

ACTA N° 002-2018-COMPROMISOS DE MEJORA

SUSCRIPCIÓN DE LOS COMPROMISOS DE MEJORA DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS

En Lima, siendo las 15:00 horas del día 14 de diciembre de 2018, en la sala de reuniones del Programa Nacional PAIS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), se reunieron los equipos técnicos de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) y del Programa Nacional PAIS.

El Programa Nacional PAIS estuvo representado por el Almirante Jorge Moscoso Flores, Director Ejecutivo del Programa Nacional PAIS, mientras que la DGSE estuvo representada por el Dr. Enrique Velásquez Hurtado, Director General de Seguimiento y Evaluación.

En cumplimiento del inciso 10.3.3 de la Directiva N°007-2012-MIDIS "Lineamientos para la evaluación, seguimiento y gestión de la evidencia de las políticas, planes, programas y proyectos del MIDIS" en relación a la "Evaluación de diseño, procesos y resultados de las Plataformas Itinerantes de Acción Social" y la "Evaluación de diseño, procesos y resultados de los Tambos" encargadas por la DGSE, y, considerando las recomendaciones que en ellas se plantearon, así como los compromisos, medios de verificación, plazos de cumplimiento y responsables definidos de forma coordinada entre las referidas Direcciones, se acordó lo siguiente:

1. Suscribir los Compromisos de Mejora del Programa Nacional PAIS contenidos en la matriz adjunta en el Anexo 01.
2. Designar al Director Ejecutivo como contraparte de la DGSE, quien se encargará del seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos en el Anexo 01.

Cabe mencionar que el contenido de la matriz adjunta ha sido elaborado y acordado, además, por la Sra. Elena Lon Kan, Directora de Evaluación, el Sr. Jorge Ibañez Vizcarra, Coordinador Técnico y el Sr. Julio Quijano Villaorduña del equipo Técnico del Programa Nacional PAIS, y por la Sra. Leslie Miranda Solano, Coordinadora de Evaluación, el Sr. David Tarazona, Especialista de Evaluación y la Srta. Ysabel Murga Pinillos, Especialista en Gestión de la Evidencia.

Una vez culminada la reunión, siendo las 16:00 horas, se procedió a firmar la presente acta en señal de conformidad.


.....
JOSÉ ENRIQUE VELÁSQUEZ HURTADO
Director General de Seguimiento y Evaluación
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL
Director General de Seguimiento
y Evaluación


.....
Jorge Moscoso Flores
Director Ejecutivo del Programa Nacional PAIS
Director Ejecutivo
PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMAS DE ACCIÓN
PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL - PAIS"
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Nº	ÁREA DE MEJORA	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	RECOMENDACIÓN	PLATAFORMA	COMPROMISO	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO	UNIDAD RESPONSABLE
1	Diseño	La intervención realizada por las PIAS, modalidad móvil del Programa PAIS, no cuenta formalmente con una teoría de cambio que sustente la intervención. Los sucesivos cambios técnicos y organizativos experimentados a lo largo de la trayectoria del programa, influyeron en que se prioricen los procesos operativos y de coordinación necesarios para realizar la prestación de servicios, antes que el planeamiento estratégico (qué es lo que se quiere lograr).	Desarrollar un documento técnico que establezca el marco conceptual, la teoría de cambio, los objetivos y el modelo de gestión para el Programa PAIS, considerando sus modalidades fijas y móviles. Este documento deberá estar articulado con las políticas públicas correspondientes al desarrollo social y al sector rural.	PIAS y Tambos	1. Elaborar un documento técnico que defina la teoría de cambio, objetivos y el diseño operativo del Programa PAIS, que incluya a sus plataformas fijas y móviles, en el marco de la EASS. Este documento deberá ser consultado con los sectores involucrados.	1. Documento técnico de diseño del Programa PAIS	Mayo 2019	UAGS UPP, UAJ
		No se han establecido líneas de base, ni a nivel de comunidades ni de cuencas intervenidas. Por ende, no se conocen las brechas existentes en cuanto a acceso a servicios ni la demanda real de servicios. Esta carencia de información dificulta el ejercicio conceptual de diseño de la intervención, así como los procesos de seguimiento y evaluación de la intervención.	Realizar un estudio de línea de base para la evaluación de impacto del Programa PAIS.	PIAS y Tambos	2. Realizar una línea base de la intervención del Programa PAIS, a través de sus plataformas fijas y móviles, que permita medir el impacto del programa en su población objetivo.	2. Informe de línea de base	Diciembre 2019	UAGS, UPP, DGSE-MIDIS
		La oferta de servicios que las PIAS llevan a las comunidades se ha ido constituyendo en base al conocimiento empírico de los operadores locales y la voluntad política de turno en los diferentes sectores. Se sabe que los mecanismos de consulta previos a las campañas, ejecutados por el Ministerio de Cultura (MINCUL), generan información valiosa pero ésta no es procesada o no llega a justificar la inclusión de nuevos servicios; por otro lado, las embarcaciones tienen limitaciones para incrementar el número de personal, dificultándose la inclusión de nuevos servicios.	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.	PIAS	3. Establecer criterios para la priorización y selección de la oferta de servicios, especificando prioridades y aplicación particular para cada cuenca intervenida por las PIAS.	3. Informe de priorización de servicios elevado a la Dirección Ejecutiva (DE)	Octubre 2019	UAGS, UPP
		Algunos Tambos visitados están ubicados en zonas poco céntricas para su ámbito de influencia. La población ubicada en las zonas más alejadas tiene problemas para acceder a dichos Tambos. Por otro lado, la ubicación de plataformas muy cerca de la capital del distrito es considerada inadecuada ya que: i) no permite la llegada de las poblaciones más alejadas y dispersas, y ii) los servicios ofrecidos en las plataformas compiten con los que ya se brindan en la capital. Algo similar ocurre en el caso de las PIAS: durante sus recorrido las embarcaciones permanecen un día en una localidad pero no necesariamente se logra la participación de las comunidades adyacentes.	Determinar si cada Tambo cumple con los lineamientos actuales (Resolución Ministerial N° 169-2014-VIVIENDA) y los ajustes a realizar en la ubicación de los Tambos de manera que se brinde una óptima prestación de servicios. Como parte de la definición de ubicación y ámbito de influencia de nuevos Tambos, se sugiere agregar un indicador de presencia del Estado, que considere la cobertura de servicios brindados y cierre de brechas como criterio de focalización.	PIAS y Tambos	4. Elaborar un informe técnico por cada región en la que se evalúe la ubicación de los Tambos existentes y en construcción. La propuesta técnica deberá considerar la inclusión de un indicador de presencia del Estado, priorizando acciones donde no existe presencia del Estado; y deberá incluir tanto a Tambos como a PIAS.	4. Informe Técnico elevado a la DE	Diciembre 2019	UPS, UAGS
2	Implementación – Diagnóstico de necesidades	En la actualidad, aproximadamente el 58% de convenios firmados se encuentran vencidos. Estos no involucran la asignación directa de presupuesto. Además, se observa sectores con alta participación en los Tambos para lo cual cuentan con presupuesto (MIDIS, RENIEC, CEM), y sectores con poca disponibilidad para brindar servicios en los Tambos, sobre todo en los más alejados. La dispersión poblacional implica el encarecimiento de los costos de movimiento de mercadería y de personal. Para asegurar la provisión de servicios en los Tambos, los gestores o guardianes destinan recursos personales en la movilidad para recogerlos, o solicitan apoyo a los municipios. En cuanto a los diagnósticos, se encuentra poca participación de la población en la elaboración de los mismos, la dispersión de hogares y la recarga laboral de los gestores generan poca disposición de éstos a actualizar los diagnósticos, no hay una metodología detallada para elaborar los diagnósticos, los gestores no reciben capacitación para elaborar los diagnósticos.	Evaluar la factibilidad de formalizar una estrategia diferenciada para zonas más alejadas y dispersas. Esta estrategia partirá del análisis cualitativo de la presencia del Estado en el ámbito de influencia de cada Tambo. -Definir tipos de población según distancia al Tambo o dispersión poblacional. -Elaborar reportes de identificación de necesidades prioritarias diferenciados según estos tipos de población. -Coordinar y planificar con sectores de manera diferenciada acorde con las necesidades identificadas en cada reporte. -Definir un cronograma con actividades específicas para cada tipo de comunidad. -Elaborar indicadores de cobertura y atenciones diferenciados para ambos tipos de comunidades.	Tambos	5. Elaborar una propuesta técnica de estrategia diferenciada para el acceso a las comunidades más alejadas y dispersas, conteniendo la tipificación de los Tambos, de modo que se priorice dónde y cómo intervenir en salud, educación, entre otros, evitando duplicidades y logrando una mejor focalización de modalidades adicionales de atención, por ejemplo, PIAS aéreas, Tambos satelitales, uso de deslizadores, entre otros.	5.1 Documento técnico con la propuesta de estrategia diferenciada de atención elevado a la DE 5.2 Informes de reporte cuatrimestrales	Setiembre 2019	UAGS
			Diseñar e implementar mecanismos que promuevan la participación de los sectores en la provisión de servicios en los Tambos, por ejemplo: - Definir metas por región y por Tambo en los planes de trabajo de cada sector. - Incluir metas y presupuesto en los POI de los sectores. - Definir mecanismos de incentivos para que los gobiernos locales y regionales participen en las actividades de los Tambos (por ejemplo, Plan de Incentivos Municipales).	Tambos	6. Elaborar lineamientos técnicos que propongan acciones intersectoriales clave y viables jurídicamente.	6. Lineamientos técnicos aprobados RD	Mayo 2019	UAGS
			Verificar la vigencia de los convenios y el cumplimiento de planes de trabajo, y establecer un procedimiento que permita actualizar los convenios vencidos en coordinación con los sectores.	Tambos	7. Establecer una comisión encargada de actualizar los convenios y planes de trabajo, y sistematizar la gestión y administración de los convenios.	7. Informe Técnico con los resultados del trabajo de la comisión, elevado a la DE	Marzo 2019	UAGS, UAJ, UPP
			Identificar alternativas para simplificar el diagnóstico y disminuir la frecuencia de actualización, dando prioridad a la identificación de actividades específicas para atender las necesidades de la población reportadas y definiendo una metodología para la elaboración de diagnósticos.	Tambos	8. Definir una metodología de elaboración de diagnósticos que permita optimizar dicho proceso.	8. Informe técnico con metodología	Mayo 2019	UAGS
3	Implementación – Construcción y equipamiento de las plataformas fijas	Características del entorno geográfico – como clima no favorable, carreteras y caminos en mal estado, poca disponibilidad de insumos y mano de obra – generan problemas en la construcción de las plataformas fijas, sobre todo, que estas sean construidas en el tiempo previsto. En particular, las plataformas ejecutadas bajo la modalidad de contrata han sido entregadas tarde, incompletas y con materiales de baja calidad o no aptos para la zona. Asimismo, el equipamiento de algunos Tambos no es adecuado para las condiciones del territorio. Por ejemplo, en Loreto se dotó de motos a los gestores pese a la necesidad de transportarse en deslizadores. También se ha identificado una respuesta lenta de Sede Central a deficiencias y necesidades de equipamiento y provisión de servicios básicos reportadas en los Tambos.	Elaborar un programa de inducción a los gestores y/o tutoriales para optimizar el proceso de elaboración de diagnósticos.	Tambos	9. Diseñar un módulo educativo sobre la metodología de elaboración de diagnósticos dirigido a gestores e implementarlo en forma paralela en todas las regiones.	9. Informe por región sobre la implementación del módulo educativo	Junio 2019	UAGS, UTI DGPE-MIDIS
			Sobre la base de reportes de monitoreo de los Tambos y verificación de los expedientes técnicos de Tambos en construcción, identificar aquellos que necesitan mejorar su infraestructura (materiales de techos, acabado de pisos y paredes, etc.), y priorizarlos en la asignación de presupuesto para la corrección y mantenimiento de infraestructura. La definición del tipo de infraestructura necesaria también debería considerar la identificación de espacios complementarios donde se brinden servicios similares al Tambo (auditorios, postas de salud, etc.).	Tambos	10. Elaborar un plan de mejora de infraestructura de los Tambos que requieren corrección o mantenimiento preventivo, y priorizar el gasto en las sedes donde se ubican dichos Tambos.	10. Informe Técnico elevado a la DE	Diciembre 2019	UPS, UA
			Fortalecer las actividades de supervisión de la construcción de los Tambos para prevenir y evitar fallas y demoras en la entrega de infraestructura.	Tambos	11. Elaborar e implementar una directiva para fortalecer las acciones de supervisión de infraestructura y equipamiento en los Tambos, a fin de que permita verificar el cumplimiento de requerimientos adecuados en infraestructura y equipamiento, tanto de los Tambos en operación como de aquellos que están en proceso de construcción.	11. Directiva aprobada por Resolución Directoral	Julio 2019	UPS, UA, UPP, UAGS



MATRIZ DE COMPROMISOS DE MEJORA DEL PROGRAMA PAIS

N°	ÁREA DE MEJORA	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	RECOMENDACIÓN	PLATAFORMA	COMPROMISO	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO	UNIDAD RESPONSABLE
4	Implementación – Optimización de personal y fortalecimiento de capacidades	Las actividades de coordinación y articulación que realiza el gestor implican que no siempre esté disponible para la población en el Tambo. Para los gestores resulta complicado cumplir a cabalidad sus funciones en ausencia de un asistente administrativo, cuyas funciones han sido asumidas por el guardián en apoyo del gestor. Sin embargo, esto no ha implicado un cambio remunerativo. El gestor asignado no siempre es el profesional con el perfil óptimo para el puesto. Esto debido a que muchos no postulan por la ubicación del Tambo, los salarios no atractivos y el costo de vida de la zona. La remuneración es estándar en todos los Tambos, cuando las condiciones de vida ameritan una diferenciación que genere incentivos suficientes para contratar a profesionales con la calidad esperada. Se evidenció la necesidad de monitores en algunas UT donde el JUT tiene a cargo 20 Tambos y no puede visitarlos a todos por la dispersión.	Optimizar las necesidades de personal en cada UT y Tambo. Para ello se deberá: -Definir criterios de asignación de personal según frecuencia de atenciones, dispersión poblacional y presencia de servicios. -Definir perfiles, funciones, carga y remuneraciones.	Tambos	12. Elaborar un plan de asignación de personal en cada UT y Tambo, dependiendo de la frecuencia de actividades y dispersión de la población, y considerando la necesidad de contar con personal que haga labor de monitoreo.	12. Informe Técnico con plan de asignación de personal	Abril 2019	UPP, UAGS
		La alta rotación de gestores implica realizar mayores esfuerzos de capacitación a los mismos. Los gestores deberían tener mayor conocimiento acerca de los servicios que se llevan al Tambo y poder ayudar a la población en estos temas cuando los sectores/entidades no estén en el Tambo o en la localidad. No se cuenta con una planificación formal de los sectores que capacitan a los gestores. Se requiere fortalecer la capacidades de las autoridades locales en gestión comunal a fin de lograr mayor involucramiento y colaboración con el Programa.	Fortalecer en los gestores 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.	PIAS y Tambos	13.1 Elaborar un Plan de Capacitación dirigido a: 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.	13.1 Propuesta de Plan de capacitación	Abril 2019	RRHH, UAGS, UA
		Se percibe un alto nivel de sensibilización y reconocimiento por parte de los operadores de las PIAS acerca de la necesidad de un enfoque intercultural y un trato paciente y apropiado en la relación con las comunidades atendidas. Sin embargo, no se ha logrado que esta comprensión de la importancia del tema se traduzca en el desarrollo de adaptaciones efectivas de los servicios y protocolos de atención a características culturales relevantes de las poblaciones objetivo. Los talleres de interculturalidad son percibidos por los operadores como actividades pertinentes, pero con contenidos son muy generales para una aplicación efectiva en diferentes casos.	Revisar los contenidos y metodología de las actividades de sensibilización y capacitación en interculturalidad y realizar una propuesta de mejora. Incluir en la revisión los materiales y protocolos utilizados por los servicios para la atención a las diversas poblaciones en campo.	PIAS y Tambos	13.2 Diseñar módulos educativos e implementarlos en forma paralela en las regiones, dirigidos a gestores, guardianes y autoridades locales.	13.2 Informe por región sobre la implementación de los módulos educativos	Junio 2019	
5	Implementación – Coordinaciones y mesas de trabajo	La derogación del CNT no ha implicado la creación de un Consejo o Comisión cuya agenda prioritaria sea la coordinación de actividades en los Tambos. Si bien la CIAS tiene entre sus funciones la concertación de actividades en los Tambos, no constituye un espacio específico y exclusivo para la intervención en los Tambos. Asimismo, los espacios de coordinación de las PIAS requieren concentrar mayor poder de decisión, especialmente en cuanto a la previsión de presupuesto. La alta rotación de funcionarios de los sectores y gestores dificulta las coordinaciones y un trabajo continuo entre ambos actores a nivel regional y local. Las mesas de trabajo no permiten la planificación directa de actividades dado que los funcionarios que asisten a estas mesas no tienen la facultad de fijar fechas en las cuales su sector o programa puede intervenir en los Tambos o PIAS.	Fortalecer los niveles de articulación intersectorial a través de espacios como la CIAS para incrementar las asignaciones de tiempo y recursos de los sectores involucrados necesarios para un desempeño más efectivo de las PIAS y los Tambos. Se esperaría que los funcionarios de los sectores designados para participar en el mencionado espacio tengan poder de decisión y capacidad de programar presupuesto en forma multianual en su sector. Formalizar a través de este espacio la ejecución de las siguientes actividades: -Sensibilizar a los sectores acerca de la importancia de los Tambos y su rol articulador para garantizar la entrega de servicios del Estado. -Difusión de la agenda de los sectores al Programa PAIS y sus gestores. -Difusión de avances de los sectores en la ejecución de servicios en los Tambos y PIAS e identificación de oportunidades de mejora.	PIAS y Tambos	14. Informe de la DE del Programa PAIS dirigido a la Secretaria Técnica de la CIAS (MIDIS) proponiendo los dispositivos legales que permitan incluir la participación del Programa PAIS en la secretaría ejecutiva de un grupo de trabajo adscrito a la CIAS para la coordinación y seguimiento intersectorial de la implementación de las campañas sectoriales a través de las plataformas fijas y móviles.	14. Informe de la DE que incluye propuesta de dispositivos legales	Julio 2019	UAGS, UPP, UAJ, MIDIS
			Formalizar el uso de las mesas de trabajo multisectorial, tanto a nivel distrital, regional como nacional, con la participación de personal capaz de tomar decisiones (como por ejemplo, las mesas para la promoción de desarrollo productivo).	PIAS y Tambos	15. Establecer un plan de incidencia comunicacional en el que se cubran los puntos sugeridos.	15. Plan de incidencia comunicacional aprobado por la DE	Abril 2019	UAGS, UCI, UPP, UAJ, MIDIS
				PIAS y Tambos	16. Diseñar manuales de operación que formalicen la conformación de equipos técnicos a nivel nacional, regional y local, indicando los sectores e instituciones participantes, funciones, periodicidad y momentos de sesión, estructura general de agendas y actas de sesiones, así como responsabilidades y aportes específicos de cada institución en el marco de las operaciones de las PIAS y los Tambos.	16. Manuales de operación aprobados por Resolución Directoral	Julio 2019	UAGS
6	Implementación - Comunicación, difusión y complementariedad entre plataformas	No se observa un componente comunicacional enfocado en el usuario de los servicios. Se verifica en campo, a nivel local, la realización de considerables 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 observan iniciativas en marcha para el desarrollo de 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.	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/co-gestión de agentes comunales.	PIAS	17. 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 mayor presencia en la zona.	17. Plan de comunicaciones e Informe por Campaña	Abril 2019	UAGS, UCI
		Es necesario fortalecer la difusión de servicios que realizan las PIAS, así como sensibilizar a las autoridades locales para que colaboren con estas actividades de difusión. Las PIAS fluviales, si bien ofrecen una provisión constante de servicios de 13 instituciones, la población de la Amazonía requiere de intervenciones de más instituciones. Por ejemplo, asistencia técnica en temas productivos e intervenciones en agua y saneamiento.	Formalizar las actividades de coordinación realizadas entre las PIAS fluviales y los Tambos. Para ello se requiere: -Definir los tipos de servicios que son más eficientes brindarlos a través de los Tambos y a través de las PIAS. -Evaluar la factibilidad de que los gestores de los Tambos puedan contribuir con la difusión de servicios de las PIAS. - Definir criterios de focalización de las PIAS terrestres en complementariedad con los ámbitos de influencia de los Tambos.	PIAS y Tambos	18. Elaborar lineamientos técnicos para el trabajo conjunto de PIAS y Tambos, que incluyan al menos: - Los tipos de servicios que serán brindados a través de los Tambos y a través de las PIAS. - Los criterios de focalización de las PIAS terrestres en complementariedad con los ámbitos de influencia de los Tambos. - El rol de los gestores para contribuir con la operatividad de las PIAS.	18. Lineamientos técnicos aprobados por RD	Mayo 2019	UAGS
7	Implementación - Gestión comunitaria	En las comunidades donde las autoridades y población se organizan para recibir a las PIAS en sus fechas programadas, se presentan flujos de atención más ordenados y ágiles, que en localidades que no se preparan oportunamente. Es posible sugerir que la participación activa de las comunidades y su autoridades puede influir positivamente en la eficiencia y eficacia de los servicios de las PIAS, al actuar como agentes articuladores de la demanda local al momento de las prestaciones. También existe un importante potencial para los procesos de planificación de campañas, si la participación de las comunidades no se limita a la validación de los PIM sino que permite contar por anticipado con información ordenada acerca de las necesidades y demanda local como insumo para la misma elaboración de los PIM.	Implementar actividades e instrumentos que otorguen a los líderes y autoridades locales el rol de agentes comunitarios; con lo cual podrán participar en el planeamiento de las campañas y la co-gestión de las campañas en sus comunidades. Los líderes y autoridades locales deben servir como agentes comunitarios que faciliten la comunicación antes, durante y después de la presencia de las PIAS en comunidades. La información que ellos proporcionen debería facilitar un mejor aprovechamiento de los servicios que se entregan. Además, se lograría que los agentes comunitarios sean informantes clave para diseñar y evaluar las intervenciones PIAS en cada comunidad.	PIAS	19. Elaborar un plan de gestión comunitaria en zonas de intervención de las plataformas fijas y móviles	19. Propuesta de Plan de gestión comunitaria	Junio 2019	UAGS



N°	ÁREA DE MEJORA	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	RECOMENDACIÓN	PLATAFORMA	COMPROMISO	MEDIO DE VERIFICACION	PLAZO	UNIDAD RESPONSABLE
		Se observan limitaciones en la capacidad de los mediadores culturales de las PIAS y Tambos para cumplir con sus funciones generales de relacionamiento, además de asistir a los prestadores de servicios en tareas de traducción. Un solo intérprete no puede atender la eventual demanda simultánea de múltiples servicios. Puede ser más eficiente contar con intérpretes locales, y de ser posible de sexo femenino para facilitar la comunicación en culturas locales con potenciales actitudes adversas a que las mujeres compartan información personal a través de un intérprete varón.	Implementar un proceso de formación y certificación de intérpretes locales en las comunidades a atender. Se debe prestar atención a la formación de traductoras mujeres en comunidades con características culturales que dificulten la atención a mujeres en su propia lengua, especialmente en temas de salud y violencia de género.	PIAS y Tambos	20. Elaborar e implementar una propuesta técnica en coordinación con el Ministerio de Cultura para impulsar la certificación de traductores locales en comunidades de las cuencas intervenidas por las PIAS y Tambos.	20. Informe Técnico elevado a la DE	Abril 2019	UAGS, RRHH
8	Procesos - Gestión de recursos humanos	Se observa que las diferentes embarcaciones cuentan con normas de convivencia que han ayudado a precisar mejor roles y responsabilidades de los equipos de campo, y a prevenir y manejar potenciales conflictos a bordo. Una fuente importante de conflicto o bajo rendimiento es que el personal que presta servicios se expone a largas jornadas de trabajo. Asimismo, por la intensidad de la labor realizada, se observa un ambiente de recarga laboral que podría devenir en casos de estrés y/o conflictos interpersonales.	Realizar en forma periódica chequeos de salud al personal, prestando especial atención a posibles afecciones/enfermedades ocupacionales y a situaciones de estrés.	PIAS	21.1 Realizar en forma periódica chequeos de salud al personal, prestando especial atención a posibles afecciones/enfermedades ocupacionales y a situaciones de estrés.	21. Informe Técnico elevado a la DE	Noviembre 2019	RRHH, UPP, UAGS
		Se observa que 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 algunos 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.	Implementar espacios de diálogo/encuentro donde se realicen actividades de integración, fortalecimiento de habilidades blandas e incluso sesiones de gimnasia laboral.	PIAS	21.2 Implementar espacios de diálogo en donde se realicen actividades de integración e incluso sesiones de gimnasia laboral.			RRHH, UAGS, UPP Entidades
			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.	PIAS	22. Elaborar perfiles y criterios mínimos de contratación, compensación y gestión de personal de campo que deben considerar las entidades para permitir un buen desempeño de su personal al momento de intervenir a través de las plataformas móviles.	22. Informe Técnico con perfiles y criterios mínimos	Abril 2019	RRHH, UAGS, UPP Entidades
9	Seguimiento y monitoreo	No se cuenta con una herramienta que permita evaluar la pertinencia, calidad y eficacia de las actividades realizadas en los Tambos y PIAS. La gran dispersión de hogares dificulta que el JUT y los monitores cumplan con las actividades de supervisión de manera frecuente.	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.	PIAS y Tambos	23.1 Desarrollar el tablero de control del Programa PAIS en coordinación con la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE).	23.1 Tablero de control aprobado por DE	Junio 2019	UAGS, UTI, UPP, DGSE-MIDIS
			Sistematizar los reportes de encuestas de satisfacción de los Tambos e identificar espacios de mejora por servicio brindado.	Tambos	23.2 Establecer el módulo requerido con cargo a realizar mejoras posteriores de acuerdo a la retroalimentación dada por los usuarios del sistema.	23.2 Módulo con tablero de control implementado en SISMONITOR	Junio 2019	
			Automatizar el registro de los servicios brindados en las PIAS mediante el uso de nuevos formatos y sistemas informáticos para el almacenamiento y procesamiento de datos generados en las PIAS, en articulación con las demás plataformas del Programa PAIS. Los registros a implementarse deben generar información que permita evaluar el avance de los indicadores considerados en la propuesta técnica del programa.	PIAS	24. Elaborar un informe técnico con los datos recogidos en las encuestas de satisfacción planteando aspectos de mejora de los servicios.	24. Informe Técnico elevado a la DE	Mayo 2019	CT CSGC
		No se cuenta con un sistema de seguimiento de los servicios brindados en las PIAS que permita hacer un seguimiento individualizado de las diferentes prestaciones y estimar con precisión las brechas pendientes de cobertura en las cuencas atendidas, facilitando el planeamiento y evaluación de próximas campañas.		PIAS	25. Diseñar e implementar un software de control del registro y reporte de información de atenciones multisectoriales que se brindan a través de las plataformas móviles.	25. Sistema informático implementado e informes por campaña	Abril 2019	UTI, UAGS, UPP
10	Presupuesto	Los procedimientos legales y administrativos utilizados para la transferencia de presupuesto a los sectores generan demoras en las adquisiciones y en la gestión logística requerida para la implementación de las PIAS. Algunos sectores participantes (como el MINSA o la Marina de Guerra) que requieren recursos externos para su operación dentro de las PIAS han experimentado retrasos, los que a su vez habrían generado riesgos para la implementación y fuertes tensiones en los procesos de coordinación y seguimiento.	Revisar y adaptar el mecanismo de transferencias condicionadas a otros sectores, para optimizar la oportuna disponibilidad de recursos y los plazos administrativos necesarios para un buen desarrollo logístico de las actividades programadas en las PIAS	PIAS	26. Elaborar lineamientos técnicos para los procedimientos de transferencias condicionadas para sectores que no cuenten con recursos ordinarios para su intervención en las PIAS. Los lineamientos deberán definir los indicadores que deben cumplir los sectores al presentar los informes de gastos.	26. Lineamientos técnicos aprobados por RD	Mayo 2019	UPP
11	Resultados	La intervención de las PIAS no puede demostrar resultados e impactos cuantitativos sobre la calidad de vida de la población, debido a las limitaciones en su diseño y a la necesidad de complementar sus actividades con otras intervenciones del Estado. No obstante, de manera cualitativa se observa que las PIAS se han ganado la confianza de la población usuaria. No se ha tenido estadísticas o información de base que permita una comparación con datos actuales para establecer resultados o impactos alcanzados. A pesar de ello de manera cualitativa se puede observar cambios relevantes en comportamientos derivados directamente de la implementación de las PIAS y los servicios que ofrece en sus zonas de intervención, así como confianza de la población en su intervención.	Sistematizar información cualitativa sobre implementación de campo de las PIAS en años anteriores que permita identificar cambios efectivos en las condiciones de vida, comportamientos y oportunidades de las comunidades atendidas, logradas a partir de la labor de las PIAS. Se sugiere realizar un estudio retrospectivo, que indague por las condiciones de vida antes y después del funcionamiento continuo de las PIAS.	PIAS	27. Sistematizar la información cualitativa o cuantitativa disponible acerca de los cambios ocurridos en las comunidades locales a partir de la atención periódica de los servicios de las PIAS y Tambos, con el fin de generar estimados acerca de alcances, efectos e impactos atribuibles directamente a la presencia de los servicios de las plataformas durante el período 2013 a 2018.	27. Informe Técnico elevado a la DE	Junio 2019	MIDIS, UAGS

Siglas:
MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
DGSE: Director General de Seguimiento y Evaluación
UAGS: Unidad de Articulación Gestión de Servicios
UPP: Unidad de Planeamiento y Presupuesto
UAG: Unidad de Asesoría Jurídica
UTI: Unidad de Tecnología de la información
RRHH: Unidad de Recursos Humanos
UA: Unidad de Administración
CT: Coordinador Técnico
CSGC: Comité del Sistema de Gestión de Calidad

