



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



Plan de inclusión financiera del Programa CONTIGO - 2021

RUBRO	CARGO/UNIDAD ORGÁNICA	FIRMA
Elaborado por:	Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Revisado por:	Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Directora Ejecutiva	



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

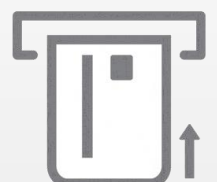


PLAN DE INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PROGRAMA **CONTIGO**



Abril, 2021.

Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros, en usuarias y usuarios del Programa CONTIGO. Fortaleciendo las capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas.





ÍNDICE

I. RESUMEN EJECUTIVO.	3
II. BASE LEGAL.	5
III. DEFINICIONES.	5
IV. OBJETIVOS.	6
a. Objetivo general	6
b. Objetivos específicos	6
V. ALCANCE.	6
VI. ESTRATEGIAS.	6
a. Estrategia 1.	7
b. Estrategia 2.	7
c. Estrategia 3.	8
d. Estrategia 4.	8
e. Estrategia 5	8
f. Estrategia 6	9
VII. PRODUCTOS.	9
a. Objetivo específico 1.	9
b. Objetivo específico 2.	9
c. Objetivo específico 3.	10
VIII. ROLES Y RESPONSABILIDADES.	10
a. Nivel estratégico.	11
b. Nivel de gestión.	11
c. Nivel de supervisión	11
IX. CRONOGRAMA.	12
X. INDICADORES.	13
XI. PLAN DE MONITOREO.	14
XII. MEJORA CONTINUA.	15
XIII. PRESUPUESTO.	15



I. RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad en situación de pobreza – CONTIGO, en adelante Programa CONTIGO, otorga una pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza, bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), y que no perciban ingresos o pensiones que provengan del ámbito público o privado, con la finalidad de elevar su calidad de vida.

El Programa CONTIGO, de acuerdo con el artículo 3° del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, es aplicable a todo el territorio nacional de forma progresiva, señalando que su implementación se dispone mediante Resolución Ministerial.

A fin de promover el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población, el Estado Peruano prioriza la inclusión financiera en la agenda nacional y establece los mecanismos necesarios que permitan articular la labor de los agentes involucrados para alinear esfuerzos hacia objetivos comunes, de esta manera surge la necesidad de implementar políticas para promover la inclusión financiera.

El Programa CONTIGO, al cierre del Padrón I-2021, incrementa su cobertura a un total de 74,126 usuarios/as a nivel nacional distribuida en los 25 departamentos. Las regiones con mayor cantidad de usuarios/as son Cajamarca (16%), Piura (9%), Huánuco (8%), Lima metropolitana (7%), Amazonas (6%), Cusco (6%), Ayacucho (5%) y Puno (4%). Asimismo, 53% de los usuarios pertenece al ámbito Urbano y del 46% de la población que se encuentra en zonas rurales, el 23% pertenece a una población indígena, de los cuales 14% corresponde a un pueblo indígena amazónico y 86% a un pueblo indígena andino, existiendo 40 pueblos indígenas en total. Finalmente, el 70% de los usuarios son mayores de edad.

El programa utiliza el servicio de pagaduría del Banco de la Nación, el cual se brinda a través de su red de Oficinas y/o canales de atención a nivel nacional, utilizando para ello cuentas de ahorro y servicios financieros para que los usuarios del Programa CONTIGO, efectivicen el cobro de la pensión no contributiva por discapacidad severa, cuando lo requieran.

A fin de brindar los lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua que permitan estandarizar la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ha elaborado la Directiva N° 002-2015-MIDIS, aprobada con Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS; Directiva que se utiliza como base para elaborar el presente plan.

Este Plan se constituye sobre la base de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, cuya visión es “Mejorar el bienestar económico de la población a través



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



de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques intercultural, territorial y de género”. Para ello se consideran las tres dimensiones que comprende la inclusión financiera: acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

En ese sentido, el Programa CONTIGO busca promover el acceso y uso de productos financieros en usuarias y usuarios del Programa de manera que se fortalezcan las capacidades y competencias para la toma de decisiones libre e informadas. Con esa finalidad, se ha desarrollado el presente plan que contiene los objetivos específicos, estrategias y actividades pertinentes y adecuadas a las necesidades de nuestras usuarias y usuarios que permitirán contribuir a la Estrategia Nacional de forma alineada al Plan Estratégico Institucional.



II. BASE LEGAL

- 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.
- 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”.
- Decreto Supremo N° 255-2019-EF que aprueba la Política Nacional de Inclusión Financiera y la modificación del Decreto Supremo N° 0296-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
- Resolución Ministerial N° 179-2012-MIDIS que encarga a la Dirección General de Calidad y Prestaciones Sociales ejecutar las acciones necesarias para implementar una estrategia de inclusión financiera para la Población en Proceso de Inclusión.
- Resolución Ministerial N° 044-2015-MIDIS que aprueba la Directiva N° 002-2015-MIDIS “Lineamientos para el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua en la gestión y/o intervenciones en inclusión financiera de los Programas Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”.
- Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS, que 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

III. DEFINICIONES

- **Acceso a los sistemas financieros:** Uso de los sistemas financieros.
- **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.
- **Educación Financiera:** Proceso del desarrollo del conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero.
- **Inclusión Financiera:** Acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.
- **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.
- **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.



IV. OBJETIVOS

a. Objetivo General

Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros, en usuarias y usuarios del Programa CONTIGO, fortaleciendo sus capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas.

b. Objetivos específicos

En relación a la inclusión financiera, el Programa CONTIGO entrega la pensión no contributiva a las usuarias y usuarios a través del sistema financiero, generando así un vínculo mediante la apertura de las cuentas de ahorro donde se depositan las pensiones; así como, la tarjetización de sus usuarios.

En ese sentido, el presente plan contiene tres (03) objetivos específicos cuyo alcance se extiende al personal de la institución, a las usuarias y usuarios y a las instituciones públicas que articulan para el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo los siguientes:

- **OE 1.** Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO.
- **OE 2.** Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.
- **OE 3.** Promoción del acceso y uso de productos financieros en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.

V. ALCANCE

El Plan de Inclusión Financiera del Programa CONTIGO del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), es de estricto cumplimiento en todas las unidades orgánicas.

El presente plan se aplicará a nivel nacional y el público objetivo son las usuarias y usuarios del Programa mayores de edad que expresan voluntad, personas autorizadas y cuidadores/as de las usuarias y usuarios de aquellos que no expresan voluntad y servidores del Programa.

VI. ESTRATEGIAS

Las estrategias se han diseñado alrededor de los objetivos trazados, de la siguiente forma:



a) **OE 1. Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO.**

a. **Estrategia 1:** Fortalecer las capacidades y competencias de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO

Esta estrategia permite que los servidores sean parte del presente plan, entendiendo su importancia y haciéndolo suyo; asimismo, fortalecer sus capacidades y competencias juega un papel esencial para el cumplimiento del plan pues estas competencias adquiridas serán transmitidas de forma directa e indirecta a los usuarios/as del Programa.

Esta estrategia comprende las siguientes acciones:

- Difusión del Plan de Inclusión Financiera a las servidoras y servidores del Programa CONTIGO.
- Fortalecimiento de capacidades y competencias sobre desarrollo territorial e inclusión económica a los facilitadores, supervisores y personal de campo.

b) **OE 2. Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.**

Este objetivo en particular contribuye directamente al *Objetivo Prioritario N° 05 de la Política Nacional de Inclusión Financiera: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales*, pues se requiere generar mecanismos sostenibles de articulación entre las instituciones, establecer el adecuado rol de las instituciones financieras públicas en las políticas de gobierno para la inclusión financiera, precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública y desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

a. **Estrategia 2:** Incremento de inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO a través del uso de mecanismos alternativos de pago.

Esta estrategia se orienta a facilitar el cobro de la pensión no contributiva, acercando los servicios financieros a los usuarios y comprende las siguientes acciones:

- Envío de mensajes de texto a las usuarias y usuarios, referidos a temas vinculados a la inclusión financiera (tarjetización)



- Elaboración e implementación de propuestas y/o pilotos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.

c) OE 3. Promoción del acceso y uso de productos financieros; en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO

Este Objetivo, contribuye al *Objetivo Prioritario N° 01 de la Política Nacional de Inclusión Financiera: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero*, pues generar estrategias comunicacionales con pertinencia lingüística, enfoque de género e interculturalidad, perspectiva de discapacidad, entre otros, fomenta el uso y acceso de servicios financieros formales, para este caso en la población con menor acceso.

a. Estrategia 3: Intervenciones para la entrega de subsidios monetarios

Esta estrategia comprende la siguiente acción:

- Realizar acciones de acompañamiento para el cobro de la pensión

b. Estrategia 4: Fortalecer las capacidades y competencias en inclusión financiera a los actores estratégicos que tienen contacto directo con los usuarios del Programa CONTIGO.

Esta estrategia comprende las siguientes acciones:

- Taller virtual sobre inclusión financiera (tarjetización), dirigido al personal de las OMAPED.
- Taller virtual, para la evaluación del protocolo de atención a clientes del Programa CONTIGO, con el personal del Banco de la Nación.

c. Estrategia 5: Implementar campañas orientadas a promover el uso de servicios financieros, considerando criterios de transversalización de género, discapacidad e interculturalidad.

Esta estrategia comprende las siguientes acciones:

- i. Difundir a través de la página web y/o redes sociales, mensajes en el marco de la campaña de reducción del no cobro.
- ii. Difundir a través de la página web y redes sociales los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.



- iii. Difundir a través de las OMAPED, piezas gráficas sobre el uso de cajero automático.
- iv. Difundir a través de las OMAPED, piezas gráficas sobre el uso del servicio de saldo y movimientos
- v. Difundir a través de las OMAPED, piezas gráficas sobre los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.
- vi. Difundir material audiovisual sobre servicios bancarios dirigidos a usuarios/as o personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO, dentro del circuito de monitores de la red de agencias del Banco de la Nación.
- vii. Participación en medios de comunicación regionales y locales, en el marco de la campaña de reducción del no cobro.

d. Estrategia 6: Elaboración o adecuación de instrumentos de gestión.

Esta estrategia comprende la siguiente acción:

- o Elaboración de materiales y/o guía sobre la promoción del uso de instrumentos financieros.

VII. PRODUCTOS

- a) **OE 1.** Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las y los servidores/as del Programa CONTIGO.

ACCIONES	PRODUCTO
Difusión del Plan de Inclusión Financiera a las servidoras y servidores del Programa CONTIGO.	Reporte de servidoras y servidores participantes en la difusión.
Fortalecimiento de capacidades y competencias sobre desarrollo territorial e inclusión económica a los facilitadores, supervisores y personal de campo.	Reporte de servidoras y servidores participantes.

- b) **OE 2.** Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en los usuarios del Programa CONTIGO.

ACCIONES	PRODUCTO
Envío de mensajes de texto, a las usuarias y usuarios, en temas vinculados a la inclusión financiera (tarjetización)	Reporte del envío de mensajes de texto, a los usuarios y usuarias.



Elaboración e implementación de propuestas y/o pilotos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.	Informes de elaboración e implementación de propuestas y/o pilotos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.
--	--

c) **OE 3.** Promoción del acceso y uso de productos financieros; en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO

ACCIONES	PRODUCTO
Realizar acciones de acompañamiento para el cobro de la pensión.	Reporte de usuarios que reciben acompañamiento
Taller virtual sobre inclusión financiera (tarjetización), dirigido al personal de las OMAPED.	Reporte de las OMAPED que participaron
Taller virtual, para la evaluación del protocolo de atención a clientes del Programa CONTIGO, con el personal del Banco de la Nación.	Informe de evaluación
Difundir a través de la página web y/o redes sociales, mensajes en el marco de la campaña de reducción del no cobro.	Reporte de difusión
Difundir a través de la página web y redes sociales los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Reporte de difusión
Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso de cajero automático.	Informe remitiendo la pieza gráfica y reporte de difusión.
Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso del servicio de saldo y movimientos	Informe remitiendo la pieza gráfica y reporte de difusión.
Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Informe remitiendo la pieza gráfica y reporte de difusión.
Difundir material audiovisual sobre servicios bancarios dirigidos a usuarios/as o personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO, dentro del	Informe remitiendo material audiovisual y reporte de difusión.



circuito de monitores de la red de agencias del Banco de la Nación.	
Participación en medios de comunicación regionales y locales, en el marco de la estrategia de cierre de brechas del no cobro.	Reporte de actividades
Elaboración de materiales y/o guía sobre la promoción del uso de instrumentos financieros.	Documento.

c) ROLES Y RESPONSABILIDADES

a. Nivel Estratégico

i. *Dirección Ejecutiva:*

El/la Director/a Ejecutivo/a lidera las acciones a nivel estratégico y de gestión.

b. Nivel de Gestión

i. *Unidad de Comunicación e Imagen:*

El/la Jefe/a de la Unidad de Comunicación e Imagen es el/la responsable de coordinar el diseño y difusión de los mensajes y material audiovisual utilizado en el presente plan.

ii. *Unidad de Administración:*

El/la jefe/a de la Unidad de Administración es el/la responsable de garantizar la atención oportuna de los requerimientos logísticos necesarios para la ejecución del presente Plan; así como, el/la responsable de la incorporación y desarrollo del fortalecimiento de capacidades descritos en el plan.

iii. *Unidad de Acompañamiento y de Operaciones y Transferencias*

El/la jefe/a de la Unidad de Acompañamiento y el/la jefe/a de la Unidad de Operaciones y Transferencias son los responsables en el marco de sus funciones de implementar y ejecutar aquellas acciones descritas en el presente plan.

c. Nivel de Supervisión

i. *Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización:*

El/la jefe/a de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es la/el responsable del seguimiento y monitoreo de las actividades estratégicas que garanticen la ejecución de este Plan.



d) CRONOGRAMA

Para la implementación del Plan de Inclusión Financiera del Programa CONTIGO -2021 se han programado las actividades y metas de manera mensual y estas se encuentran alineadas al Plan Operativo Institucional, a nivel de las tareas de las actividades de las unidades competentes.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE METAS													Total		
	Unidad de Medida	Programación de metas													
		Ene	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.		
OBJETIVO GENERAL: Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros, en usuarias y usuarios del Programa CONTIGO. Fortaleciendo las capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas.															
OE 1. Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO.															
Fortalecer las capacidades y competencias de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO															
1	Difusión del Plan de Inclusión Financiera a las servidoras y servidores del Programa CONTIGO.	Reporte					1							1	
2	Fortalecimiento de capacidades y competencias sobre desarrollo territorial e inclusión económica a los facilitadores, supervisores y personal de campo.	Reporte								1				1	
OE 2. Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.															
Incremento de inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO a través del uso de mecanismos alternativos de pago.															
1	Envío de mensajes de texto, a las usuarias y usuarios, en temas vinculados a la inclusión financiera (tarjetización)	Usuarios/as						1						1	2
2	Elaboración e implementación de propuestas y/o protos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO	Informe						1						1	2
OE 3. Promoción del acceso y uso de productos financieros; en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO															
Intervenciones para la entrega de subsidios monetarios															
1	Realizar acciones de acompañamiento para el cobro de la pensión.	Informe						1		1		1		1	4
Fortalecer las capacidades y competencias en inclusión financiera a los actores estratégicos que tienen contacto directo con los usuarios del Programa CONTIGO.															
1	Taller virtual sobre inclusión financiera (tarjetización), dirigido al personal de las OMAPED.	Reporte						1						1	2
2	Taller virtual, para la evaluación del protocolo de atención a clientes del Programa CONTIGO, con el personal del Banco de la Nación.	Reporte								1					1
Implementar campañas orientadas a promover el uso de servicios financieros, considerando criterios de transversalización de género, discapacidad e interculturalidad.															
1	Difundir a través de la página web y/o redes sociales, mensajes en el marco de la campaña de reducción del no cobro.	Publicaciones						1						1	2
2	Difundir a través de la página web y redes sociales los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Publicaciones							1				1		2
3	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso de cajero automático.	Informe					1			1					2
4	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso del servicio de saldo y movimientos	Informe						1			1		1		3
5	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Informe							1			1		1	3
6	Difundir material audiovisual sobre servicios bancarios dirigidos a usuarios/as o personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO, dentro del circuito de monitores de la red de agencias del Banco de la Nación.	Informe								1					1
7	Participación en medios de comunicación regionales y locales, en el marco de la estrategia de cierre de brechas del no cobro.	Informe						1						1	2
Elaboración o adecuación de instrumentos de gestión.															
1	Elaboración de materiales y/o guía sobre la promoción del uso de instrumentos financieros.	Documento								1					1



e) INDICADORES

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE METAS			
		Unidad de Medida	Indicadores
OBJETIVO GENERAL: Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros, en usuarios/as del Programa CONTIGO. Fortaleciendo las capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas.			
OE 1. Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO.			
Fortalecer las capacidades y competencias de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO			
1	Difusión del Plan de Inclusión Financiera a las servidoras y servidores del Programa CONTIGO.	Reporte	N° de servidores que participaron de la difusión
2	Fortalecimiento de capacidades y competencias sobre desarrollo territorial e inclusión económica a los facilitadores, supervisores y personal de campo.	Reporte	N° de servidores que participaron del curso
OE 2. Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.			
Incremento de inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO a través del uso de mecanismos alternativos de pago.			
1	Envío de mensajes de texto, a las usuarias y usuarios, en temas vinculados a la inclusión financiera (tarjetización)	Usuarios/as	N° de usuarios que reciben mensajes de texto en temas vinculados a inclusión financiera (tarjetización)
2	Elaboración e implementación de propuestas y/o pilotos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.	Informe	N° de informes
OE 3. Promoción del acceso y uso de productos financieros; en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO			
Intervenciones para la entrega de subsidios monetarios			
1	Realizar acciones de acompañamiento para el cobro de la pensión.	Informe	N° de usuarios que reciben acciones de acompañamiento para cobro de la pensión
Fortalecer las capacidades y competencias en inclusión financiera a los actores estratégicos que tienen contacto directo con los usuarios del Programa CONTIGO.			
1	Taller virtual sobre inclusión financiera (tarjetización), dirigido al personal de las OMAPED.	Reporte	N° de G.L-OMAPED capacitados en temas vinculados a inclusión financiera (tarjetización)
2	Taller virtual, para la evaluación del protocolo de atención a clientes del Programa CONTIGO, con el personal del Banco de la Nación.	Informe	N° de Informes
Implementar campañas orientadas a promover el uso de servicios financieros, considerando criterios de transversalización de género, discapacidad e interculturalidad.			
1	Difundir a través de la página web y/o redes sociales, mensajes en el marco de la campaña de reducción del no cobro.	Publicaciones	N° de publicaciones
2	Difundir a través de la página web y redes sociales los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Publicaciones	N° de publicaciones
3	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso de cajero automático.	informe	N° de informes
4	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso del servicio de saldo y movimientos	informe	N° de informes
5	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	informe	N° de informes
6	Difundir material audiovisual sobre servicios bancarios dirigidos a usuarios/as o personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO, dentro del circuito de monitores de la red de agencias del Banco de la Nación.	informe	N° de informes
7	Participación en medios de comunicación regionales y locales, en el marco de la estrategia de cierre de brechas del no cobro.	informe	N° de participación
Elaboración o adecuación de instrumentos de gestión.			
1	Elaboración de materiales y/o guía sobre la promoción del uso de instrumentos financieros.	Documento	N° de documentos



f) PLAN DE MONITOREO

El seguimiento y Monitoreo al cumplimiento de las metas e indicadores se realizará trimestralmente con el propósito de medir los avances correspondientes.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE METAS												
	Unidad de Medida	Meta Programada				Meta Ejecutada				% de avance	Medio de Verificación	Responsable
		I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.			
OBJETIVO GENERAL: Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros, en usuarias y usuarios del Programa CONTIGO. Fortaleciendo las capacidades y competencias para la toma de decisiones libres e informadas.												
OE 1. Fortalecimiento de los conceptos de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO.												
Fortalecer las capacidades y competencias de inclusión financiera en las servidoras y los servidores del Programa CONTIGO												
1	Difusión del Plan de Inclusión Financiera a las servidoras y servidores del Programa CONTIGO.	Reporte	0	1	0	0						UPPM
2	Fortalecimiento de capacidades y competencias sobre desarrollo territorial e inclusión económica a los facilitadores, supervisores y personal de campo.	Reporte	0	0	1	0						UA
OE 2. Fomento de mecanismos de articulación que promuevan la inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO.												
Incremento de inclusión financiera en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO a través del uso de mecanismos alternativos de pago.												
1	Envío de mensajes de texto, a las usuarias y usuarios, en temas vinculados a la inclusión financiera (tarjetización)	Usuarios/as	0	1	0	1						UOT
2	Elaboración e implementación de propuestas y/o pilotos que permitan acercar el servicio de pagaduría a las usuarias y los usuarios del Programa	Informe	0	1	0	1						UOT
OE 3. Promoción del acceso y uso de productos financieros; en las usuarias y los usuarios del Programa CONTIGO												
Intervenciones para la entrega de subsidios monetarios												
1	Realizar acciones de acompañamiento para el cobro de la pensión.	Reporte	0	1	1	2						UAC
Fortalecer las capacidades y competencias en inclusión financiera a los actores estratégicos que tienen contacto directo con los usuarios del Programa CONTIGO.												
1	Taller virtual sobre inclusión financiera (tarjetización), dirigido al personal de las OMAPED.	Reporte	0	1	0	1						UAC
2	Taller virtual, para la evaluación del protocolo de atención a clientes del Programa CONTIGO, con el personal del Banco de la Nación.	Informe	0	0	1	0						UOT
Implementar campañas orientadas a promover el uso de servicios financieros, considerando criterios de transversalización de género, discapacidad e interculturalidad.												
1	Difundir a través de la página web y/o redes sociales, mensajes en el marco de la campaña de reducción del no cobro.	Reporte	0	1	0	1						UCI
2	Difundir a través de la página web y redes sociales los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Reporte	0	0	1	1						UCI
3	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso de cajero automático.	Informe	0	1	1	0						UCI
4	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre el uso del servicio de saldo y movimientos	Informe	0	1	1	1						UCI
5	Difundir a través de las OMAPED, piezas graficas sobre los canales de atención de reclamos: red de agencias, página web, línea telefónica, etc.	Informe	0	0	1	2						UCI
6	Difundir material audiovisual sobre servicios bancarios dirigidos a usuarios/as o personas autorizadas al cobro de la pensión no contributiva del Programa CONTIGO, dentro del circuito de monitores de la red de agencias del Banco de la Nación.	Informe	0	0	1	0						UOT
7	Participación en medios de comunicación regionales y locales, en el marco de la estrategia de cierre de brechas del no cobro.	Reporte	0	1	0	1						UCI
Elaboración o adecuación de instrumentos de gestión.												
1	Elaboración de materiales y/o guía sobre la promoción del uso de instrumentos financieros.	Documento	0	0	1	0						UOT



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



g) MEJORA CONTINUA

Como resultado de la evaluación de cumplimiento del presente plan se identificarán dificultades y oportunidades de mejora que formarán parte del proceso de mejora continua. Como instrumento de gestión para el análisis e implementación de la gestión del conocimiento, se implementará el Riesgo de incidencias y lecciones aprendidas.

h) PRESUPUESTO

El Plan de Inclusión Financiera 2021 se financia con el presupuesto institucional, sin requerir demanda adicional.

Asimismo, las acciones se encuentran vinculadas transversalmente a las actividades del Plan Operativo Institucional 2021 del Programa CONTIGO, mediante las acciones programadas por las unidades responsables de su implementación.