



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



Programa Nacional PAÍS

DOCUMENTO PARA DECISORES



Resumen

El Programa Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAÍS, busca acercar los servicios del Estado a la población vulnerable de zonas rurales dispersas y contribuir a la reducción de brechas o carencia de servicios públicos en dicho ámbito, a través de la implementación de dos plataformas:

Las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS): embarcaciones fluviales que recorren ríos de la Amazonía peruana para llevar servicios del Estado a las poblaciones más alejadas del país. En las embarcaciones, los pobladores pueden acceder a servicios del BN, RENIEC, MIINSA, MIMP y MIDIS.

Las Plataformas de Servicios Tambos (Tambos) son la presencia efectiva del Estado en el ámbito rural y rural disperso, para lo que cuentan con personal capacitado y equipamiento moderno, que facilitan de forma gratuita a todas las entidades públicas y privadas, con el objetivo que brinden sus servicios en materias sociales y productivas a la población pobre y pobre extrema del ámbito de los Tambos.

	Resultados	Recomendaciones ²	Compromisos ¹
CORTO PLAZO	1. La oferta de servicios que las PIAS llevan a las comunidades se basa en el conocimiento empírico de los operadores locales y la voluntad política de turno en los diferentes sectores.	1. UAGS y UPP deberán revisar la oferta de servicios actual, especificando brechas y demandas, y definiendo criterios para la priorización y selección de la oferta de servicios en cada cuenca.	1. Establecer criterios para la priorización y selección de la oferta de servicios, especificando prioridades para cada cuenca intervenida por las PIAS (coordinando sectorialmente) y contemplando diferenciación / complementariedad con los Tambos.
	2. La población ubicada en las zonas más alejadas y dispersas tiene problemas para acceder a Tambos ubicados en zonas poco céntricas para su ámbito de influencia. En el caso de las PIAS, tampoco se logra siempre la participación de las comunidades adyacentes.	2. UAGS deberá evaluar la factibilidad de formalizar una estrategia diferenciada para zonas más alejadas y dispersas. Elaborar reportes de identificación de necesidades prioritarias, de manera coordinada con sectores, e indicadores de cobertura y atenciones diferenciadas.	2. Elaborar una propuesta técnica de estrategia diferenciada para el acceso a las comunidades más alejadas y dispersas, evitando duplicidades y logrando una mejor focalización de modalidades adicionales de atención (PIAS aéreas, Tambos satelitales, uso de deslizadores, entre otros).
	3. Se encuentra poca participación de la población en la elaboración de los diagnósticos, careciéndose de una metodología detallada ni capacitación de los gestores para elaborar los diagnósticos.	3. UAGS deberá identificar alternativas para simplificar el diagnóstico y disminuir la frecuencia de su actualización, definiendo una metodología para la elaboración de diagnósticos.	3. Definir una metodología de elaboración de diagnósticos participativos que permita optimizar dicho proceso.

¹ Los compromisos de mejora suscritos por PAÍS y la DGSE se basan en los hallazgos y recomendaciones de los estudios: "Evaluación de diseño, proceso y resultados de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS)", elaborado por CCPM Grupo Consultor SAC (abril 2018) y "Evaluación de diseño, procesos y resultados del Programa Nacional Tambos (PNT)", a cargo de Apoyo Consultoría SAC (julio 2018).



	Resultados	Recomendaciones ²	Compromisos ¹
MEDIANO PLAZO	<p>4. La alta rotación de gestores implica realizar mayores esfuerzos de capacitación a los mismos.</p> <p>Se requiere fortalecer las capacidades de los gestores acerca de los servicios que se llevan al Tambo para ayudar a la población en estos temas cuando los sectores/entidades no estén en el Tambo o en la localidad.</p> <p>Asimismo, capacitar a las autoridades locales en gestión comunal a fin de lograr mayor involucramiento y colaboración con el Programa.</p>	<p>4. RRHH y UAGS deberán fortalecer a los gestores en el desarrollo de habilidades blandas y acercamiento a la población. Capacitar al guardián para que pueda atender a la población (habilidades blandas, servicios brindados en el Tambo, gestión de documentos, etc.). Definir actividades de desarrollo de capacidades en gestión comunal dirigidas a autoridades locales con el fin de lograr una mayor colaboración de éstos en las actividades de coordinación del Tambo.</p>	<p>6. Elaborar un Plan de Capacitación (incluyendo materiales educativos apropiados) dirigido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Gestores del Programa PAIS en el desarrollo de habilidades blandas y acercamiento a la población con enfoque intercultural, en coordinación con entidades afines y el Ministerio de Cultura. ii) Guardianes de los Tambos para que puedan atender a la población (habilidades blandas, servicios brindados en el Tambo, gestión de documentos, etc). iii) Autoridades locales en temas de gestión comunal.
	<p>5. No se observa un componente comunicacional enfocado en el usuario de los servicios. Hay esfuerzos de coordinación y logística para lograr que las comunidades beneficiarias cuenten con información oportuna acerca de las campañas y servicios de las PIAS en sus localidades. También se vienen desarrollando materiales auxiliares de comunicación (afiches, cartillas, entre otros) en una variedad de lenguas propias de las comunidades de las zonas de intervención para dar soporte a los esfuerzos de difusión.</p>	<p>5. UAGS y UCI deberán establecer una estrategia de comunicación que se enfoque en el usuario de los servicios. Esta estrategia deberá identificar los mejores canales de información sobre las campañas en cada localidad, tomando en cuenta la incidencia de población iletrada y el uso tradicional local de formas de comunicación oral (presencial, radial, perifoneo). Esta estrategia sería más eficiente si considera la participación/cogestión de agentes comunales.</p>	<p>7. Elaborar e implementar un plan de comunicaciones, proponiendo listados de medios y canales de comunicación oral locales (radio, perifoneo, etc.) disponibles por localidad y cuenca, indicando un listado de materiales audiovisuales y escritos que puedan diseñarse y ser eficientes para la socialización de las campañas, de acuerdo a las características de los poblados y cuencas a intervenir. Asimismo se asignará roles a los sectores según su presencia en la zona.</p>
	<p>6. Las largas jornadas de trabajo es una fuente importante de conflicto o bajo rendimiento del personal que presta servicios. Asimismo, por la intensidad de la labor realizada, hay un ambiente de recarga laboral que podría devenir en casos de estrés y/o conflictos interpersonales.</p>	<p>6. RRHH, UAGS, UPP deberán realizar en forma periódica chequeos de salud al personal, prestando especial atención a posibles afecciones/enfermedades ocupacionales y a situaciones de estrés.</p>	<p>9. Realizar en forma periódica chequeos de salud al personal, prestando especial atención a posibles afecciones/enfermedades ocupacionales y a situaciones de estrés (especialmente en aquellos que laboran en zonas alejadas y/o durante las campañas realizadas por las PIAS).</p>
	<p>7. Los sectores intervinientes en las PIAS implementan diferentes políticas, enfoques y procedimientos de contratación y gestión de recursos humanos para el trabajo de campo. Las diferencias en las condiciones de contratación pueden afectar intereses personales y dificultar la continuidad de algunos profesionales con experiencia y aportes valiosos para un desempeño óptimo y sostenido de los servicios en las PIAS.</p>	<p>7. RRHH, UAGS, UPP y Entidades deberán desarrollar criterios y procesos articulados entre los distintos sectores e instituciones intervinientes en las PIAS, para la contratación, compensación y gestión de personal de campo.</p>	<p>10. Elaborar perfiles y criterios mínimos de contratación, compensación y gestión de personal de campo a considerar por las entidades para permitir un buen desempeño de su personal al momento de intervenir a través de las plataformas móviles.</p>
	<p>8. No se cuenta con una herramienta que permita evaluar la pertinencia, calidad y eficacia de las actividades realizadas en los Tambos y PIAS.</p> <p>La gran dispersión de hogares dificulta que el JUT y los monitores cumplan con las actividades de supervisión de manera frecuente.</p>	<p>8. UAGS, UTI, UPP, DGSE-MIDIS deberán establecer en el SISMONITOR un módulo con un tablero de control que permita hacer seguimiento a los indicadores de resultado del Programa PAIS, y definir un mecanismo de monitoreo a estos indicadores que incluya medidas correctivas para los sectores que contribuyen con los mismos.</p>	<p>11. Desarrollar el tablero de control del Programa PAIS en coordinación con la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE).</p>

² Las unidades a las que se refieren estas recomendaciones son: Unidad de Articulación y Gestión de Servicios (UAGS), Unidad de Planeamiento y Presupuesto (UPP), Recursos Humanos (RRHH), Unidad de Comunicación e Imagen (UCI), Unidad de Tecnologías de la Información (UTI).