobó la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), modificándose su denominación a "Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO" (en adelante, Programa CONTIGO), misma que tiene como objetivo otorgar una pensión no contributiva de S/. 300 (trescientos con 00/100 soles) de forma bimestral a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida;



Que, mediante Memorando Múltiple N° 000004-2020-MIDIS/PNPDS-UAC de fecha 24 de julio de 2020, la Unidad de Acompañamiento del Programa CONTIGO elabora la propuesta de la "DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO", misma que tiene por objeto, establecer los procedimientos que permita el acceso a los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO, para la selección, tratamiento, publicación y mantenimiento de datos de los usuarios y las usuarias, en los diversos procedimientos y gestiones que realizan en el Programa CONTIGO. Asimismo, dicha propuesta es remitida a las demás unidades orgánicas del Programa CONTIGO a fin de que éstas emitan la opinión pertinente;



Que, mediante Informe N° 00145-2020-MIDIS/PNPDS-UAC de fecha 08 de agosto de



2020, la Unidad de Acompañamiento del Programa CONTIGO, incorpora las recomendaciones efectuadas por la Unidad de Tecnologías de la Información, Unidad de Operaciones y Transferencias y Unidad de Comunicaciones e Imagen mediante Memorando N° 000050-2020-MIDIS/PNPDS-UTI, Memorando N° 000107-2020-MIDIS/PNPDS-UOT y Memorando N° 000018-2020-MIDIS/PNPDS-UCI respectivamente, a la propuesta de la "DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO" y corre traslado de la misma a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, quien emite opinión favorable mediante Informe N° 000120-2020-MIDIS/PNPDS-UPPM y lo remite a la Unidad de Asesoría Jurídica a fin de que ésta emita la opinión legal pertinente;

Que, en atención a ello, mediante Informe N° 000108-2020-MIDIS/PNPDS-UAJ de fecha 15 de agosto de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa CONTIGO, luego de la revisión y análisis legal a la propuesta de la "DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO" presentada por la Unidad de Acompañamiento mediante Memorando Múltiple N° 000004-2020-MIDIS/PNPDS-UAC y complementada mediante Informe N° 00145-2020-MIDIS/PNPDS-UAC, emite opinión legal favorable respecto de la misma, al considerar que ésta fue elaborada dentro del marco legal pertinente y cuenta con la opinión técnica favorable de las unidades orgánicas participantes e involucradas en la elaboración de la misma;

Que, sin perjuicio a ello, es menester tener en cuenta que, una directiva es un instrumento legal formulado por las diferentes unidades del programa CONTIGO en el ámbito de sus competencia, conforme al Manual de Operaciones del Programa CONTIGO aprobada mediante Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que tiene por finalidad implementar políticas y determinar procedimientos o acciones que deben realizarse en cumplimiento de disposiciones legales vigentes; cabe precisar que las directivas no reemplazan a los dispositivos legales que reglamenten la leyes;

Que, estando a las competencias de la Dirección Ejecutiva de conformidad con la Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional CONTIGO y con el visto del/de la Jefe/a de la Unidad de Operaciones y Transferencias, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Unidad de Tecnologías de la Información, Unidad de Comunicaciones e Imagen, Unidad de Acompañamiento y la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa CONTIGO.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.- APROBAR** la Directiva N° 06-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada "DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO", que como anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2.- REMITIR** la presente Resolución a las Unidades Orgánicas del Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO para su cumplimiento conforme a sus atribuciones.

**ARTÍCULO 3.- ENCARGAR** a 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 entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO (<https://contigo.gob.pe/>).

**Regístrese y comuníquese.**

  
BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas  
con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

Unidad de Acompañamiento

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 1 de 13

**"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"**

Directiva N° 06- 2020-MIDIS/PNPDS

Versión N° 0.1

Etapa	Responsable	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Isabel Angelica Valerio Vivas	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Acompañamiento	
Fecha:	08/08/2020	
Revisado por:	Celina Chipana Choque	
Cargo:	Jefa de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Fecha:	12/08/2020	
Revisado por:	Sarela Yolanda Herrera Dionisio	
Cargo:	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	
Fecha:	13/08/2020	
Aprobado por:	Bernardette Isabel Cotrina Urteaga	
Cargo:	Directora Ejecutiva	
Fecha:	17/08/2020	





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 2 de 13

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Responsable
01		Elaboración inicial del documento	Unidad de Acompañamiento



  
 -----  
**BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA**  
 Directora Ejecutiva  
 Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO





PERÚ

Ministerio de Desarrollo  
e Inclusión SocialViceministerio  
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional de Entrega de la Pensión  
no Contributiva a Personas con Discapacidad  
Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA  
PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 3 de 13

**"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB  
DEL PROGRAMA CONTIGO"****1. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos que permita el acceso a los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO, para la selección, tratamiento, publicación y mantenimiento de datos de los usuarios y las usuarias, en los diversos procedimientos y gestiones que realizan en el Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO.

**2. ALCANCE**

Es de obligatorio cumplimiento por las Unidad de Comunicación e Imagen, Unidad de Acompañamiento, Unidad de Operaciones y Transferencias, Unidad de Tecnologías de la Información y Unidad de Asesoría Jurídica del Programa CONTIGO; así como, de los gobiernos locales representados por su alcalde o alcaldesa y el personal de gobierno local que tendrá acceso a la página web institucional del Programa para el tratamiento, seguridad, publicación y mantenimiento de información que se registre en la página web del Programa CONTIGO.

**3. BASE LEGAL**

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su reglamento.
- 3.4. Ley N° 29792, Ley de Creación, organización, y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 3.6. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.7. Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017
- 3.8. Resolución Legislativa N° 29127, que aprueba la Convención sobre los "Derechos de las Personas con Discapacidad y su Propósito Facultativo" y ratificada mediante Decreto Supremo N° 073-2007-RE.
- 3.9. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, que tiene la finalidad de establecer el marco legal para todo aquello relacionado a la vida y protección de derechos de una persona con discapacidad.
- 3.10. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y Modificatoria.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 4 de 13

- 3.11. Decreto Supremo N° 006-2017-MIDIS, que aprueba el Reglamento de Organización, y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.12. Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, que Declárese de interés nacional las estrategias, acciones, actividades e iniciativas para el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital en el Perú con enfoque territorial.
- 3.13. Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa CONTIGO, documento técnico normativo que formaliza la estructura, funciones y procesos de las unidades que conforman el "Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO".
- 3.14. Resolución Directoral N°036-2019-EF/50.01, que aprueba, entre otros, el Clasificador Institucional para el Año Fiscal 2020, en cuyo anexo 3 se contempla a la Unidad Ejecutora 010: CONTIGO del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; en virtud a ello mediante Resolución Ministerial N° 001-2020-MIDIS de 03.01.2020, se transfieren recursos de la Unidad Ejecutora 009: Progres a la Unidad Ejecutora 010: CONTIGO.

#### 4. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento de la presente directiva es de responsabilidad de la Unidad de Comunicación e Imagen, Unidad de Acompañamiento, Unidad de Operaciones y Transferencias, Unidad de Tecnologías de la Información y Unidad de Asesoría Jurídica, del Programa CONTIGO del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como, de los gobiernos locales representados por su alcalde o alcaldesa y el personal de gobierno local que tendrá acceso a la página web institucional del Programa.

#### 5. DEFINICIONES

- 5.1. **Gobierno Local:** Municipalidades Provinciales, Distritales y delegadas conforme a Ley, las que constituyen de acuerdo a la Constitución Política del Perú los órganos de Gobierno Local y tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.
- 5.2. **Página web:** Conjunto información electrónica que forma parte de un sitio web y suele contar con enlaces (también conocidos como hipervínculos o links) para facilitar la navegación de sus contenidos, estructurada con información textual y/o multimedia (imágenes y audio).
- 5.3. **Acceso a la página web:** Actividad orientada a los Gobierno Locales, que mediante la utilización de medios electrónicos puedan acceder a información relevante de las gestiones de los procedimientos de los/las usuarios/as o potenciales usuarios/as que vienen realizando ante el Programa CONTIGO.
- 5.4. **Datos:** Información puntal sobre el estado situacional de las solicitudes de Afiliación y Autorización de cobro de la pensión no contributiva, Revocatoria y





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 5 de 13

Desafiliación que los gobiernos locales vienen gestionando ante el Programa CONTIGO.

- 5.5. **Medios tecnológicos:** Conjunto de herramientas y procedimientos tecnológicos, usados con la finalidad de registrar, procesar, almacenar y resguardar información de las solicitudes de los gobiernos locales, para el acceso a la página web.
- 5.6. **Cuenta de usuario:** Recurso proporcionado por el Programa CONTIGO, para acceder a la página web del Programa, con la finalidad de iniciar sesión, mediante la autenticación de su contraseña.
- 5.7. **Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO - DDC:** documento que debe ser suscrita por el cual el alcalde o la alcaldesa se compromete a resguardar la información correspondiente de los usuarios del Programa CONTIGO, data a la que tendrá acceso a través acceso a través del portal web [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe).

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Programa CONTIGO, a través de la presente directiva impulsa el accionar de una gestión articulada, transparente y de acceso a la información digital orientada a los gobiernos locales, a fin de que tomen conocimiento del estado general del tratamiento de las gestiones que viene realizado ante el Programa CONTIGO, en el marco de la implementación de buenas prácticas y la política de modernización del estado.
- 6.2. Para permitir el acceso de los gobiernos locales a través de la página web [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe), la presente directiva detalla las responsabilidades que asumen las unidades funcionales y de apoyo del Programa, en el marco de la RM. N° 12-2020-MIDIS, "Manual de operaciones Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO".
- 6.3. Las unidades del Programa CONTIGO, indicadas en el numeral 2 de la presente Directiva, podrán en el marco de sus competencias funcionales emitir los documentos de gestión internos que sean necesarios para lograr la implementación de las actividades que les corresponden, conforme lo dispuesto por el numeral 7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS de la presente Directiva"

## 7. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 7.1. De la etapa de difusión del acceso a gobiernos locales

#### 7.1.1. Unidad de Comunicación e Imagen





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 6 de 13

Unidad funcional de apoyo que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) Realizar la difusión a través de redes sociales oficiales y página web del Programa.
- b) Elaborar los mensajes comunicacionales de difusión dirigido a las autoridades locales, la misma que debe ser trabajada en coordinación con la Unidad de Acompañamiento, las mismas que serán transmitidas con el apoyo de la Unidad de Tecnologías de la Información.
- c) Diseñar y actualizar la "Guía de orientación para el acceso de los gobiernos locales a la página web", con el contenido de la información de las unidades involucradas.

### 7.1.2. Unidad de Acompañamiento

Unidad funcional de línea que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) Socializar con los alcaldes o alcaldesas provinciales y distritales el procedimiento para solicitar acceso al servicio web del Programa CONTIGO, garantizando que estos reciban la información. (Correos electrónicos, redes sociales entre Otros)

## 7.2. De la etapa de Generación de base de datos de usuarios/as y potenciales usuarios/as

### 7.2.1. Unidad de Operaciones y Transferencias

Unidad funcional de línea que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) Estructurar, priorizar y generar la base de datos conteniendo el estado de expedientes de solicitudes de afiliación, desafiliaciones, autorizaciones, renovaciones y revocatorias.
- b) Cada siete (07) días hábiles actualiza la información de la base de datos que sirve de soporte para el acceso para los gobiernos locales.

## 7.3. De la etapa de Pre registro

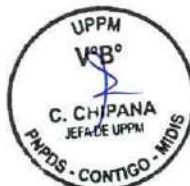
### 7.3.1. Unidad de Tecnologías de la Información

Unidad funcional de apoyo que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) Implementar los medios tecnológicos necesarios para el registro de solicitudes de los gobiernos locales a través de la página web.
- b) Generar el acceso a la Unidad de Acompañamiento, para la descarga de las solicitudes de acceso realizadas por los gobiernos locales.

### 7.3.2. Unidad de Acompañamiento

Unidad funcional de línea que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 7 de 13

- a) En un plazo de un (01) día hábil revisa los expedientes de solicitudes de los gobiernos locales, verificando el cumplimiento de los requisitos solicitados en el procedimiento de la presente directiva; de cumplir los expedientes con los requisitos precisados en el procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO señalado en el anexo 8.2, traslada con informe a la Unidad de Asesoría Jurídica para su evaluación.
- b) En el supuesto que el expediente no cumpla con los requisitos establecidos en la presente directiva, la Unidad de Acompañamiento comunica en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles al solicitante, para que en un plazo no mayor de tres (03) días hábiles de notificado complete los requisitos solicitados.



#### 7.4. De la etapa de Evaluación de solicitudes de acceso

##### 7.4.1. Unidad de Asesoría Jurídica

Unidad funcional de asesoramiento que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) En un plazo no mayor de dos (02) días hábiles, la unidad elabora el informe de evaluación, y opinión legal de los expedientes remitidos por la Unidad de Acompañamiento para su posterior elevación a Dirección Ejecutiva.



#### 7.5. de la etapa de autorización de acceso

##### 7.5.1. Dirección Ejecutiva

Es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa que depende jerárquicamente del despacho viceministerial de prestaciones sociales del MIDIS.

- a) Mediante memorando remite a la Unidad de Tecnologías de la Información, los expedientes, autorizando la generación de cuentas de usuarios y contraseña.



#### 7.6. De la etapa de Generación de Usuario y Contraseña

##### 7.6.1. Unidad de Tecnología de la Información

Unidad funcional de apoyo que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

- a) En un plazo no mayor de tres (03) días hábiles crea las cuentas de usuario y contraseña de los gobiernos locales previa autorización de Dirección Ejecutiva.
- b) Brindar el soporte técnico, a los gobiernos locales que presenten dificultades con el acceso.
- c) Comunicar a la Unidad de Acompañamiento el listado de cuentas creadas.



#### 7.7. De la etapa de Seguimiento a los gobiernos locales para el acceso a la página web



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - CONTIGO

"DIRECTIVA DE ACCESO DE LOS GOBIERNOS LOCALES A LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA CONTIGO"

Fecha de vigencia: 17/08/2020

Página 8 de 13

### 7.7.1. Unidad de Acompañamiento

Unidad funcional de línea que depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva y estará a cargo de:

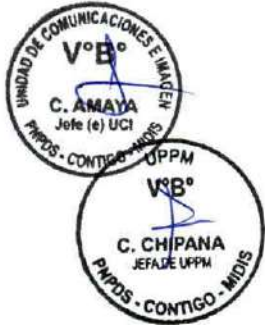
- a) Brindar asistencia a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos, correspondiente a la lectura de la información y a las consultas durante el proceso de acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO. Requiriendo cuando sea necesario el apoyo de las unidades involucradas.

## 8. ANEXOS

8.1. Cronograma Implementación del acceso a los gobiernos locales en la página web del Programa Contigo.

8.2. Procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO

8.3. Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO.



  
BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA  
Directora Ejecutiva  
Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO



## ANEXO 8.2

### Procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO

#### Pre Registro

- Para acceder a la página web, los gobiernos locales deben ingresar a la siguiente dirección web [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe) y seleccionar la opción "ACCESO A GOBIERNOS LOCALES" ubicado en la parte superior izquierda de la página web, como se muestra en la imagen:

Imagen N° 01



- Elegir la opción "Solicitud acceso a Gobiernos Locales" y registrar en los campos la información solicitada (Módulo de registro de información):

- Nombres.
- Apellidos.
- Sexo.
- DNI.
- Número telefónico.
- Número telefónico institucional.
- Correo electrónico 1.
- Correo electrónico 2.
- Distrito.
- Provincia.
- Región.
- Documento de acreditación de alcalde.





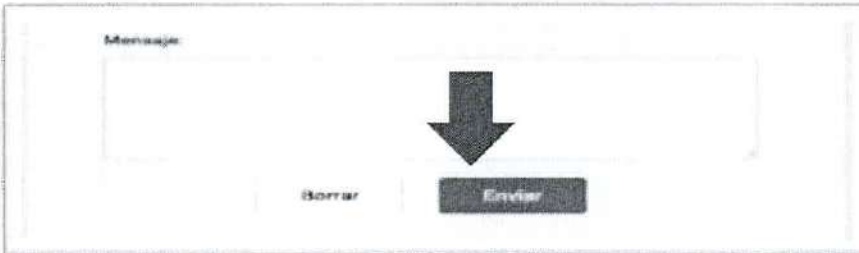
- c. Registrada la información en el Módulo de registro de información, debe descargar el "Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO" (formato DDC link de descarga), el cual es llenado correctamente según los campos solicitados, ver imagen:

Imagen N° 02



- d. Completado el registro de información y el "Documento Declaración de Confidencialidad", se adjunta según corresponda, el certificado digital de RENIEC o DNI Electrónico, de no contar con el servicio de internet, debe presentar el documento físico debidamente refrendado, firmado por el alcalde o alcaldesa y validada con firma notarial. En las zonas donde se cuente con la presencia de notario público, la validación debe realizarse ante el juzgado de paz. Realizada la validación debe proceder a escanear el documento y enviarlo a través del acceso de la página web, tal como se muestra en la imagen 03:

Imagen N° 03






- e. Posterior a la recepción de la solicitud de acceso a la página web y aprobada la documentación presentada, en el lapso de 15 días hábiles el Programa CONTIGO, remite a través del correo acreditado (Figura 05), la cuenta de usuario y contraseña generada, al gobierno local con lo cual se puede acceder a las consultas y gestiones que se realizan ante el Programa.

Imagen N° 05



- f. La documentación a presentar por el gobierno local, para admitir a trámite la solicitud de acceso a la página, son los siguientes:

- Documento que acredite el cargo electo y/o credencial de alcalde o alcaldesa.
- Documento Declaración de Confidencialidad debidamente llenado considerando documentación solicitada.
- Tener correo electrónico activo institucional y/o personal, en caso de no tenerlo se le recomienda utilizar el dominio gmail, ejemplo:
  - [munihuamanga@gmail.com](mailto:munihuamanga@gmail.com)
- Contar con número telefónico celular activo y/o teléfono fijo institucional.



**ANEXO 3**

**"Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO"**

Yo.....  
 ....., alcalde del distrito ..... de la provincia..... del departamento ..... identificado con Documento Nacional de Identidad N° ..... debidamente acreditado con la Credencial para el cargo de Alcalde emitido por el Jurado Nacional de Elecciones N° ....., y en pleno uso de mis facultades como autoridad, me obligo y comprometo ante su Entidad de manera directa o indirectamente, a no utilizar en mi conveniencia personal la información de los usuarios del Programa CONTIGO, sobre la situación de los procesos que vienen realizando ante el Programa, información que se proporcionará a través de su portal web [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe).

Así mismo me comprometo a vigilar el uso de manera responsable de la cuenta de usuario y clave de acceso que se me proporcionará para obtener la información de los ciudadanos con discapacidad, de mi jurisdicción. Quedando sujeto a la responsabilidad administrativa, civil y penal que por los daños y perjuicios pudiera causar por su mal uso, en el marco de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Sabiendo que, esta declaración de confidencialidad debe ser renovada cada año fiscal y a requerimiento del Programa CONTIGO.

Para lo cual, declaro que se ha creado la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED y forma parte de la estructura orgánica municipal adscrita a la .....; y se ha designado partir de la (fecha) xx / xx / xxxx al servidor que registro sus datos en el cuadro subsiguiente, como responsable de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED de la municipalidad (Provincial/Distrital) de ....., en concordancia con los requisitos que establece en el ROF de nuestra Municipalidad; quien a partir de la fecha será el responsable de trabajar los procedimientos que establece el Programa CONTIGO.

Nombres	Apellidos	N° DNI	Correo Electrónico	N° de Teléfono/celular

El presente documento será válido adjuntando según corresponda:

1. Se debe cargar el documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO de acuerdo a lo señalado en el anexo 8.2, instructivo "Procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO", en el punto d), documento que deberá de estar debidamente firmado y refrendado con los sellos correspondientes del alcalde o alcaldesa y validada con firma notarial o en el Juzgado de Paz.

Firmo la presente en señal de conformidad.



Nombre y Apellido  
 N° DNI

  
**BERNARDETTE ISABEL COTRINA URTEAGA**  
 Directora Ejecutiva  
 Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



## INSTRUCTIVO PARA LA INSCRIPCIÓN AL ACCESO OMAPED

1. Ingresar a [www.contigo.gob.pe](http://www.contigo.gob.pe), en el navegador de su preferencia.



2. Ubicar el recuadro color rojo de “CONTIGO OMAPED” y dar click.



3. Cuando se abra la sub-ventana de “USUARIOS OMAPED”, dar izquierdo click en “Solicitar acceso”





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



- Realizar el registro en el **“MÓDULO DE REGISTRO DE INFORMACION”** y al término del llenado de los campos requeridos tanto en los datos del alcalde como del responsable del acceso marcar la casilla de “No soy un Robot” para activar el recuadro de color rojo “GENERAR”.

**MÓDULO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN**

**Datos del Alcalde**

Nombres:  Apellidos:

Seleccione:  DNI:

Número telefónico:  Número telefónico institucional:

Correo electrónico 1:  Correo electrónico 2:

Seleccione:

No soy un robot

Generar y Llenar correctamente el Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO según los campos solicitados.

**GENERAR**

Adjuntar documento de acreditación de alcalde

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Peso máximo 2MB

Adjuntar Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Peso máximo 2MB

**GUARDAR**

- Cuando el recuadro de color rojo “GENERAR” se encuentre activo se deberá hacer click para la generación del Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO en versión PDF.

**MÓDULO DE REGISTRO DE INFORMACIÓN**

**Datos del Alcalde**

Nombres:  Apellidos:

Seleccione:  DNI:

Número telefónico:  Número telefónico institucional:

Correo electrónico 1:  Correo electrónico 2:

Seleccione:

No soy un robot

Generar y Llenar correctamente el Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO según los campos solicitados.

**GENERANDO PDF ...**

Adjuntar documento de acreditación de alcalde

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Peso máximo 2MB

Adjuntar Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Peso máximo 2MB





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



- 6. Se descargará el formato PDF predeterminado con los datos consignados en el módulo de registro, el cual debe ser impreso y debe llenarse todos los espacios subrayados en blanco sin excepción con letra imprenta y esta debe ser legible, en caso se solicite apoyo, deberá comunicarse con su sectorista asignado

**ANEXO 3**

**"Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO"**

Yo MACKY JOEL CORDOVA PRADO alcalde del distrito AYACUCHO de la provincia HUAMANGA del departamento AYACUCHO Identificado con Documento Nacional de Identificación N° 45318288, debidamente acreditado con la Credencial para el cargo de Alcalde emitido por el Jurado Nacional de Elecciones N° \_\_\_\_\_ y en pleno uso de mis facultades como autoridad, me obligo y comprometo ante su Entidad de manera directa o indirectamente, a no utilizar en mi conveniencia personal la información de los usuarios del Programa CONTIGO, sobre la situación de los procesos que vienen realizando ante el Programa, información que se proporcionará a través de su portal web [www.contigo.gov.pe](http://www.contigo.gov.pe).

Así mismo me comprometo a vigilar el uso de manera responsable de la cuenta de usuario y clave de acceso que se me proporcionará para obtener la información de los ciudadanos con discapacidad, de mi jurisdicción. Quedando sujeto a la responsabilidad administrativa, civil y penal que por los daños y perjuicios pudiera causar por su mal uso, en el marco de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Sabiendo que, esta declaración de confidencialidad debe ser renovada cada año fiscal y a requerimiento del Programa CONTIGO.

Para lo cual, declaro que se ha creado la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED y forma parte de la estructura orgánica municipal adscrita a la \_\_\_\_\_; y se ha designado partir de la (fecha) \_\_ / \_\_ / \_\_ al servidor que registro sus datos en el cuadro subsiguiente, como responsable de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED de la Municipalidad (Provincial/Distrital) de \_\_\_\_\_, en concordancia con los requisitos que establece en el ROF de nuestra Municipalidad; quien a partir de la fecha será el responsable de trabajar los procedimientos que establece el Programa CONTIGO.

Nombres	Apellidos	N° DNI	Correo Electrónico	Teléfono/celular
responsable	omaped	00000000	omapedmuni@munl.gov.pe	00000000

El presente documento será válido adjuntando según corresponda:

- Se debe cargar el documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO de acuerdo a lo señalado en el anexo 8.2, Instructivo "Procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO", en el punto d), documento que deberá de estar debidamente firmado y refrendado con los sellos correspondientes del alcalde o alcaldesa y validada con firma notarial o en el Juzgado de Paz.

Firmo la presente en señal de conformidad.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Nombres y Apellidos: MACKY JOEL CORDOVA PRADO  
N° DNI: 45318288

Datos por defecto registrados previamente

Datos por defecto registrados previamente

Datos por defecto registrados previamente

- 7. El documento deberá consignar la firma y sello del alcalde del gobierno local y dicho documento deberá ser validado notarialmente o validado por un juez de paz de su localidad.





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



8. Para finalizar el registro deberá subir al sistema los siguientes archivos:
  - a. Subir o cargar el **“documento de acreditación del Alcalde”** dando click izquierdo en seleccionar archivo

No olvidar adjuntar los archivos para hacer valido su registro.

Adjuntar documento de acreditación de alcalde

ANEX03-Documento-Declaracion-de-Con...encialidad-del-Programa-CONTIGO.pdf

Peso máximo





PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza CONTIGO



- b. Subir o cargar el **“documento de Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO”** debidamente visado por un notario o juez de paz y dar click izquierdo en “seleccionar archivo”
- c. Al finalizar las 2 cargas damos click izquierdo en el recuadro de color rojo “GUARDAR”

Adjuntar Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO

Seleccionar archivo ANEXO3-Documento-Declaracion-de-Con...encialidad-del-Programa-CONTIGO.pdf

Peso máximo 2MB

**GUARDAR**

Click izquierdo

**ANEXO 3**

**“Documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO”**

Yo MARCIAL HIPOLITO CONISLLA OJEDA alcalde del distrito HUAYACUNDO ARMA de la provincia HUAYTARA del departamento HUANGAVELICA identificado con Documento Nacional de Identidad N° 22268994, debidamente acreditado con la Credencial para el cargo de Alcalde emitido por el Jurado Nacional de Elecciones N° 3594-2018-JNE, y en pleno uso de mis facultades como autoridad, me obligo y comprometo ante su Entidad de manera directa o indirectamente, a no utilizar en mi conveniencia personal la información de los usuarios del Programa CONTIGO, sobre la situación de los procesos que vienen realizándose ante el Programa, información que así proporcionaré a través de su portal web www.contigo.gob.pe.

Así mismo me comprometo a vigilar el uso de manera responsable de la cuenta de usuario y clave de acceso que se me proporcionará para obtener la información de los ciudadanos con discapacidad, de mi jurisdicción. Quedando sujeto a la responsabilidad administrativa, civil y penal que por los daños y perjuicios pudiera causar por su mal uso, en el marco de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Sabiendo que, esta declaración de confidencialidad debe ser renovada cada año fiscal y a requerimiento del Programa CONTIGO.

Para lo cual, declaro que se ha creado la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED y forma parte de la estructura orgánica municipal adscrita a la SUBGERENCIA INGRESOS, ECO-SOC. y se ha designado partir de la fecha 06/02/2019 al servidor que registro sus datos en el cuadro siguiente, como responsable de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad-OMAPED de la municipalidad (Provincial/Distrital) de HUAYACUNDO ARMA, en concordancia con los requisitos que establece en el ROF de nuestra Municipalidad; quien a partir de la fecha será el responsable de trabajar los procedimientos que establece el Programa CONTIGO.

Nombres	Apellidos	N° DNI	Correo Electrónico	Teléfono/celular
WILLIAMS ANIBAL	HUARCAYA FLORES	41005364	whuarcaya18@gmail.com	994573733

El presente documento será válido adjuntando según corresponda:

1. Se debe cargar el documento Declaración de Confidencialidad del Programa CONTIGO de acuerdo a lo señalado en el anexo 3.2, instructivo “Procedimiento para solicitar el acceso de los gobiernos locales a la página web del Programa CONTIGO”, en el punto d), documento que deberá de estar debidamente firmado y referendado con los sellos correspondientes del alcalde o alcaldesa y validada con firma notarial o en el Juzgado de Paz.

Firmo la presente en señal de conformidad.



Firma y Sello  
Nombres y Apellidos: MARCIAL HIPOLITO CONISLLA OJEDA  
N° DNI: 22268994




VISADO POR UN NOTARIO O JUEZ DE PAZ

- 9. El programa CONTIGO dentro de 15 días hábiles remitirá un correo electrónico informando la **“APROBACION”** o **“DENEGATORIA”** de la solicitud para el **“ACCESO OMAPED”** al correo registrado en el módulo de registro

**UNIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO.**

