





MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Silvana Eugenia Vargas Winstanley

Ministra

Claudia Fabiola Benavides Vizcarra

Viceministra de Políticas y Evaluación Social

José Enrique Velásquez Hurtado

Director General de Seguimiento y Evaluación

Elmer Lionel Guerrero Yupanqui

Director de Evaluación

Elaborado por:

Diego Rossinelli Andrea Ponce Manuel Béjar Cristian Bancayan

Revisado por:

José Enrique Velásquez Hurtado Elmer Lionel Guerrero Yupanqui

Foto de carátula: MIDIS

ISBN: XXX-XXX-XXX-XXX-X Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2021-XXXXX Primera edición, julio 2021 Versión electrónica Primera edición

© Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2021 Av. Paseo de la República 3101, San Isidro Teléfono: (01) 631-8000 / (01) 631-8030 Página web: www.gob.pe/midis

La publicación electrónica de este documento se encuentra disponible en forma gratuita en: http://evidencia.midis.gob.pe/

Reservados algunos derechos

Este documento ha sido elaborado por el equipo profesional de la DGSE del MIDIS. Las opiniones, interpretaciones y conclusiones aquí expresadas no son necesariamente reflejo de la opinión del MIDIS. El MIDIS no garantiza la veracidad de los datos que figuran en esta publicación. Nada de lo establecido en este documento constituirá o se considerará una limitación o renuncia a los privilegios del MIDIS, los cuales se reservan específicamente en su totalidad.

Cita de fuente

Perú. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2021). Identificación de necesidades y posibles soluciones de innovación en el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO. Elaborado por Diego Rossinelli, Andrea Ponce, Manuel Béjar y Cristian Bancayan: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. 123 p.

Viceministerio de Políticas y Evaluación Social

Dirección General de Seguimiento y Evaluación

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Informe de identificación de necesidades y soluciones de innovación en el Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza - CONTIGO para mejorar la eficiencia en el logro de sus objetivos¹

AYNI Lab Social
Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE)
Viceministerio de Políticas y Evaluación Social (VMPES)
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

Lima, julio de 2021

 Este documento ha sido elaborado por Diego Rossinelli, Andrea Ponce, Manuel Béjar y Cristian Bancayan del AYNI Lab Social de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

(MIDIS). Se agradece al equipo técnico del Programa CONTIGO por su colaboración y participación en las actividades conducentes a la elaboración de este informe.

ÍNDICE

R	esume	en Eje	cutivo	6
R	ecome	endaci	ones	15
1.	Inti	oduco	sión	16
2.	Ru	ta met	todológica para la identificación de necesidades y soluciones	18
	2.1.	Ruta	a metodológica para la identificación de necesidades	18
	2.1	.1.	Revisión de literatura	18
	2.1	.2.	Relevamiento de necesidades – modalidad virtual	18
	2.1	.3.	Triangulación e integración de la información	20
	2.1	.4.	Priorización de necesidades	21
	2.1	.5.	Formulario virtual de priorización de necesidades (FV – 2)	21
	2.1	.6.	Procedimiento para la jerarquización de necesidades	22
	2.2.	Ruta	a metodológica para la identificación de soluciones innovadoras	22
	2.2	.1.	Establecer hipótesis	23
	2.2	2.	Mapear intervenciones	24
	,	4. C	otros laboratorios de innovación social	24
	ı	B. C	Sajas de herramientas de la economía del comportamiento	25
	(C.	Iniciativas locales	25
	2.2	3.	Proponer soluciones	26
3.			ión del programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Pers	
CC		-	idad Severa en situación de pobreza - CONTIGO	
	3.1		ertura	
	3.2		o del programa	
	3.3		lena de valor del Programa CONTIGO	
4.			ción de necesidades en el programa	
	4.1.		isión de literatura	
	4.2.		ojo de información con funcionarios/as del programa CONTIGO	
	4.3.		ngulación e integración de la información	
	4.4.		tera y análisis de necesidades del programa	
5.			ión de necesidades en el programa CONTIGO	
6.			soluciones innovadoras, listado y análisis	
			idad N° 01. Mejorar trato y empatía hacia las PcD (1.00 pts.)	
			idad N° 02. Facilitar el acceso al pago (0.88 pts.)	
			idad N° 03. Generar las condiciones que permitan una evaluación rigur ma (0.88 pts.)	
		_	idad N° 04: Mejorar capacidad tecnológica del programa (0.79 pts.)	
	1	Veces	idad N° 06: Mejorar la interoperabilidad y mecanismos para detección de po o (0.75 pts)	oblación
		-	idad N° 07: Mejorar comunicación con el usuario (0.75 pts)	

		lad N° 09: Complementar el programa con estrategias educacionales (0	
		dad N° 10: Mejorar el acompañamiento al usuario y supervisión post-a	
	Necesio	dad N° 11: Mejorar capacidades en aliados locales (0.67 pts.)	69
	Necesio	dad N° 12. Mejorar la articulación sectorial (0.54 pts.)	70
		dad N° 13. Complementar el programa con estrategias de acceso a recrea as con discapacidad (0.50 pts.)	
	Necesio	dad N° 14. Complementar el programa con estrategias productivas (0.46	pts)76
	Necesio	dad N° 15: Generar ciudades amigables para la PcD (0.00 pts.)	79
7. l	Próximos	pasos en el ciclo de innovación 2020	81
7.1	. Reco	mendaciones para la identificación de ideas alternativas de solución:	81
	7.1.1.	Taller con gestoras/es, expertas/os y usuarias/os	81
	7.1.2.	Hackathones/Ideatones	83
	7.1.3.	Ventanas de Innovación experimental	83
7.2 So	. Reco cial: 84	mendaciones para la implementación de ideas de solución en el Progran	na
	7.2.1.	Validación de ideas de solución innovadoras:	84
	7.2.2.	Hoja de Ruta para la implementación	87
8. (Conclusio	nes	88
9. I	Recomend	daciones	89
Refer	encias		91
Anex	os		94

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de Guía para Taller de relevamiento de necesidades	
Tabla 2. Contenido Formulario Virtual de Relevamiento de Necesidades (FV – 1)	19
Tabla 3. Protocolo de triangulación e integración de información	20
Tabla 4. Contenido del Formulario virtual para la priorización de necesidades (FV-2)	21
Tabla 5. Cobertura de intervención del Programa CONTIGO por región 2019	
Tabla 6. Documentos incorporados en la revisión de literatura	32
Tabla 7. Participantes requeridos del programa CONTIGO	
Tabla 8. Servicios brindados por el programa CONTIGO	
Tabla 9. Objetivos identificados para el programa CONTIGO	
Tabla 10. Caracterización del usuario para el programa CONTIGO	36
Tabla 11. Actores claves para el programa CONTIGO	
Tabla 12. Cartera de necesidades del Programa CONTIGO	
Tabla 13. Listado de necesidades identificadas en el programa CONTIGO	
Tabla 14. Insumo para Guía de Mesas temáticas – identificación soluciones	
Tabla 15. Insumo para Guía de Mesas temáticas - validación	
·	
Índice de Figuras	
Figura 1. Ciclo de innovación por etapas, insumos y productos	17
Figura 2. Ruta para la identificación de soluciones innovadoras	
Figura 3. Mapa de procesos del Programa CONTIGO	
Figura 4. Cadena de valor del Programa CONTIGO (versión vigente al primer trimestre	
Figura 5. Nube de palabras sobre los que siente la/el usuaria/o	
Figura 6. Nube de palabras sobre lo que piensa el usuario	
Figura 7. Nube de palabras sobre los que piensa la/el usuaria/o	
Figura 8. Nube de palabras sobre los que piensa, siente y hace el actor clave	
Figura 9. Teoría de cambio para las Campañas de sensibilización sobre discapacidad	
Figura 10. Difusión de mensajes clave mediante redes sociales, teoría de cambio	
Figura 11. Campaña con <i>storytelling</i> , teoría de cambio	
Figura 12. Impulsar cuotas en estructura política local, teoría de cambio	
Figura 13. Teoría de cambio para el uso de Celular como medio -no bancario- de cobro	
teoría de cambio	
Figura 17. Teoría de Cambio Sistema de monitoreo a tiempo real – Componente Ate	
usuario	
Figura 18. Teoría de Cambio Servicio interactivo de atención al usuario/ciudadano, med	
sistema de respuesta de vozsistema de respuesta de voz	
Figura 19. Teoría de cambio del programa educativo inclusivo con uso de TICs	
Figura 17. Teoría de Cambio Programa de formación de capacidades Moodle	
Figura 22. Teoría de cambio Gestos social	
Figura 23. Incentivos sociales que fortalezcan motivación, teoría de cambio	
Figura 24. Teoría de cambio Componente recreativo en el acompañamiento a usuario	
Figura 25. Teoría de cambio componente recreativo en el acompanalmento a asaario	
productivas/emprendimientos	
Figura 26. Teoría de cambio para la Plataforma digital de oferta laboral	
Figura 27. Teoría de Cambio Módulo de adaptabilidad del entorno – viviendo seguro	

Índice de Anexos

Anexo N°	1. Propuesta metodológica del Taller de Relevamiento de Necesidades – Pre	
		94
Anexo N°	2. Guía metodológica para el Taller de relevamiento	97
Anexo N°	3. Matriz de sistematización de Revisión de Literatura	101
Anexo N°	4. Listado de participantes de recojo de necesidades mediante el formulario vir	tual - 1
		116
Anexo N°	5. Objetivos identificados en el Taller virtual de relevamiento	117
Anexo N°	6. Mapa de Empatía en Taller virtual de relevamiento de necesidades	119
Anexo N°	7. Listado de participantes de recojo de necesidades mediante el formulario vir	tual - 2
		121

Resumen Ejecutivo

La Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) impulsa y dirige innovaciones en materia de desarrollo e inclusión social para diseñar o mejorar intervenciones sectoriales para la política de desarrollo e inclusión social; asimismo, conduce el análisis de información y la generación de evidencia requerida por estas innovaciones. En específico, el AYNI Lab Social, laboratorio de innovación social del MIDIS, tiene como finalidad identificar e impulsar la implementación de soluciones innovadoras dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población en condición de pobreza o vulnerabilidad. Para ello, implementa sus acciones a través de cinco etapas: i) identificación y priorización de necesidades, ii) desarrollo de soluciones innovadoras, iii) implementación de pilotos, y iv) evaluación y generación de evidencia; y, v) escalamiento.

En ese sentido, el AYNI Lab Social inició su ciclo de innovación social del año 2020 con el objetivo de actualizar la cartera de necesidades de los programas sociales, e identificar posibles soluciones innovadoras que puedan resolverlas. Para cumplir con esto, es de suma importancia el trabajo en conjunto con el equipo técnico de los programas sociales.

De esta manera, en este informe se presenta la cartera de necesidades de innovación del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en situación de Pobreza - CONTIGO, en base a una revisión de literatura y al recojo de información de gestoras/os del Programa. Asimismo, se incluye un listado de posibles soluciones innovadoras que surgieron de un proceso de revisión documentaria; las cuales servirían para mejorar la eficiencia en el logro de los objetivos del programa. Como siguientes pasos se sugieren validar las necesidades con usuarias/os del Programa e identificar otras posibles soluciones mediante talleres con expertas/os, funcionarias/os y usuarias/os del Programa así como la implementación de ventanas de innovación o Hackathones/Ideatones.

Cabe recalcar la naturaleza dinámica de las necesidades de innovación en los Programas Sociales. Este documento representa un primer esfuerzo de sistematizarlas y presentar propuestas de solución para ellas. El equipo técnico del AYNI Lab Social recomienda realizar este ejercicio regularmente utilizando como insumo el presente documento.

Finalmente, es muy importante invocar a todo aquel que revise el presente informe y cuente con una idea que podría solucionar alguna de las necesidades identificadas en el programa pueda escribirnos al correo: aynilab@midis.gob.pe con su propuesta.

Ruta metodológica para la identificación de necesidades y soluciones innovadoras

Con la finalidad de realizar el primer paso en el ciclo de innovación del AYNI Lab Social, se expone una ruta metodológica que finalmente derivará en dos productos: i) la cartera de necesidades del programa CONTIGO; y, ii) un primer listado de posibles soluciones innovadoras para atender las necesidades identificadas. Cabe resaltar que previo a la aplicación de la metodología que se expone inmediatamente, el Equipo Técnico del AYNI Lab Social, realizó la revisión de la normativa vigente para cada uno de los programas sociales o instrumento de política del MIDIS que entra al ciclo de innovación, en este caso el del programa CONTIGO; lo cual permitirá transitar de manera más eficiente en las fases del ciclo de innovación. Cabe señalar que para el presente documento se revisó la normativa vigente a abril de 2020.

Ruta para la identificación de necesidades

En este sentido, el equipo técnico del AYNI Lab Social para este documento siguió dos procesos: i) un proceso de revisión de literatura especializada, y ii) identificación de necesidades con el personal de los programas sociales. Este último proceso debería seguir una metodología que encuentre un balance entre la batería de herramientas del design thinking, utilizadas en el ecosistema de innovación, y metodologías de identificación de necesidades presentadas en Watkins et al. (2012) para la toma de decisiones y logro de resultados de desarrollo.

Revisión de literatura

Respecto al primer proceso, la metodología en específico que se siguió para la revisión de literatura es de 'revisión rápida de evidencia' (GRADE, 2018) que se caracteriza por usar de manera estratégica los componentes de las revisiones sistemáticas (protocolo de búsqueda, criterios de inclusión) de forma simplificada y sin incorporan meta-análisis. Es una ruta para sistematizar la evidencia sobre una política o intervención de manera tan exhaustiva como sea posible con restricciones de tiempo. Se buscó incorporar estudios de corte cualitativo según la importancia en este proceso, como lo sugieren, Olivier & Piccoli (2018).

Relevamiento de necesidades – modalidad virtual

El segundo proceso, para la identificación de necesidades no pudo realizarse de manera presencial con las/os funcionarias/os de programas sociales debido al aislamiento social a causa del brote del COVID-19, por lo que fue sustituido con el recojo a través de un formulario virtual con los mismos componentes de la metodología del taller (ver Anexos 1 y 2).

De esta manera, el equipo técnico del AYNI Lab elaboró dicho formulario utilizando el programa Qualtrics, el cual permitió generar un formulario virtual que fue compartidos por un link y; además, posibilitó almacenar y visualizar todas las respuestas y generar estadísticas descriptivas de manera rápida. La ventaja de haber realizado el recojo de esta manera, es que, además de cumplir con el adecuado distanciamiento social, se pudo elaborar una versión de instrumento a ser completado en menos de media hora, lo que permitió a las/os funcionarias/os continuar con sus labores del día a día las cuales pueden estar enfocadas en la contingencia de la pandemia y atención a sus usuarias/os. Además, este tipo de instrumento permite llegar a una mayor cantidad de personas debido a que puede ser fácilmente compartido por un link.

Luego de llevar a cabo ambos procesos, el equipo del AYNI Lab Social realiza un trabajo de triangulación e integración de la información para finalmente obtener la cartera de necesidades de los programas sociales del MIDIS.

Finalmente, con la cartera de necesidades del programa, se realiza la priorización de necesidades a través de un trabajo en conjunto con el personal de los programas sociales, a través de un proceso denominado *multivoting*, luego de haberles presentado cada una explicación de cada una de las necesidades. Este último proceso puede realizarse de manera presencial, o mediante instrumentos virtuales (ver sección 2.1.5.). Posteriormente con los puntajes recogidos, se agregan y estandarizan para finalmente tener la lista de necesidades jerarquizada con el *expertise* de gestoras/os de los programas.

Ruta para la identificación de soluciones innovadoras

La ruta metodológica para la identificación de soluciones innovadoras toma las propuestas de Richburg-Hayes et al. (2014), del Departamento de Salud y Servicios Humano de Estados Unidos, y de Hallsworth et al. (2018) de Behavioural Insights Team (BIT) que se originó en el Gabinete de Reino Unido. Cabe mencionar que ambas fuentes sugieren aplicar ciencias del comportamiento, lo que resulta práctico para encontrar soluciones innovadoras con las características previstas en la creación del AYNI Lab Social: originales; transferibles; susceptibles de transformarse en una política, un servicio o un proceso social nuevo; costo-efectivas; y escalables.

Para este proceso, se plantea realizar dos procesos propuestos por Watkins et al. (2012): revisión documentaria y taller (o consulta) con expertos. Cabe resaltar que en el presente documento se desarrolla el contenido para el primer proceso, desarrollado por el AYNI Lab Social; y se describen consideraciones que deben realizarse para los talleres en la sección 7.

Cabe mencionar otros mecanismos que permiten la identificación de soluciones innovadoras tales como la realización de ideatones/hackathones o el lanzamiento de ventanas de innovación. En ambos casos lo que se busca es recoger propuestas de ideas o mecanismos que permitan identificar soluciones a las necesidades identificadas en los programas sociales o instrumentos de política.

En este sentido, para el proceso de revisión documentaria, a partir de la identificación y priorización de necesidades, se establece un resultado esperado, sin presumir causas específicas (Richburg-Hayes et al., 2014). A partir de ello se siguen tres actividades:

- i) Establecer hipótesis: se busca identificar los cuellos de botella que impiden el resultado deseado. Estos cuellos de botella son factores asociados a la prestación del servicio como: insumos faltantes, modelos operacionales inadecuados, tecnologías no adecuadas, comportamientos adversos tanto de proveedores como usuarias/os, entre otros.
- ii) Mapear intervenciones: se busca evidencia de experiencias internacionales que comprueben los resultados. Lo ideal es encontrar evidencia rigurosa (evaluación aleatoria o cuasi/aleatoria, revisiones sistémicas) de qué funciona y qué no, para solucionar el cuello de botella.
- iii) Proponer soluciones: finalmente, de la/s intervención/es encontrada/s se incluyen en el presente informe aquellas que calzan con la necesidad en análisis. Cabe señalar que si esta propuesta de intervención está relacionada con algún resultado del Programa (inmediato, intermedio, o final) se propone una teoría de cambio resumida asociada a la propuesta de solución innovadora.

Como se mencionó previamente, sumado a este proceso, se considera importante poder llevar a cabo sesiones de trabajo con el personal de los programas sociales y con expertas/os para discutir tanto la cartera de necesidades como las ideas de soluciones innovadoras. De igual manera, la metodología recomienda que previo al desarrollo e implementación de las ideas innovadoras identificadas, se busque comprobar con usuarias/os la viabilidad de su aplicación (ver sección 7).

De esta manera, explicada la metodología para la identificación de necesidades y de soluciones innovadoras, se describe la aplicación de ella para el programa CONTIGO, iniciando con una descripción de este.

Descripción del programa²

El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO tiene como objetivo otorgar la pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida, cuya aplicación progresiva está contemplada a todo el territorio nacional tal como se establece en el decreto de creación del Programa, Decreto Supremo N°004-2015-MIMP.

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, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP. Dicho decreto fija el monto de la pensión no contributiva en S/ 150.00 (Ciento Cincuenta y 00/100 Soles). Para acceder al programa se realiza la verificación de requisitos: i) 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; ii) 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; y iii) Encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH.

De acuerdo con el Manual de Operaciones y Funciones del programa CONTIGO, este cuenta con dos procesos misionales: la Gestión de la entrega de la pensión no contributiva y Gestión del acompañamiento. En la primera de ellas se contemplan los procesos de afiliación y autorización de cobro de usuarias/os del Programa. En la segunda, se establece la estrategia de intervención en el acompañamiento a la/al usuaria/o.

² La descripción del programa se realizó con la información vigente a abril de 2020

Identificación de necesidades

Revisión de literatura

La metodología, en específico, que se siguió para la revisión de literatura es de 'revisión rápida de evidencia' (GRADE, 2018) que se caracteriza por usar de manera estratégica los componentes de las revisiones sistemáticas (protocolo de búsqueda, criterios de inclusión) de forma simplificada y sin incorporan meta-análisis. Es una ruta para sistematizar la evidencia sobre una política o intervención de manera tan exhaustiva como sea posible con restricciones de tiempo.

Cabe mencionar, como sugieren Olivier y Piccoli (2018), los métodos cualitativos están en una mejor posición para revelar hechos importantes y centrales asociados a una política pública, que no son accesibles a los métodos cuantitativos. Sin embargo, aunque resulte claro que son los estudios cualitativos los que más aportan a la identificación de necesidades, la disponibilidad de estos estudios es escasa y se complementa la revisión con evaluaciones de corte cuantitativo, preferiblemente que hayan tenido levantamiento de información primaria.

La producción de literatura entorno a la problemática de la discapacidad aún es limitada, las investigaciones identificadas abordan la discapacidad desde el ámbito de la restitución de derechos, avances normativos e implementación de políticas públicas. En cuanto a la intervención directa y evaluación de estas intervenciones no ha sido posible identificar su producción. Entre los estudios rigurosos de corte cuantitativo sobre la medición de calidad de vida de la población con discapacidad se encuentran los elaborados por Schalock (2007) y Lema (2009) y la caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad en el Perú (INEI, 2018).En cuanto a estudios cualitativos de revisión documental de experiencias la Organización Mundial de Salud cuenta con una Guías de Rehabilitación Basada en Comunidad y que desarrolla cinco componentes (Salud, Educación, Subsistencia, Social y Fortalecimiento.

Recojo de información con funcionarias/os del programa CONTIGO

Dado el contexto de la inmovilización social obligatoria debido a la pandemia del COVID-19, no fue posible realizar un Taller presencial de recojo de necesidades. Por ello, la metodología fue adaptaba para que el recojo sea a través de un formulario virtual de identificación de necesidades (denominado en adelante FV-1).

Actividades para el recojo de información de manera virtual

Preparativos iniciales

Mediante correo electrónico, el Director General de Seguimiento y Evaluación (Secretario Técnico del AYNI Lab Social), se comunicó con la Dirección Ejecutiva del Programa para solicitar la confirmación sobre su punto focal y comunicar el interés del laboratorio de mantener actividades de innovación social, a través de plataformas virtuales. De parte de CONTIGO, se obtuvo respuesta sobre el punto focal, el cual fue la señora Nadya Villavicencio.

Envío del FV-1

Dado que un instrumento virtual permite el recojo de información de una manera más rápida, se sugirió que el número de personas que respondan el cuestionario se incremente a más de 12 en el caso ideal. Ello permite contar con una heterogeneidad mayor en los perfiles de funcionarias/os que respondan y así poder identificar mejor las necesidades del programa social.

En este sentido, el Director de Evaluación del MIDIS envió, en junio de 2020 y vía correo electrónico, el cuestionario elaborado por el equipo del AYNI Lab Social a la Dirección Ejecutiva del Programa para ser remitido a funcionarias/os del programa.

Recojo de información de manera virtual

En total las/os funcionarias/os que completaron el FV-1 para el recojo de necesidades fueron 16 cuyos cargos eran Coordinadora Técnica, Especialistas en Articulación, Especialista en Acompañamiento al Usuario, Analistas, entre otros. El cuestionario fue completado por personal de sede central, ya que hasta el momento el programa no cuenta con unidades territoriales, la información de los participantes del FV-1 se detalla en el Anexo 4 del presente documento.

Posterior a las preguntas para caracterización de usuarios, se les preguntó al personal de CONTIGO ¿cuáles son los servicios que brindan desde el Programa? Cada uno podía contestar hasta 5 servicios que consideraba indicador. Por ende, en total se enunciaron 29 respuestas de servicios, las cuales fueron agrupadas en categorías. En total se encontraron 5 servicios distintos que el Programa brinda, siendo los más mencionados aquellos relacionados con la entrega de la pensión no contributiva y acompañamiento al usuario.

La siguiente pregunta del FV-1 es ¿cuáles son los objetivos del Programa? Los participantes podían ingresar hasta 4 respuestas que ellos consideraban pertinentes para el Programa. De esta manera, en total se registraron 31 respuestas relacionados a objetivos mencionados, los cuales fueron agrupados según el sentido dado por las/os funcionarias/os, y finalmente estos fueron clasificados según el nivel de la cadena de valor al que hacían referencia.

La siguiente sección que aborda el formulario virtual de recojo de necesidades es el de la caracterización de las/os y usuarias/os. En esta sección se busca que las/os participantes empaticen con las/os usuarias/os. Como primer paso, se solicita que mencionen hasta 5 usuarias/os en los que se enfoca CONTIGO. En total se obtuvieron 29 respuestas, de las cuales se reconocieron 5 usuarios distintos, entre los cuales se encuentran: la persona con discapacidad severa (en adelante PcDS), Cuidador/a, familia, población indígena amazónica con discapacidad y comunidades nativas y campesinas.

Luego de esta identificación, se construye un mapa de empatía con las preguntas ¿qué piensa?, ¿qué siente?, y ¿qué hace?, en relación a los servicios del Programa por cada uno de las/os usuarias/os mencionados. La información obtenida de este proceso fue analizada y consolidada para que sea presentada en nubes de palabras para cada pregunta y por cada usuaria/o mencionada/o, las cuales se encuentran en la sección 4.2., y Anexo 6 del presente informe.

Luego del análisis de las/os usuarias/os, se realiza una pregunta para la identificación de hasta dos actoras/es clave para el funcionamiento del Programa. De esta etapa se identificaron los siguientes actores claves: los participantes del formulario virtual identificaron mayoritariamente a las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad – OMAPED, por mediar la relación con el usuario en el territorio. Sin embargo, enunciaron instituciones públicas del ente rector en discapacidad, al Ministerio de Salud y Banco de la Nación, la poca recurrencia de estos últimos puede estar relacionado a actividades puntuales en la intervención del programa

Después de este proceso reflexivo que involucra el mapa de empatía de usuarias/os y actoras/es clave del Programa, se procede al proceso de recojo de necesidades. En esta etapa se realizan las preguntas: "¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden a el/la usuario(a) alcanzar los resultados que espera el Programa?" y "¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden al Programa alcanzar de manera más eficiente sus objetivos?", en la cual las/os participantes pueden ingresar hasta 5 respuestas en cada una de las preguntas.

En este sentido, se pudo recoger 62 respuestas de todas/os las/os participantes de ambas preguntas. De esta manera, las 62 necesidades se consolidaron en 15 clústeres los cuales son presentados en la Tabla 12 y señalados por la sigla "FV-1", de formulario virtual de recojo de necesidades.

De esta manera, se presenta una cartera de necesidades que contiene lo encontrado en la revisión de literatura y en el recojo de necesidades de funcionarias/os a través del instrumento virtual. En la Tabla 12 de este documento se listan y se acompaña de un breve análisis todas las necesidades encontradas. Cabe mencionar que se ha identificado 1 necesidades de la revisión bibliográfica, 15 en el recojo con funcionarias/os, siendo comunes entre ambas, 6 necesidades, lo cual nos da una cartera de 16 necesidades para el programa CONTIGO.

Priorización de necesidades en el programa CONTIGO

La priorización de las necesidades del programa CONTIGO que ha ideado el AYNI Lab Social involucra aplicar la metodología presentada en Sección 2.1.4., del presente documento, luego de la votación realizada por el personal del Programa a través de un instrumento virtual elaborado por el AYNI Lab Social.

De esta manera, el siguiente cuadro presenta la cartera de necesidades y su priorización:

Tabla A. Listado y orden de priorización de necesidades en el programa CONTIGO

Orden	Necesidad	Fuente	Puntaje
1°	Mejorar trato y empatía hacia las PcDS	FV-1 + RL	1.00
2°	Facilitar el acceso al pago	FV-1 + RL	0.88
3°	Generar condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa	RL	0.88
4°	Mejorar capacidad tecnológica del programa	FV-1	0.79
5°	Mejorar conocimiento de las PcDS	FV-1	0.79
6°	Mejorar interoperabilidad y mecanismos para detección de población objetivo	FV-1	0.75
7°	Mejorar comunicación con el usuario	FV-1	0.75
8°	Falta de personal en territorio – acercar el programa al usuario	FV-1	0.71
9°	Complementar el programa con estrategias educacionales	FV-1 + RL	0.67
10°	Mejorar el acompañamiento al usuario y supervisión post-afiliación	FV-1	0.67
11°	Mejorar capacidades en aliados locales	FV-1	0.67
12°	Mejorar la articulación sectorial	FV-1 + RL	0.54
13°	Complementar el programa con estrategias de acceso a recreación de PcDS	FV-1 + RL	0.50
14°	Complementar el programa con estrategias productivas	FV-1 + RL	0.46
15°	Generar ciudades amigables para las PcDS	FV-1	0.46
16°	Reducir dependencia de la OMAPED	FV-1	0

FV-1: Formulario virtual de recojo de necesidades, RL: Revisión de literatura. El puntaje relativo "0", no indica que no fue votada, ni que todos votaron "0", sino que, dentro de la metodología de relativización explicada, esa necesidad tiene el menor valor como suma total de votos.

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Posibles soluciones innovadoras

Dado el listado de necesidades para CONTIGO, en la Tabla B, se presentan posibles soluciones innovadoras para 14 de las 16 necesidades identificadas. Para el resto, la revisión de literatura fue insuficiente y se recomienda coordinar una nueva sesión de trabajo con CONTIGO para acotarlas como necesidades. Estas alternativas de solución es el resultado de la revisión documentaria siguiendo la metodología explicada en la sección 2.2., del presente documento.

Tabla B. Resumen de soluciones innovadoras propuestas³

Necesidad	Nombre de la propuesta	Descripción
Necesidad N° 01: Mejorar trato y empatía hacia las	1.1 Campaña de sensibilización sobre la discapacidad	Dado que existe la necesidad por mejorar el trato, de las familias y comunidad, con las PcDS, se propone promover y participar de campañas de sensibilización con mensajes que contribuyan a eliminar los estereotipos y prejuicios respecto a las PcDS y contribuya a un mejor trato y empatía hacia ellos, a través del envío de mensajes de texto focalizados de modo que permitan tener una mayor cobertura y efectividad, lo cual permitirá informar mejor a los hogares y la comunidad sobre la importancia de brindar un cuidado y trato adecuado a las PcDS
PcDS	1.2 Difusión de mensajes clave mediante redes sociales	Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcDS, se propone como solución la difusión de mensajes dirigidos a nodos centrales de redes sociales, para alertar sobre posibles actos involuntarios o prácticas discriminatorias inconscientes en perjuicio de las personas adultas mayores, lo cual combatirá problemas latentes de discriminación implícita

³ Cabe señalar que algunas de las propuestas identificadas pueden ya estar siendo implementadas por el programa como parte de sus procesos de mejora continua.

Necesidad	Nombre de la propuesta	Descripción
	1.3 Campaña con storytelling	Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcDS, se propone como solución campañas con storytelling, dirigidas a familias y comunidades, que cuenten historias de la condición de exclusión de las PcDS y cómo, involuntariamente, familias y comunidades contribuimos a perpetuar esta situación, lo cual combatirá problemas latentes de discriminación implícita
	1.4. Impulsar cuotas en estructura política local	Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcDS, se propone como solución impulsar la participación con discapacidad en las estructuras de administración local o del propio progrma. Ello combatirá preferenticas adaptativas introduciendo nuevos modelos a seguir y puntos de referencia, normalizando a las PcDS como personas interesadas e involucradas en su desarrollo individual y comunitario.
Necesidad N° 02: Facilitar el acceso al pago	2.1. Celular como medio -no bancario- de cobro y pago	Dado que usuarios siguen requiriendo trasladarse por la necesidad de dinero en efectivo, se propone impulsar —de manera conjunta con otros programas sociales- un sistema de transferencias basado en la línea telefónica (no en una cuenta bancaria) tomando el modelo operativo de M-Pesa y añadiendo en el diseño un enfoque intercultural que pueda considerar componentes como cuentas comunitarias, servicios en distintos idiomas, u otros que resulten de un adecuado diagnóstico participativo, así como el enfoque de discapacidad que considere las diferentes capacidades funcionales de los diagnósticos de discapacidad de los usuarios de CONTIGO. Esto, en el mediano plazo, disiparía la necesidad de usuarios de trasladarse para poder disponer del dinero de la transferencia monetaria.
Necesidad N° 03: Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa	3.1. Sistema de monitoreo a tiempo real -mediante SMS o llamadas de voz- componente evaluación rigurosa del programa	Debido a que se requiere un seguimiento riguroso de los principales resultados del programa se propone crear un sistema de monitoreo en el que se recoja información a nivel de los usuaria/os y sus hogares a través de un aplicativo móvil mediante mensajería de texto o llamadas de voz con el cual se espera mejorar la calidad y oportunidad de datos a recabar.
Necesidad N° 04: Mejorar capacidad tecnológica del programa	4.1. Sistema monitoreo a tiempo real – componente mejorar la capacidad tecnológica	Dado que existe la necesidad por mejorar la capacidad tecnológica del Programa, se propone desarrollar incorporar tecnologías de información y comunicación como SIM, RapidPro o el IVRS ya sea a través del usos de sistemas de código abiertos como RapidPro o el uso de plataforma para el análisis de big data como Pentaho, que permita la automatización de ciertos procesos del programa, como el de generación de información, la interoperabilidad, entre otros.
Necesidad N° 05 Mejorar conocimiento de las PcDS	5.1. Sistema de monitoreo - mediante SMS o llamadas de voz- componente conociendo al/a usuaria/o	Dado que el programa tiene la necesidad de conocer mejor a sus usuarias/os, sus heterogeneidades y perfiles se propone crear un sistema de monitoreo en el que se recoja información a nivel de los usuaria/os y sus hogares a través de un aplicativo móvil mediante mensajería de texto o llamadas de voz con el cual se espera mejorar la calidad y oportunidad de datos a recabar con lo que se podría generar un sistema de alertas o adecuaciones a los servicios según las necesidades y perfiles identificados.
Necesidad N° 06: Mejorar la interoperabilidad y mecanismos para detección de población objetivo	6.1. Sistema de monitoreo a tiempo real	Dado que existe la necesidad por mejorar la interoperabilidad interna del Programa, se propone desarrollar un sistema de monitoreo a tiempo real, uso de un software, que cuente con las características del Business Intelligence/ Big Data para la generación de reportes dinámicos, que permita el acceso libre a consulta para todo el personal. Un ejemplo de este sistema es: RapidPro y sus herramientas de código abierto, para implementar un sistema de monitoreo en tiempo rea
Necesidad N° 07: Mejorar comunicación con el usuario	7.1. Servicio interactivo de atención al usuaria/o-ciudadana/o, mediante un	Dado que existen canales de comunicación y diferentes tecnologías de información y comunicación adaptada a las necesidades funcionales de personas con discapacidad,

Necesidad	Nombre de la propuesta	Descripción
	sistema de respuesta de voz o mensaje de texto.	según su diagnóstico, y la brecha de acceso a ella es aún elevada. Es necesario identificar un canal de información masivo que permita dotar información directa a la población beneficiaria del programa y que al mismo tiempo sea interactivo se propone como solución usar RapidPro y sus herramientas de código abierto, para implementar un sistema de comunicación en tiempo real para el ámbito de influencia de las plataformas del Programa, ello facilitará comunicación con la comunidad y aliviará la carga laboral del personal a cargo de la prestación del servicio.
Necesidad N° 09: Complementar el programa con estrategias educacionales	9.1. Programa educativo inclusivo con uso de las TICs	Ante la necesidad de establecer estrategias educativas alternativas se propone como solución para la transmisión de información educativa a personas con discapacidad severa el uso de las tecnologías de comunicación e información (TICs) como: celulares (mensajería de texto y voz); radio y/o televisión. Esta estrategia podría considerar un programa complementario al aprendo en casa específico para personas con discapacidad usuarias/o del programa CONTIGO donde se puedan difundir derechos, mecanismos de acceso al programa, información de utilidad, entre otros temas identificados por el Programa CONTIGO.
Necesidad N° 10: Mejorar el acompañamiento al usuario y supervisión post-afiliación	10.1. Sistema monitoreo a tiempo real – componente acompañamiento al usuario	Dado que la necesidad es mejor el acompañamiento al usuario post afiliación al programa se propone elaborar un Sistema de Acompañamiento Familiar, que al igual al SAF de Cuna más, cuente con servicios de atención individual dirigidos a la interacción PcDS – Cuidador; y un servicio comunal, como red de soporte para el reforzamiento de prácticas de atención y cuidado de la PcDS.
Necesidad N° 11: Mejorar capacidades en aliados locales	11.1. Programa de formación de capacidades Moodle	Dado que existe la necesidad de reforzar las capacidades de los/as agentes del Programa, se propone como solución la implementación de una plataforma web y móvil, una plataforma e-learning, que contenga información precargada con recursos educativos en materia de discapacidad, desde enfoques teórico, normatividad, de derechos, entre otros. Con ello, se podrá mejorar el tratamiento y abordaje la discapacidad así como los procesos de articulación a otros servicios para personas con discapacidad.
Necesidad N° 12:	12.1. Gestor social	Dado que existe una necesidad de prestar servicios mejor articulados con las necesidades locales, se propone la introducción de gestores sociales que diagnostiquen a los hogares a mayor detalle que el actualmente considerado por el Programa, ello permitirá acercar a los hogares tratados directamente con otros servicios a los que son elegibles.
Mejorar la articulación sectorial	12.2. Incentivos sociales que fortalezca motivación	Dado que existe una necesidad de mejorar el desempeño de los Equipos Técnicos Municipales, en la prestación de servicios a las PcDS, se propone como solución implementar mecanismos de incentivos sociales que se sirvan de i) sentido de identidad o ii) preferencias altruistas, para aumentar la motivación de servidores públicos, lo que contribuirá a que reafirmen su compromiso y convicción para prestar servicios de calidad a las PcDS.
Necesidad N° 13: Complementar el programa con estrategias de acceso a recreación de personas con discapacidad	13.1. Ludoteca virtual.	Dado que existe la necesidad de reforzar las capacidades de los/as agentes del Programa, se propone como solución la implementación de una plataforma web y móvil, una plataforma e-learning, que contenga información precargada con recursos educativos en materia de discapacidad, desde enfoques teórico, normatividad, de derechos, entre otros. Con ello, se podrá mejorar el tratamiento y abordaje la discapacidad así como los procesos de articulación a otros servicios para personas con discapacidad.
Necesidad N° 14: Complementar el programa con estrategias productivas	14.1. Programa de fortalecimiento de capacidades productivas/emprendimientos para hogares con personas con discapacidad severa.	Dado que existe una reducida oferta formativa ocupacional y laboral para las personas con discapacidad severa se propone la inclusión de un componente de fortalecimiento de capacidades dentro del programa CONTIGO el cual pueda coordinar con el programa Haku-Wiñay así como otras instituciones tales como Kunan o emprendimientos sociales que promuevan la capacitación de las PcD. Para

Necesidad	Nombre de la propuesta	Descripción
		ello, es necesario como primer paso, caracterizar los hogares de la población beneficiaria del programa para que acorde a las capacidades funcionales de los diferentes diagnósticos se establezca las coordinaciones con los diferentes actores internos y externos.
	14.2. Plataforma digital de oferta laboral	Dado que existe una reducida oferta laboral para personas con discapacidad severa se plantea de manera complementaria al programa de fortalecimiento, contar con una plataforma laboral que articule las/los usuarias/usuarios del programa a empresas o emprendimientos sociales que incorporan a personas con discapacidad en sus procesos productivos
Necesidad N° 15: Generar ciudades amigables para la PcD	15.1. Módulo de adaptabilidad del entorno – viviendo seguro	Dado que existe la necesidad de generar ciudades amigables para las personas con discapacidad severa. Para ello se propone elaborar una estrategia de adaptación del entorno a las capacidades funcionales de las personas con discapacidad. Este iniciará con una caracterización de la movilidad y apropiación de espacio privado y público de las personas con discapacidad, usando la herramienta de los mapas de viaje, como herramienta que permita identificar las principales necesidades de personas con discapacidad al momento de movilizarse en la ciudad, de esta manera formular estrategias que permitan la adaptación de su entorno.

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Conclusiones

El Programa Nacional de Entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO, entrega una pensión no contributiva con la finalidad de elevar la calidad de vida de sus usuarias/os.

Para la mejorar la eficacia en la provisión del servicio del Programa se encontraron, en un trabajo conjunto entre el equipo del AYNI Lab Social y el personal del Programa16 necesidades de innovación. De estas necesidades, 1 proviene solamente de la revisión de literatura, 9 solamente del recojo con las/os gestoras/os del Programa, y 6 comunes en ambos procesos.

Por otro lado, en un proceso de priorización de necesidades, el cual es importante para centrar la atención en las soluciones innovadoras al final de la primera etapa, se identificaron las siguientes 5 necesidades más urgentes según las/os gestoras/os del Programa: i) Mejorar trato y empatía hacia las PcDs, ii) Facilitar el acceso al pago, iii) generar condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa, iv) mejorar la capacidad tecnológica del programa; y, v) mejorar conocimiento sobre las PcDs.

En cuando a la identificación de soluciones innovadoras, una vez planteado el resultado deseado debe seguir tres fases. Primero, plantear una hipótesis, esto no es otra cosa que el cuello de botella que impide alcanzar el resultado. Segundo, mapear intervenciones que atiendan el cuello de botella identificado; y tercero, proponer alguna solución señalando las consideraciones a tomar en cuenta para adaptarlo a la realidad del Programa y sus usuarias/os.

Hay un grupo de necesidades enfocadas a mejorar la operatividad del programa, que permita la atención oportuna a usuarias y usuarios del programa, respecto al acceso a información o al cobro oportuno de las pensiones, a través de la incorporación de tecnologías de la información y comunicación, que permita la automatización de proceso y canales amigables e inclusivos.

Otro tipo de necesidades, orientadas al acceso a servicios complementarios de educación, recreación, accesibilidad y participación social y comunitaria, que permita acortar las brechas de acceso de las personas con discapacidad severa e dichos servicios.

Por último, se desarrollan soluciones asociadas al posicionamiento y articulación en el territorio, respecto a la problemática de discapacidad, en especial respeto a la gravedad severa.

La propuesta de solución innovadora que ataca varias necesidades de innovación que cuenta el programa es la de implementar un sistema para compartir información y monitoreo a usuarias/os del programa mediante el uso de tecnologías de digitales tales como la mensajería de texto o sistemas de voz interactivas. Se recomienda al programa priorizar la implementación de un sistema como este.

Las necesidades del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en situación de Pobreza - CONTIGO, son diversas y cuando provienen de revisión de literatura merecen ser revisadas por el Programa para acotarlas u orientar el trabajo para la identificación de cuellos de botellas. Además, cabe resaltar que para la identificación de necesidades de innovación de los programas sociales del MIDIS resulta imprescindible incorporar la mirada de la/del usuaria/o final puesto que ellas/os son las/os expertas/os en conocer lo que necesitan. Un trabajo de actualización del presente informe debe incorporar esta mirada.

Recomendaciones

Poner este informe a disposición del Programa CONTIGO, para que conozca la cartera de necesidades identificada, y las ideas de solución propuestas por el laboratorio de innovación social, AYNI Lab Social, para que sean analizadas por las/os gestores.

Asimismo, profundizar en el análisis de las necesidades en base a información primaria, cuantitativa y cualitativa, que se pueda levantar a partir del trabajo conjunto del equipo técnico del AYNI Lab Social y de CONTIGO. Al respecto, solicitar información administrativa al Programa para sustentar las necesidades priorizadas, y, de ser posible, replicar la experiencia de los talleres con otros actores del Programa y sus propias/os usuarias/os. De igual forma, de mantenerse las necesidades investigadas, llevarlos a los talleres de expertas/os para complementar la identificación de cuellos de botella. Además, como se mencionó, para la adecuada identificación de necesidades de innovación de los programas sociales del MIDIS resulta imprescindible incorporar la mirada del usuaria/o final puesto que ellas/os son las/os expertas/os en conocer lo que necesitan. Se recomienda realizar un trabajo de actualización del presente informe el cual incorpore esta mirada.

De esta manera, este informe es un insumo importante como punto de partida. De la misma manera, antes de la implementación de alguna solución innovadora, es importante realizar un proceso de validación con usuarias/os de los programas sociales y/o instrumentos de políticas del MIDIS.

Se recomienda al Programa Social CONTIGO definir una agenda de trabajo con el equipo del AYNI Lab Social para poder realizar las actividades sugeridas en la sección próximos pasos del presente informe. Estas son: realizar talleres con expertos, Ideatones/Hackathones e implementar ventanas de innovación experimental para identificar ideas de solución alternativas a las identificadas en el presente informe. El presente documento representa un hito importante como punto de partida para estas actividades.

Por otro lado, se recomienda al Programa elegir algunas de las ideas de solución presentadas en este documento e iniciar un trabajo conjunto con el equipo del AYNI Lab Social para evaluar su incorporación dentro de las actividades del programa CONTIGO, estas actividades podrían comprender la realización de mesas temáticas con expertos/as y potenciales usuarios/as para conocer sus opiniones sobre las propuestas de innovación y definir una hoja de ruta para la implementación.

Cabe recalcar la naturaleza dinámica de las necesidades de innovación en los Programas Sociales. Este documento representa un primer esfuerzo de sistematizarlas y presentar propuestas de solución para ellas. El equipo técnico del AYNI Lab Social recomienda realizar este ejercicio regularmente utilizando como insumo el presente documento.

1. Introducción

La DGSE impulsa y dirige innovaciones en materia de desarrollo e inclusión social para diseñar o mejorar intervenciones sectoriales para la política de desarrollo e inclusión social; así como, conduce el análisis de información y la generación de evidencia requerida por estas innovaciones⁴. Además, en específico, el AYNI Lab Social, laboratorio de innovación social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), tiene como finalidad identificar e implementar soluciones innovadoras dirigidas a mejorar la calidad de vida de la población en condición de pobreza o vulnerabilidad. Para ello, implementa sus acciones a través de cinco etapas: i) identificación y priorización de necesidades, ii) desarrollo de soluciones innovadoras, iii) implementación de pilotos, iv) evaluación y generación de evidencia; y, v) escalamiento.

En ese sentido, el AYNI Lab Social inició un nuevo ciclo de innovación social en el año 2020 con el objetivo de actualizar la cartera de necesidades de los programas sociales, para las cuáles se busquen identificar soluciones innovadoras. Para cumplir con esto, es de suma importancia el trabajo en conjunto con el equipo técnico de los programas sociales.

En cuanto a la etapa de identificación y priorización de necesidades, el AYNI Lab Social trabajó en conjunto con el programa CONTIGO para aterrizar sus principales problemas en una cartera de necesidades (recuadro amarillo de la Figura 1) que, de ser atendidas, coadyuvarían a mejorar su desempeño y logro de sus resultados.

Las circunstancias presentadas por el COVID-19 incidieron en que no se pueda llevar a cabo el taller de recojo de necesidades de forma presencial con funcionarias/os del Programa. Por ello, desde el AYNI Lab Social se elaboró un formulario virtual para el recojo de necesidades que fue enviado a un grupo de funcionarias/os del programa CONTIGO. A partir de las respuestas recogidas mediante este medio virtual, se complementó con lo encontrado previamente en la revisión de literatura, y se pudo consolidar una cartera de necesidades para este Programa Social.

Respecto a la identificación de soluciones innovadoras, esta se centra en buscar alternativas de soluciones (recuadro verde en Figura 1) que puedan atender las necesidades encontradas en la primera etapa del ciclo de innovación. En el presente documento se realiza esta etapa de identificación de alternativas de solución mediante una revisión de literatura especializada que posteriormente sería importante complementar con talleres con expertas/os y con el personal del Programa así como con los propios usuarios/as del programa CONTIGO.

De esta manera, en el presente informe se presenta la ruta metodológica para la identificación de necesidades y posibles soluciones innovadoras (sección 2) propuesta por el AYNI Lab Social, la cual es homogénea para el trabajo con todos los programas sociales del MIDIS. Luego, se realiza una descripción del programa CONTIGO (sección 3) para dar el marco en el que se identifican las necesidades y posibles soluciones innovadoras. A partir de ello, se presenta la identificación de necesidades en el programa CONTIGO (sección 4) que se resume en una cartera consolidada de ellas, y se ofrece una priorización de ellas (sección 5) en base a una metodología planteada por el AYNI Lab Social.

Con la cartera de necesidades identificada, se presenta un listado y análisis de posibles soluciones innovadoras (sección 6) para la mayoría de necesidades de CONTIGO. Posteriormente se describen los próximos pasos en el ciclo de innovación los cuales tienen como primer hito el presente informe (sección 7), en el cual se presenta, también, una propuesta de hoja de ruta ante una eventual implementación de una solución innovadora en el Programa. Finalmente se brindan las conclusiones (sección 8) y recomendaciones (sección 9) de esta primera etapa del ciclo de innovación del AYNI Lab Social.

16

⁴ Artículo 43° de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

ETAPA INSUMOS PRODUCTOS 1. Revisión de 2. Recojo de Cartera de información1\ literatura 1° - Identificación Se identifican un listado Se complementa y priorización de necesidades encontradas preliminar de necesidades en base a estudios previos mediante recojo de necesidades de procesos y resultados información de funcionarios! del Programa. del Programa Validación de cartera con el 3. Taller de presentación de 2020 Programa cartera de necesidades v Social y validación con el Programa^{2\} propuesta de priorización • Se presenta la cartera de necesidades • Se prioriza con el Programa 4. Socialización de cartera de Aprobación de necesidades validada y necesidades cartera validada y priorizadas al Grupo de Trabajo del visto bueno de la AYNI Lab Social 2° - Identificación 6. Revisión de 5. Taller con Ideas de de soluciones expertos³ literatura soluciones innovadoras innovadoras Se presenta necesidades Se busca posibles solucionesi sobre priorizadas e identifica a las necesidades priorizadas necesidades posibles soluciones priorizadas Informe de 7. Elaboración de propuesta de soluciones implementación de soluciones 2020-2021 innovadoras y innovadoras Propuesta de 8. Socialización de informe de 3°- Promoción de informe de soluciones innovadoras y implementación soluciones propuesta de implementación

Figura 1. Ciclo de innovación por etapas, insumos y productos

1\ Actividad realizada mediante un formulario virtual y remitida a las/os funcionarias/os del programa de Sede Central y de UT a través del punto focal. 2\ Actividad sin posibilidad de realizarse por el aislamiento social a causa del COVID-19. Fue sustituida por un instrumento virtual. 3\ Actividad pendiente a realizarse en coordinación con el Programa. Elaboración: MIDIS – DGSE – AYNI Lab Social

Cabe recalcar la naturaleza dinámica de las necesidades de innovación en los Programas Sociales. Este documento representa un primer esfuerzo de sistematizarlas y presentar propuestas de solución para ellas. El equipo técnico del AYNI Lab Social recomienda realizar este ejercicio regularmente utilizando como insumo el presente documento.

Finalmente, es muy importante invocar a todo aquel que revise el presente informe y cuente con una idea que podría solucionar alguna de las necesidades identificadas en el programa pueda escribirnos al correo: avnilab@midis.gob.pe con su propuesta.

2. Ruta metodológica para la identificación de necesidades y soluciones

A continuación, se presenta la ruta metodológica desarrollada para la elaboración del presente documento. Como paso inicial el Equipo Técnico del AYNI Lab Social, realizó la revisión de la normativa vigente para cada uno de los programas sociales, así como los instrumentos de política que entra al ciclo de innovación. Lo cual permitirá transitar de manera mas ediciente en las fases del ciclo de innovación. De esta manera se incorpora una breve descripción del programa antes de presentar los resultados del recojo de necesidades y posibles ideas de solución.

2.1. Ruta metodológica para la identificación de necesidades

El equipo técnico del AYNI Lab Social sugiere que para la identificación de necesidades se sigan dos procesos. En primer lugar, una revisión de literatura a partir de donde se sistematiza lo que distintos autores ya advierten como problemas y/o necesidades del Programa en análisis. En segundo lugar, y para complementar lo encontrado en el primer proceso, resulta importante obtener las consideraciones de funcionarios del Programa, quienes tiene el saber experto para conocer a mayor detalle las necesidades del Programa y sus usuarias/os. Este último proceso debería seguir una metodología que encuentre un balance entre la batería de herramientas del design thinking, utilizadas en el ecosistema de innovación, y metodologías de identificación de necesidades presentadas en Watkins y otros (2012) para la toma de decisiones y logro de resultados de desarrollo.

2.1.1. Revisión de literatura

La metodología, en específico, que se siguió para la revisión de literatura es la denominada como 'revisión rápida de evidencia' (GRADE, 2018) que se caracteriza por usar de manera estratégica los componentes de las revisiones sistemáticas (protocolo de búsqueda, criterios de inclusión) de forma simplificada y sin incorporar un meta-análisis. Es una ruta para sistematizar la evidencia sobre una política o intervención de manera tan exhaustiva como sea posible con restricciones de tiempo.

Los criterios para la selección de los documentos revisados fueron:

- Documentos de política, documentos de investigación, trabajos de investigación, y artículos de revistas científicas que aborden alguna investigación enfocada en alguna de las etapas de la cadena de valor del programa.
- Documentos que tengan como población estudiada a los usuarios y/o actores de los Programas Sociales y/o similar.
 - o Evaluaciones independientes de expertos.
 - Tesis de posgrado de corte cualitativo que aborden temas relacionados al programa y que hayan recibido asesoría de un(a) experto/a en programas sociales.
- Documentos publicados en español y/o inglés. Además se incluye una fecha de corte determinada (ejemplo: documentos publicados después del año 2013) la cual varía según Programa Social o instrumentos de política que entran en el ciclo de innovación dependiendo de la brecha de evidencia alrededor del programa a estudiar.

Cabe mencionar, como sugieren Olivier y Piccoli (2018), los métodos cualitativos están en una mejor posición para revelar hechos importantes y centrales asociados a una política pública, que no son accesibles a los métodos cuantitativos. Sin embargo, aunque resulte claro que son los estudios cualitativos los que más aportan a la identificación de necesidades, la disponibilidad de estos estudios es escasa y se complementa la revisión con evaluaciones de corte cuantitativo, preferiblemente que hayan tenido levantamiento de información primaria.

2.1.2. Relevamiento de necesidades - modalidad virtual

La propuesta inicial para el relevamiento de necesidades contemplaba desarrollar un taller presencial con el personal de los programas sociales. Para este taller el equipo técnico del AYNI Lab Social elabora guías que contiene el programa, las actividades, tiempos y materiales que darán la pauta a la realización de cada uno de los talleres (Ver Anexo 1 y 2), en la Tabla 1 se presentan el resumen del contenido del taller.

Tabla 1. Resumen de Guía para Taller de relevamiento de necesidades

Nro.	Etapa	Objetivo	Tiempo
1	Registro de participantes	Identificar miembros que participan por oficina y cargo	10 min
2	Presentación del AYNI Lab Social	Sensibilizar a programas sociales del MIDIS sobre la importancia de la innovación social	10 min
3	Presentación de participantes	Promover en asistentes atención, escucha y participación activa	10 min
4	Conociendo el Programa	Conocer cuáles son los servicios ofertados por el programa social	25 min
5	Caracterización de la/el usuaria/o	Caracterizar a la/el usuaria/o del Programa, a través de lo que piensa, siente y hace	25 min
6	Identificación de Necesidades	Reflexionar sobre los hechos, situaciones, necesidades o problemas entorno a su contexto e intervención del Programa	30 min
7	Cierre del taller	Recuento de lo trabajado y exposición de próximos pasos	10 min

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

No obstante, dadas las condiciones de aislamiento social obligatorio a causa del brote del COVID-19 y la declaración del Estado de Emergencia Nacional a partir del 16 de marzo de 2020 en el Perú, el equipo del AYNI Lab Social elaboró un formulario virtual para el recojo de necesidades (en adelante FV-1). El FV-1 Se diseñó contemplando el contenido del taller presencial de relevamiento expuesto en líneas anteriores. Las preguntas que se incluyeron en el instrumento estuvieron alineadas con el contenido propuesto para el taller presencial. En la siguiente tabla se presenta el contenido del formulario virtual.

Tabla 2. Contenido Formulario Virtual de Relevamiento de Necesidades (FV – 1)

Sección	Pregunta
Preámbulo	¿Desea participar en el recojo de necesidades?
Preambulo	¿En qué programa social trabajas?
	¿Cuál es tu nombre completo?
	¿Cuál es tu rango de edad?
	¿Cuál es tu correo electrónico?
Datos generales del informante	¿Cuál es tu carrera profesional/técnica?
Datos generales del illiornante	¿A qué sede del Programa perteneces?
	¿Cuál tu unidad/dependencia dentro del Programa?
	¿Cuál es tu cargo?
	¿Desde cuándo trabajas en el Programa?
	¿Cuáles son los servicios que brindan desde el Programa?
Conociendo el programa	¿Cómo crees tú que las/os usuarias/os calificarían los servicios que reciben a través del programa social? (escala del 1 al 10)
	¿Cuáles son los objetivos del Programa?
Caracterización de el/la usuario/a	¿Qué piensan las/os usuarias/os del Programa con respecto a los servicios que reciben?

Sección	Pregunta
	¿Qué sienten las/os usuarias/os del Programa con respecto a los servicios que reciben?
	¿Qué hacen las/os usuarias/os del Programa para acceder a los servicios?
	Luego de la elección de un actor clave para el funcionamiento del programa, se les realizan las preguntas 4, 5 y 6 relacionadas a este actor elegido.
	¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden al Programa alcanzar de manera más eficiente sus objetivos?
Identificación de Necesidades	¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden a el/la usuario/a alcanzar los resultados que espera el Programa?

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Este FV-1 es un formato que se diseñó incluyendo respuestas abiertas de modo tal que quienes respondan puedan explayarse sus ideas; de todas maneras y a diferencia de los talleres presenciales de relevamiento de necesidades, este tipo de formularios no permite generar un espacio para repreguntar o absolver dudas de quien tiene que interpretar la información recabada. Tampoco son muy útiles para la agrupación de ideas, lo que implica un trabajo posterior de gabinete.

Sin embargo, un punto a favor, además de permitir acatar con las normas de distanciamiento social, es que los formularios virtuales pueden llegar a una mayor cantidad de gente y recoger las opiniones de personal de los Programas Sociales que trabajan en distintas regiones del país. Otra ventaja es que se puede responder el formulario a lo largo del día, permitiéndole al funcionario distribuir sus actividades diarias en conjunto del llenado del formulario virtual.

Finalmente, con las necesidades recogidas con el FV-1, el equipo técnico del AYNI Lab Social sistematiza las respuestas a los formularios, esto consiste en agrupar las ideas expresadas en clústeres o temáticas. Este grupo de clústeres o temáticas es un insumo adicional para la cartera de necesidades del programa social o instrumento de política.

2.1.3. Triangulación e integración de la información

Para llegar a la cartera de necesidades, se sigue un protocolo de triangulación metodológica que implica el uso de más de un método de investigación o recolección de información (Farmer et al., 2006). En la Tabla 3 se narran los pasos requeridos para llegar a la cartera definitiva de necesidades.

Tabla 3. Protocolo de triangulación e integración de información

	Paso	Población
i.	Sistematización de hallazgos	A la sistematización de la revisión de literatura, se añaden los resultados del recojo de información del FV-1.
ii.	Categorización temática	A raíz de los propios estudios, el equipo técnico del AYNI Lab Social identifica ejes temáticos en los que agrupa los problemas y/o necesidades referidas por los autores o los participantes del recojo de información.
iii.	Análisis de consistencia	El equipo técnico del AYNI Lab Social contrasta resultados del paso anterior con información secundaria como datos, registros administrativos, información reportada por autores y/o documentos de gestión. De esta forma se confirma la existencia de cada categoría o se separan/agrupan según conveniencia para tener la cartera de necesidades.

Paso	Población		
iv. Retroalimentación	Se socializa cartera de necesidades con el Programa para su revisión y validación.		

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

En caso de existir servicios muy diferenciados en el programa social o instrumento de política, tener en cuenta que la temática no necesariamente corresponde a todos los servicios. Este es por ejemplo el caso de PAIS (Tambos y PIAS) o Cuna Más (SCD y SAF). Por ello, para estos casos se sugiere especificar para qué servicio está dirigida la necesidad identificada.

Como resultado de esta fase, se tiene el conjunto total de temáticas (clústeres) de necesidades. Para la presentación de resultados es importante registrar cuáles son los insumos de donde proviene el área temática o, llamada a partir de este punto, necesidad

2.1.4. Priorización de necesidades

En el ciclo de innovación social del MIDIS, el hito final de la identificación de necesidades es la priorización, y este debe provenir desde el programa social o instrumento de política, quienes son responsables de prestar servicios a la población en condición de pobreza o vulnerabilidad. Idealmente, en este proceso de priorización se debe incluir a la población usuaria del programa.

La priorización se realiza siempre a través de un formulario virtual, dado que es un instrumento práctico de involucrar a la mayor cantidad posible de gestores. A continuación, se describe el formulario preparado para dicho propósito.

2.1.5. Formulario virtual de priorización de necesidades (FV - 2)

Como se mencionó previamente, dado que, debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, no se pudo realizar la socialización de las necesidades encontradas en la revisión de literatura y en el recojo mediante el FV-1, se construyó un segundo formulario virtual para la priorización de necesidades (en adelante FV-2) que sustituye esta socialización, y que cumplió con dos funciones: i) mostrar y explicar la consolidación de las necesidades que surgieron para el Programa, y ii) recoger la evaluación de las necesidades de funcionarias/os del Programa.

Respecto a la estructura del FV-2, este empieza con la descripción del objetivo del formulario y se solicita el compromiso del o de la participante al momento de responder las preguntas. También se pide que se tomen el tiempo necesario para revisar las necesidades identificadas y comprenderlas bien. Esta sección permite, a su vez, caracterizar al personal del programa que participa de este formulario, para ello se realizan preguntas como: el cargo que desempeña, el área en el labora, años de servicio en el Programa, profesión, dependencia (sede central o territorial), entre otros datos generales.

Después de esta sección, se presenta la cartera de necesidades en la que cada idea de necesidad es acompañada por una descripción según lo encontrado tanto en la revisión de literatura, como en las ideas del personal del Programa enviadas a través del FV-1. Asimismo, en cada necesidad se indica si esta fue identificada en la revisión de literatura o a través del recojo con las/os gestoras/es del Programa.

Tabla 4. Contenido del Formulario virtual para la priorización de necesidades (FV-2)

Sección	Pregunta				
Preámbulo	¿Desea participar en el recojo de necesidades?				
Fleambulo	¿En qué programa social trabajas?				
Dotos generales	¿Cuál es tu nombre completo?				
Datos generales del informante	¿Cuál es tu rango de edad?				
	¿Cuál es tu correo electrónico?				

Sección	Pregunta
	¿Cuál es tu carrera profesional/técnica?
	¿A qué sede del Programa perteneces?
	¿Cuál tu unidad/dependencia dentro del Programa?
	¿Cuál es tu cargo?
	¿Desde cuándo trabajas en el Programa?
Exposición de	Exposición resumida de todas las necesidades, incluyendo los insumos
cartera	donde se encontraron (revisión de evidencia, servidores públicos y/o
Cartera	población usuaria)
Multivoting	Explicación del sistema de voto
widitivoting	Del 1 al 10 ¿Qué tan relevante consideras? (necesidad por necesidad)

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

2.1.6. Procedimiento para la jerarquización de necesidades

El equipo técnico del AYNI Lab Social, agregará los puntajes asignados por las/os participantes a cada uno de los clústeres de necesidades que resultaron de los procesos de identificación de necesidades. Resultando en una puntación global por clúster, x_i , y posteriormente se estandarizarán las puntuaciones a una escala de 0 a 1 para tener una medición clara de la importancia relativa de cada clúster. La estandarización sigue la siguiente fórmula:

$$z_i = \frac{x_i - \min(x)}{\max(x) - \min(x)}$$

Donde z_i es un índice de importancia relativa.

De esta manera, se contará con una puntuación relativa del 0 al 1 que denotará la importancia que, de forma agregada, funcionarias/os le dieron a cada necesidad de la cartera.

2.2. Ruta metodológica para la identificación de soluciones innovadoras

La ruta metodológica a seguir para la identificación de posibles soluciones innovadoras toma las propuestas de Richburg-Hayes et al. (2014), del Departamento de Salud y Servicios Humano de Estados Unidos, y de Hallsworth et al. (2018) de Behavioural Insights Team (BIT) que se originó en el Gabinete de Reino Unido. Cabe mencionar que ambas fuentes sugieren aplicar ciencias del comportamiento, lo que resulta práctico para encontrar soluciones innovadoras con las características previstas en la creación del AYNI Lab Social: originales; transferibles; susceptibles de transformarse en una política, un servicio o un proceso social nuevo; costoefectivas; y escalables.

No obstante, la experiencia del laboratorio de innovación, demuestra que hay retos para la inclusión que solo pueden ser atendidos por desarrollo (y acceso a) nuevas tecnologías. No es sorpresa que, para los hogares en situación de vulnerabilidad, la falta de tecnología es una característica definitoria de su pobreza y sus dificultades (Practical Action, 2016). Por ello es por lo que se proponen pasos no contemplados por Richburg-Hayes et al. (2014) y Hallswort et al. (2018), en base a las recomendaciones de Pathways for Prosperity Commision (PPC, 2019) que incorpora recomendaciones para que la tecnología sea una fuerza de desarrollo inclusivo.

Con lo anterior en consideración, se proponen realizar dos procesos, propuestos por Watkins, West Meiers, y Visser (2012): revisión documentaria y taller (o consulta) con expertos. Como se muestra en la Figura 3, ambos procesos son complementarios.

Por otro lado, cabe mencionar otros mecanismos que permiten la identificación de soluciones innovadoras tales como la realización de ideatones/hackathones o el lanzamiento de ventanas de innovación. En ambos casos lo que se busca es recoger propuestas de ideas o mecanismos que permitan identificar soluciones a las necesidades identificadas en los programas sociales o instrumentos de política. Una ventaja de estos procesos de identificación de necesidades e ideación de soluciones permiten la diversidad social de los participantes (académicos o profesionales de diferentes disciplinas del sector público o privado, entre otras) lo que incentiva a tener una mirada desde diferentes ángulos sobre el problema y las soluciones. Estas modalidades resultan interesantes y se sugiere su evaluación para poder identificar soluciones adicionales a las presentadas en este documento.



Figura 2. Ruta para la identificación de soluciones innovadoras

Elaboración: MIDIS – DGSE – AYNI Lab Social a partir de Richburg-Hayes et al. (2014), Hallsworth et al. (2018), Watkins, West Meiers, y Visser (2012) y Resolución Ministerial N°248-2016-MIDIS.

En este sentido, para el proceso de revisión documentaria, a partir de la identificación y priorización de necesidades, se establece un resultado esperado, sin presumir causas específicas (Richburg-Hayes et al., 2014). A partir de ello se siguen tres actividades: establecer hipótesis, mapear intervenciones y proponer soluciones.

2.2.1. Establecer hipótesis

Entendiendo el problema, sus actores y el contexto; se busca identificar los cuellos de botella que impiden el resultado deseado⁵. Estos cuellos de botella son factores asociados a la prestación del servicio como: insumos faltantes, modelos operacionales inadecuados, tecnologías no adecuadas, comportamientos adversos tanto de proveedores como usuarias/os, entre otros.

Desde la revisión documentaria se puede recurrir de forma complementaria a:

Analizar factores que determinen el resultado deseado (buscar causalidad) y buscar cuál de ellos no se está considerando en la prestación del servicio (o implementación del proceso). Conocer el funcionamiento del Programa y sus principales procesos, así como su cadena de valor, resulta un insumo valioso para seguir esta ruta. Al respecto, en el presente informe se incluye una sección sobre la descripción del Programa.

⁵ Hallsworth et al. (2018) consideran que esta fase debe incluir visitas a los/las usuarios/as. En la propuesta metodológica de este documento no se incorporan estas acciones por no contar con los recursos logísticos para proceder de esa forma. Al final de esta sección, sin embargo, se recomienda realizar un breve trabajo de campo para validar la hipótesis y la viabilidad de implementación de la idea innovadora.

Utilizar conceptos estudiados (sesgos) por la economía del comportamiento. Para ello se puede recurrir a Kremer et al. (2019), que presenta la revisión más completa de los avances en este campo en áreas de desarrollo (salud, educación, inclusión financiera, etc.). Se puede complementar con otros trabajos como DellaVigna (2009) y Martínez et al. (2020).

2.2.2. Mapear intervenciones

Dependiendo a la naturaleza del cuello de botella se buscó evidencia de experiencias internacionales que atiendan el problema y cuenten con resultados medibles. Lo ideal es encontrar evidencia rigurosa (evaluación aleatoria o cuasi/aleatoria, revisiones sistémicas) de qué funciona y qué no para solucionar el cuello de botella. Para ello se siguieron pautas para 'revisión rápida de evidencia' (GRADE, 2018) que se caracteriza por usar de manera estratégica los componentes de las revisiones sistemáticas (protocolo de búsqueda, criterios de inclusión) de forma simplificada para sistematizar la evidencia sobre una política o intervención de manera tan exhaustiva como sea posible con restricciones de tiempo.

En ausencia de evidencia se puede recurrir a propuestas teóricas. Martínez et al. (2020) y Richburg-Hayes et al. (2014) proveen una 'batería de herramientas' que pueden ser probadas para sesgos conductuales específicos. Documentos de referencia que recopilan herramientas tecnológicas y su aplicación para el desarrollo socioeconómico son PPC (2019) y Banco Mundial (2017).

Entre los protocolos de búsqueda se incluye recurrir siempre a tres tipos de fuentes: i) informes o reportes de otros laboratorios de innovación social, ii) caja de herramientas de la economía del comportamiento y iii) innovadores locales. En esta sección revisamos las ventajas de estos tipos de fuentes y listamos algunas de las más útiles que fueron utilizadas a lo largo del presente documento. Cabe mencionar, que de acuerdo a las características del cuello de botella, se recurrieron a otras fuentes especializadas (por ejemplo, la organización mundial HelpAge para Pensión 65).

A. Otros laboratorios de innovación social

Aprovechando el auge de la innovación social de los últimos años, se pueden encontrar intervenciones en implementación o incluso ya evaluadas, recurriendo a las experiencias de otros laboratorios de innovación. Particularmente, las agencias multilaterales de desarrollo, como Naciones Unidas o el Banco Interamericano de Desarrollo, han guiado la implementación Laboratorios de Innovación Social en países en desarrollo, a la par de iniciativas relativamente recientes de sus propios gobiernos.

La ventaja de recurrir a esta fuente, es que las intervenciones o soluciones identificadas, generalmente cumplen con los pilares del AYNI Lab Social, como búsqueda de costo-efectividad, replicabilidad, escalabilidad, entre otras. Algunas de las que se han consultado son:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: UNDP Innovation Facility & Accelerator Labs. Creada en 2014, ha invertido en más de 140 soluciones innovadoras alrededor del mundo y ha impulsado la implementación más de 10 laboratorios de innovación social en países en vías de desarrollo, resalta como una de sus principales lecciones aprendidas, la necesidad de colaborar para pasar desde un problema o una necesidad hasta la implementación de una solución, la innovación, que la atienda. Esa agencia de desarrollo maneja un portafolio de innovaciones en cuatro categorías: i) innovaciones en la gestión pública, ii) innovación de datos, iii) innovaciones por diseño comportamental, iv) mecanismos no tradicionales de financiamiento. En adición a ello, durante el 2019, el PNUD ha conformado laboratorios de aceleración de Innovación Social en 60 países.

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia: Office of Innovation & Innovation Labs. También desde 2014, UNICEF ha inspirado y apoyado la ampliación de nuevas tecnologías y enfoques para su trabajo y el de sus socios para lograr un impacto poderoso para todos los niños. Guiados por demanda y metodologías centradas en las y los usuarios, ha identificado y apoyado pilotos en más de 90 países. Esa agencia de desarrollo maneja un portafolio de innovaciones en cuatro categorías: i) innovaciones digitales, ii) innovaciones de productos físicos, iii) mecanismos no tradicionales de financiamiento, iv) innovaciones inteligentes de programas (rama comportamental).
- Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo: BID Lab. Laboratorio de innovación del Grupo BID. Moviliza financiamiento, conocimiento y conexiones para catalizar innovación para la inclusión en América Latina y el Caribe. Este laboratorio es intensivo en atraer iniciativas privadas y financia su desarrollo, no necesariamente los productos obtenidos tienen la finalidad de prestarse a través de servicios públicos.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos: Observatory for Public Sector Innovation. Este, no se trata de un laboratorio en sí mismo, sino de un observatorio de Innovación en el Sector Público de la OECD, que integra redes de Innovación Social y anualmente publica numerosos casos de estudio emblemáticos de Laboratorios e Innovaciones Sociales en países como Brasil, México, Indonesia, Mongolia, Estonia, Corea del Sur, Noruega, entre otros.

En adición a los mencionados, han resultado útiles innovaciones puestas en marcha con patrocinio del *Poverty Action Lab* y de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

B. Cajas de herramientas de la economía del comportamiento

La economía del comportamiento consiste en el análisis de desviaciones sistemáticas de los modelos económicos estándar en términos de preferencias, creencias y toma de decisiones. Estas desviaciones están motivadas por percepciones de la psicología, que se capturan utilizando nuevos modelos económicos (Kremer et al, 2019). La ventaja de recurrir a soluciones basadas en economía del comportamiento es que se presentan soluciones con alta costo-efectividad, una característica importante de las innovaciones sociales promovidas por el AYNI Lab Social. Las soluciones que toman esta ruta pueden consistir en intervenciones tan sencillas como proveer mensajes para hacer recordatorios o introducir cambios en la forma de presentación de un formulario, que aprovechan los conceptos comportamentales para optimizar la toma de decisiones en los individuos.

Martínez et al. (2020) y Richburg-Hayes et al. (2014) proveen una 'batería de herramientas' que pueden ser probadas para sesgos conductuales específicos.

Adicionalmente, el <u>Behavioral Insight Team (BIT)</u>, también conocido como la 'nugde unit' (unidad de empuje) de Reino Unido, se enfoca en utilizar conceptos conductuales para el diseño de soluciones. Está presente en de 31 países con más 750 intervenciones.

C. Iniciativas locales

Otra referencia clave para identificar soluciones, es el ecosistema de innovaciones locales. En esta se incluyen a emprendimientos sociales u organismos no gubernamentales peruanos que atienden alguna de las problemáticas identificadas.

La ventaja de recurrir a esta fuente, es que se toman posibles soluciones que ya están en implementación, lo que podría acelerar el ciclo de innovación, si son finalmente seleccionadas por el programa social o herramienta de política.

Distintas organizaciones no lucrativas, o lucrativas, pero con objetivos sociales, tienen experiencias que merecen ser evaluadas, en tanto atienden problemáticas identificadas por el AYNI Lab Social. Un punto de partida es la Red Kunan, que agrupa emprendimientos sociales asociados, además que anualmente realiza el Desafío Kunan, una actividad que congrega a innovadores locales a nivel nacional.

2.2.3. Proponer soluciones

Finalmente, de la/s intervención/es encontrada/s se incluyen en el presente informe aquellas que calzan con la necesidad en análisis. Cabe señalar que si esta propuesta de intervención está relacionada con algún resultado del Programa (inmediato, intermedio, o final) se propone una teoría de cambio resumida asociada a la propuesta de solución innovadora.

Es importante resaltar que las tres etapas descritas en los puntos 2.2.1 a 2.2.3 son llevadas a cabo para cada una de las necesidades identificadas en cada programa social, y en el informe se presentan en el orden que el Programa las priorizó.

3. Descripción del programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en situación de pobreza - CONTIGO⁶

El Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO tiene como objetivo otorgar la pensión no contributiva a cargo del Estado a las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza, con la finalidad de elevar su calidad de vida, cuya aplicación progresiva está contemplada a todo el territorio nacional tal como se establece en el decreto de creación del Programa, Decreto Supremo N°004-2015-MIMP.

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, mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP. Dicho decreto fija el monto de la pensión no contributiva en S/ 150.00 (Ciento Cincuenta y 00/100 Soles), correspondiente a la brecha de ingreso por compensar, movilidad y transporte⁷. Cabe señalar que la entrega se realizará de manera bimestral por la cantidad de S/ 300.00 soles (Trescientos y 00/100 Soles), en base a la exposición de motivos que presenta el CONADIS.

Asimismo, con el Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP, se modificó el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP que crea el Programa de Pensión por Discapacidad Severa, en lo concerniente a la etapa de entrega. Al respecto, se establece en el numeral 12.4.2, que "Para el caso de los beneficiarios mayores de edad que no pueden manifestar su voluntad y de los beneficiarios menores de edad el pago de la pensión puede realizarse, a solicitud de parte, de acuerdo al siguiente criterio de prelación: a) A solicitud de quien ejerce la patria potestad, la tenencia o tutela del menor de edad, en ese orden, según corresponda, b) A solicitud de un familiar directo hasta el tercer grado de consanguinidad y que viva con el beneficiario y c) A solicitud de una persona que viva con el beneficiario y que, además, sea quien realice los cuidados constantes de esta."

Finalmente, mediante 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. Asimismo, se establece que, culminado el proceso de transferencia, la denominación del Programa será Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza-CONTIGO.

3.1 Cobertura

_

⁶ Cabe mencionar que la descripción realizada corresponde a las actividades del Programa antes del Estado de Emergencia Nacional decretado a causa de la pandemia COVID-19.

⁷ Tal como se señala en el documento Exposición de motivos Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Pensión por Discapacidad.

El Programa CONTIGO interviene en las veinticinco regiones del país, su implementación progresiva alcanzó a todo el territorio nacional con el Padrón VI – 2019, aprobado el 27 de diciembre de 2019, con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 52-2019-MIDIS/PNPDS-DE. De acuerdo con el último padrón de usuarios del año 2019, el Programa contaba con 39 890 usuarias/os que cumplen los criterios de elegibilidad del programa establecido en el Artículo 8° del Decreto de creación:

- Contar con un <u>certificado de discapacidad severa</u> emitido de conformidad con la Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad⁸.
- ii) No percibir ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado, incluyendo las prestaciones económicas que se otorquen a través del Seguro Social de Salud-EsSALUD.
- iii) Encontrarse <u>en situación de pobreza</u> bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH.

La distribución de usuarias/os atendidos por CONTIGO se distribuyen por región de la siguiente manera:

Tabla 5. Cobertura de intervención del Programa CONTIGO por región 2019

Regiones	N° de Usuarios
Amazonas	3 425
Ancash	1 324
Apurímac	1 663
Arequipa	243
Ayacucho	2 606
Cajamarca	7 608
Callao	186
Cuzco	1 636
Huánuco	3 177
Huancavelica	1 986
Ica	448
Junín	909
Lambayeque	1 218
La Libertad	886
Lima	2 676
Loreto	1 273
Madre de Dios	65
Moquegua	107
Pasco	1 021
Piura	2 774
Puno	1 729
San Martin	1 474
Tacna	130
Tumbes	937
Ucayali	389

⁸ Norma Técnica de Salud N° 127-MINSA/2016/DGIESP en el que se establece la Norma Técnica de Salud para la Evaluación, Calificación y Certificación de la persona con discapacidad, aprobado con Resolución Ministerial N°981-2016/MINSA.

_

Regiones	N° de Usuarios
TOTAL	39 890

Fuente: Programa CONTIGO - Elaborado sobre la base Padrón VI – 2019)

Información al cierre de diciembre de 2019 Elaboración: MIDIS – DGSE – AYNI Lab Social

3.2 Ciclo del programa

Desde el año 2015, año de creación, del Programa CONTIGO, tiene delimitado los que guían sus actividades, como se contrasta en la Figura 4. Para describir la intervención que CONTIGO presta, de aquí en adelante nos concentraremos en describir brevemente los procesos misionales.

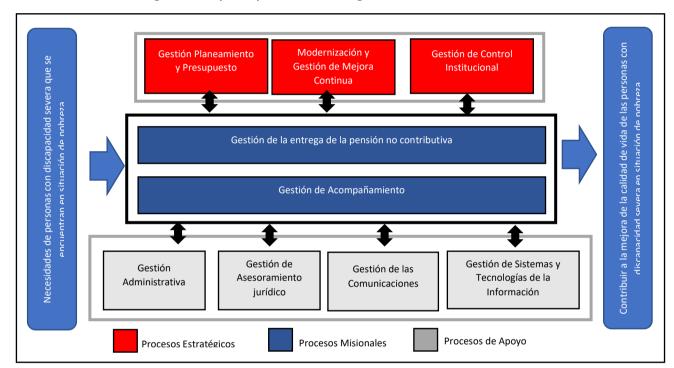


Figura 3. Mapa de procesos del Programa CONTIGO

Fuente: Programa CONTIGO - Elaborado sobre la base de la Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS Elaboración: MIDIS – DGSE – AYNI Lab Social

3.2.3. Gestión de entrega de la pensión no contributiva

En la gestión de entrega y acceso a la pensión no contributiva por discapacidad severa, se desarrollan dos procesos identificados en la Directiva "Afiliación, Elaboración de padrón general de usuarios/as y Autorización para el cobro de la pensión no contributiva", aprobada el 2 de diciembre de 2019 con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 049-2019-MIDIS/PNPDS-DE.

A. Proceso de Afiliación

Existen dos modalidades de afiliación del Programa CONTIGO: i) de parte, a solicitud de la persona con discapacidad u otra persona en representación de la primera y ii) de oficio, en el Programa u otra entidad al identificar a la persona con discapacidad inicia el proceso de afiliación.

El proceso de afiliación requiere la verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al Programa establecidos en el Artículo 59 de la Ley N° 29973, Ley de a Persona con Discapacidad y el Artículo 8° del Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, siendo estos: i) 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; ii) 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; y iii) Encontrarse en situación de pobreza bajo los criterios del Sistema de Focalización de Hogares-SISFOH.

Se da inicio al proceso de afiliación en el caso de la modalidad de parte ante la recepción de la solicitud (Formato PC 1000) y en caso de ser menor de edad deberá adjuntar un informe original de condición social/legal emitido por Oficina Municipal de atención a la Persona con Discapacidad OMAPED, Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente DEMUNO o Juez de Paz. Y en la modalidad de oficio, en el momento en el que el Programa u otra entidad genere la solicitud de afiliación.

El proceso de verificación de cumplimiento de los requisitos para acceder al programa CONTIGO, requiere inicialmente que la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud – MINSA valide la información remitida respecto al Certificado de Discapacidad. En cuanto a el segundo requisito la Coordinación de Afiliaciones de CONTIGO realiza el cruce de información con diferentes entidades públicas y privadas⁹. Y finalmente, la coordinación de Afiliaciones verifica que la persona con discapacidad severa se encuentre en situación de pobreza de acuerdo con los criterios del Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH, con la CSE remitida por la Dirección General de Focalización del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS.

B. Proceso de Autorización del cobro de la pensión

El procedimiento de autorización de cobro es un mecanismo que permite a las personas con discapacidad severa realizar el cobro efectivo de su pensión no contributiva. Por ello se establecen los criterios y requisitos para autorizar al cuidador/a de la persona con discapacidad el cobro de la pensión no contributiva, este aplica en los casos en que el usuario/a es menor de edad¹º o mayor de edad que no pueda manifestar su voluntad o que pudiendo por su condición de discapacidad o inaccesibilidad geográfica se imposibilite su traslado al punto de pago. De acuerdo con el siguiente criterio de prelación, este procedimiento será otorgado o tramitado por:

- a. A solicitud de quien ejerce la patria potestad, la tenencia o tutela del menor de edad, en ese orden, según corresponda.
- b. A solicitud de un familiar directo hasta el tercer grado de consanguinidad y que viva con el beneficiario.
- c. A solicitud de una persona que viva con el beneficiario y que, además, sea quien realice los cuidados constantes de esta

La verificación del cumplimiento de los requisitos para la autorización de cobro de la pensión no contributiva se inicia con la validación de datos del solicitante con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC; Verificación de Padrón General de Hogares PGH la composición del hogar debiendo identificar que el cuidador o cuidadora resida en la misma vivienda. Y adicional a ello, en el caso de menores de edad se verifica de acuerdo con el orden de prelación la tenencia o tutela del menor.

¹⁰ En el caso de los menores de edad al no contar con derechos civiles (independencia económica, inclusión financiera) que se adquieren con la mayoría de edad, califican directamente para el procedimiento de autorización de cobro.

⁹ En el caso de menores de edad el cruce de información se realiza con: Caja de Pensión Militar Policial, Superintendencia de Banca y Seguros SBS y Oficina de Normalización Previsional ONP; y en el caso de mayores de 18 años el cotejo se realiza con las siguientes entidades: Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescado, Caja de Pensión Militar Policial, Ministerio de Defensa MINDEF, Ministerio de Economía y Finanzas MEF, Ministerio del Interior MININTER, Oficina de Normalización Previsional, Policía Nacional del Perú PNP, Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Seguro Social de Salud EsSALUD, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS y Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria SUNAT.

3.2.4. Gestión del acompañamiento

La unidad de Acompañamiento es la unidad técnica encargada de promover el acceso a servicios complementarios especializados otorgados por otros sectores públicos o privados, que contribuyan a elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa usuarias del Programa. Entre sus funciones se encuentran:

- Elaborar y proponer a la Dirección Ejecutiva el Plan Anual de Acompañamiento, para su aprobación u garantizar su implementación, elaborando el informe de los resultados en los plazos previstos.
- b. Elaborar y proponer a Dirección Ejecutiva, los documentos técnicos de los procesos a cargo de la Unidad, en concordancia de los lineamientos del Programa y del MIDIS.
- c. Diseñar, planificar, dirigir, supervisar los procesos relacionados al Acompañamiento del Usuario en la Unidades Territoriales, con el objeto de generar estrategias que permitan el acceso a servicios complementarios para el/la usuario/a del Programa.
- d. Promover, planificar, dirigir y supervisar las visitas de supervisión y monitoreo de uso de la pensión, elaborando el informe de los resultados y alertas identificadas en su implementación.

Proponer a la Dirección Ejecutiva para su aprobación, los procedimientos, manuales, guías u otros documentos, que permitan estandarizar las intervenciones que desarrolla la unidad, en concordancia a sus competencias y velar por su correcta implementación.

3.3 Cadena de valor del Programa CONTIGO¹¹

La cadena de valor del programa CONTIGO sistematiza todo el proceso mediante el cual opera el programa. Abarca desde los insumos que se utilizan para cada actividad o procesos, hasta los resultados (inmediatos, intermedios y finales) obtenidos a partir de los productos generados.

La cadena de valor contempla entre los insumos el Padrón General de Usuarios, en el que se identifica a usuarios; las Solicitudes de autorización para el cobro de la pensión no contributiva, que facilita los procesos de cobro de Personas con Discapacidad severa menores de edad y mayores de edad que por la condición de discapacidad no puedan realizar el cobro; la Planificación de actividades para el acompañamiento orientado al usuario y hogar; el fortalecimiento de Capacidades dirigido a los aliados estratégicos; y la planificación de seguimiento, monitoreo y supervisión.

En tanto, los productos de la cadena de valor contemplados por el Programa son: i) Personas con Discapacidad severa que acceden a la pensión no contributiva y II) personas con Discapacidad severa y su hogar reciben acompañamiento.

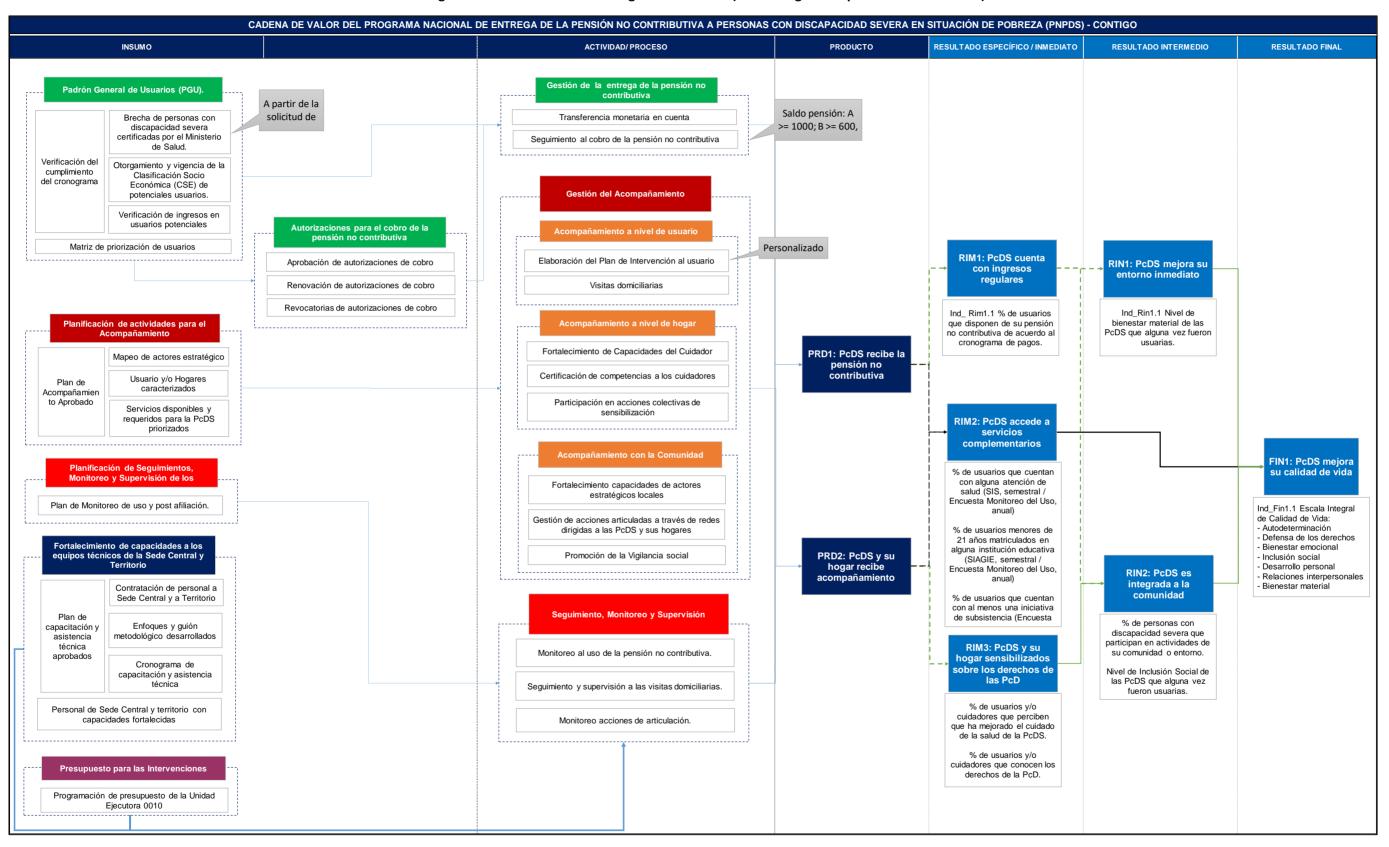
Como resultado intermedio la Mejora de la accesibilidad o habitabilidad de la vivienda para la PcDS, Personas con Discapacidad severa que accede a los servicios priorizados y Personas con Discapacidad Severa hacen uso de los servicios presentes en el territorio. Los cuales a su vez se consolidan en el resultado final es Contribuir a mejorar la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Severa.

Por otro lado, dada la imposibilidad de realizar las actividades regulares durante el periodo de inmovilización social obligatoria durante el segundo y parte del tercer trimestre del año 2020 a causa de la pandemia del COVID-19, el Programa adaptó su cadena de valor para este contexto contemplando las acciones de seguridad higiénica y de distanciamiento social requeridas para poder operar. El desarrollo de las necesidades y soluciones no toman en cuenta esta cadena de valor, ya que fue elaborada y aprobada de forma posterior al inicio de la elaboración de este informe¹².

¹¹ Durante febrero de 2020 se está revisando la cadena de valor del programa. Sin embargo, la versión que se describe en este documento corresponde a la versión pre-COVID que data de julio de 2018.

¹² La Cadena de Valor vigente a la fecha se puede encontrar en el siguiente link: https://contigo.gob.pe/wp-content/uploads/2020/08/RD-079-2020-MIDIS-PNPDS-DE_compressed.pdf

Figura 4. Cadena de valor del Programa CONTIGO (versión vigente al primer trimestre 2020)



4. Identificación de necesidades en el programa

La descripción del Programa, en la sección anterior, resulta valiosa para poder identificar dónde podrían estar insertadas las necesidades del programa CONTIGO, que en su sentido más práctico pueden definirse como las diferencias o discrepancias entre los resultados deseados y los actuales. La identificación de necesidades de esta sección sigue la metodología explicada en la sección 2.1.1., y 2.1.2.

4.1. Revisión de literatura

La producción de literatura entorno a la problemática de la discapacidad aún es limitada, las investigaciones identificadas abordan la discapacidad desde el ámbito de la restitución de derechos, avances normativos e implementación de políticas públicas. En cuanto a la intervención directa y evaluación de estas intervenciones no ha sido posible identificar su producción. Entre los estudios rigurosos de corte cuantitativo sobre la medición de calidad de vida de la población con discapacidad se encuentran los elaborados por Schalock (2007) y Lema (2009) y la caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad en el Perú (INEI, 2018).

En cuanto a estudios cualitativos de revisión documental de experiencias la Organización Mundial de Salud cuenta con una Guías de Rehabilitación Basada en Comunidad y que desarrolla cinco componentes (Salud, Educación, Subsistencia, Social y Fortalecimiento. Asimismo, la Coordinadora de Derechos Humano presenta un Informe Alternativo para el Comité de Derechos de las Personas con discapacidad 2019 Perú a Naciones Unidas (CCDDHH, 2019).

Finalmente, para contribuir al mayor entendimiento de problemas de usuarios o del Programa, se toman dos tesis presentadas en las filas 10 y 11.

Tabla 6. Documentos incorporados en la revisión de literatura

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución
1	Robert L. Schalock y Miguel Ángel Verdugo	2007	El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos a personas con discapacidad intelectual	American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
2	Claudia Patricia Henao Lema, Lida Maritza Gil Obando	2009	Calidad de vida y situación de discapacidad	Revista Hacia la Promoción de la Salud
3	Instituto Nacional de Estadística e informática	2018	Perú: Caracterización de las Condiciones de Vida de la Población con Discapacidad - 2017	Instituto Nacional de Estadística e informática
4	Coordinadora Nacional de Derechos Humanos	2019	Informe Alternativo para el Comité por los Derechos de las Personas con Discapacidad 2019 - Perú	Coordinadora Nacional de Derechos Humanos
5	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Subsistencia	Organización Mundial de la Salud

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución
6	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Social	Organización Mundial de la Salud
7	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Subsistencia	Organización Mundial de la Salud
8	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Salud	Organización Mundial de la Salud
9	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Educación	Organización Mundial de la Salud
10	Claudia Danae Huaman Charcape	2019	Determinantes de la participación laboral de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano	Tesis de Licenciatura en Economía Pontificia Universidad Católica del Perú
11	Fernández, Javier Asesor: Vontrar, Eric	2018	Pensión 65 y su validez y eficiencia como régimen de pensiones no contributivas en el Perú	Tesis Maestría en Gestión Pública Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

En el Anexo 3 se presenta una matriz con metodologías, hallazgos y necesidades encontradas por estos estudios. Elaboración: MIDIS – DGSE – AYNI Lab Social

Las necesidades que se tienen como resultado de este proceso son presentadas en la Tabla 12, referenciadas con "RL", de revisión de literatura.

4.2. Recojo de información con funcionarios/as del programa CONTIGO

En un primer momento se contemplaba la realización de un taller presencial de relevamiento de necesidades (cuya propuesta metodologíca se detalla en los anexos 2 y 3) con el personal del programa CONTIGO y, en paralelo, la revisión de literatura sobre el programa, ambos procesos desembocarían en la identificar de clústeres de necesidades que requerirían la identificación de soluciones innovadora para el Programa. Sin embargo, a medida que se iniciaban los preparativos para este proceso, se declaró, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el Estado de Emergencia Nacional a partir del 16 de marzo por las "graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19"; el mismo que se ha prorrogado de manera sucesiva a través de Decretos Supremos¹³ durante todo el año 2020.

•

¹³ Los Decretos Supremo que prorrogan el Estado de Emergencia Nacional en el Perú, en el contexto de la pandemia del COVID-19 son: DS N° 051-2020-PCM, DS N° 075- 2020-PCM, DS N° 083-2020-PCM, DS N° 116-2020-PCM, DS N° 135-2020-PCM, DS N° 174-2020-PCM, DS N° 184-2020-PCM. Legislatura aplicable hasta el 31 de diciembre del 2020.

4.2.1. Actividades previas para el recojo de información de manera virtual

Durante la segunda semana de marzo de 2020, mediante oficio, la DGSE del MIDIS, en su calidad de Secretaría Técnica del AYNI Lab Social, invita al Programa CONTIGO a participar del Taller de relevamiento de necesidades, al mismo tiempo que se solicita la designación de un punto focal para todas las actividades de innovación social. Al respecto, como respuesta a la mencionada comunicación, el programa CONTIGO designa a la Sra. Nadya Villavicencio como punto focal para coordinaciones con el AYNI Lab Social.

Comunicación con Dirección Ejecutiva del programa

Mediante correo electrónico, el Director General de Seguimiento y Evaluación (Secretario Técnico del AYNI Lab Social), se comunicó con la Dirección Ejecutiva del Programa para solicitar la confirmación sobre su punto focal y comunicar el interés del laboratorio de mantener actividades de innovación social, a través de plataformas virtuales.

Comunicación de presentación con punto focal

Como se realizó con otros programas sociales, en la primera interacción con el punto focal se espera comunicar sobre la importancia de la innovación, informar sobre el ciclo de innovación 2020 del AYNI Lab Social y anunciar el próximo envío de un instrumento virtual para el recojo de necesidades con funcionares del programa.

Envío de formulario virtual FV-1

La ventaja de haber realizado el recojo de información mediante el formulario virtual FV-1, es que, además de cumplir con el adecuado distanciamiento social, se pudo elaborar una versión de instrumento a ser completado en menos de media hora, lo que permitió a las/os funcionarias/os continuar con sus labores del día a día las cuales pueden estar enfocadas en la contingencia de la pandemia y atención a sus usuarias/os.

Dado que un instrumento de estas características permite el recojo de información de una manera más rápida, se sugirió que el número de personas que respondan el formulario se incremente a 30, de ser posible. Ello permite contar con una heterogeneidad mayor en los perfiles de funcionarios que respondan y así poder identificar mejor las necesidades del programa social.

Tabla 7. Participantes requeridos del programa CONTIGO

Unidad / Dependencia – programa CONTIGO	N° Participantes esperados
Coordinación Técnica	1
Unidad de Operaciones	2-4
Unidad de Acompañamiento	2-4
Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	1-4
Unidad Territorial de Lima	2-3
TOTAL	8-16

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

4.2.2. Hallazgos del recojo de información con el FV-1

Caracterización de participantes del formulario virtual

El total de funcionarias/os que completaron el formulario fueron 16, cuyos cargos eran Coordinadora Técnica, Especialistas en Articulación, Especialista en Acompañamiento al Usuario, Analistas, entre otros. El formulario fue completado por personal de sede central, ya que hasta el momento el programa no cuenta con unidades territoriales, la información de los participantes del formulario virtual se detalla en el Anexo 6 del presente documento.

Conociendo el Programa

Para conocer un poco mejor el programa, desde la óptica de los propios gestores, se solicitó a los encuestados enunciar en sus palabras los servicios que brinda el programa a través de la pregunta ¿cuáles son los servicios que brindan desde el Programa?. Se enunciaron 29 servicios, siendo el de mayor recurrencia el de "la entrega de la pensión no contributiva" y seguida de "acompañamiento al usuario", identificando de manera minoritaria tres servicios adicionales a los ya mencionados.

Tabla 8. Servicios brindados por el programa CONTIGO

Servicio	N° de recurrencias
Entrega de la pensión no contributiva	15
Acompañamiento al usuario	9
Inclusión financiera	2
Articular acceso a servicios complementarios para PcD	2
Capacitación	1

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Como ejercicio complementario a la enunciación de servicios, se solicitó calificaran los servicios brindados con un puntaje de 1 a 10 con la pregunta "¿Cómo crees tú que las/los usuarias/os calificarían los servicios que reciben a través del programa social?", en el que 1 es el puntaje más bajo y 10 el más alto, el resultado promedio obtenido fue de 6.14 pts.

Asimismo, respecto a los objetivos del programa, en el que se requería que los participantes enunciaran los objetivos que consideran son trazados por el programa. Se registraron un total de 35 objetivos, los mismo que fueron agrupados de manera que puedan ser contenidos en un enunciado/idea y que además han sido organizados según el nivel que ocuparían dentro de la cadena de valor, como se observa en la Tabla 9. La finalidad del ejercicio era identificar desde la percepción del participante, en sus propias palabras, qué objetivos se buscan cumplir desde los servicios y acciones que desarrolla el programa.

Tabla 9. Objetivos identificados para el programa CONTIGO

Nivel de cadena de valor						
Actividades	Producto	Resultado intermedio	Resultado final			
Incorporar a más usuarios al programa	Entregar la pensión no contributiva	Mejorar el estado socioemocional de las personas con discapacidad	Contribuir a mejorar la calidad de vida			
Fortalecer el ejercicio de los derechos civiles de los usuarios	Realizar el acompañamiento a los usuarios	Inclusión económica				
Promover los derechos de las personas con discapacidad						
Lograr el acceso a la pensión no contributiva						
Realizar visitas de monitoreo al uso de la pensión						

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Caracterizando a la/al usuaria/o

En cuanto a la caracterización, el formulario buscaba identificar quién es el usuario del programa, el mismo puede ser diferente a la población objetivo establecido en sus documentos técnicos y

de gestión del programa, y que a la vez puede diferir respecto a quienes son los que hacen uso de los servicios brindados por el programa. Los participantes enunciaron 26 usuarios, de los cuales en 16 ocasiones se hizo la referencia directa a la "persona con discapacidad severa" y menor medida se enunció al "cuidador/a" y "la familia", tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 10. Caracterización del usuario para el programa CONTIGO

Usuarios	N° de recurrencias
Personas con discapacidad severa	16
Cuidador/a	2
Familia	2
Población indígena amazónica	1
Comunidades nativas y campesinas	1

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Una vez identificado la/el usuaria/o de los servicios del programa, para generar empatía con él/ella, se solicitó a los participantes puedan enunciar respuestas a las preguntas: "¿Qué piensa?", "¿Qué siente?" y "¿Qué hace?" respecto a los servicios ofrecidos por el programa. Para ello a través de nubes de palabras se grafican los resultados, la manera de interpretarlos es de acuerdo con: a mayor recurrencia de enunciación de las palabras se presentarán en un texto de mayor tamaño y a menor recurrencia de enunciación le corresponde un texto en menor tamaño.

Lo que siente la/el usuaria/o

En el aspecto de las emociones, específicamente referido a lo "que siente la/el usuaria/o", para el personal del programa identifican mayoritariamente sentimientos positivos de agradecimiento o reconocimiento, o de alivio. Mientras que en entre los negativos se identifican "miedo", "preocupación" "que tiene que esperar", los cuales están asociados a el ingreso al programa como beneficiario o a la pérdida de este.

Figura 5. Nube de palabras sobre los que siente la/el usuaria/o



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Lo que piensa la/el usuaria/o

Respecto a lo que "piensa la/el usuaria/o", los enunciados identificados son asociados a la oportunidad y posibilidad de cubrir necesidades económicas al percibir la pensión no contributiva. En el que se resalta la valoración positiva respecto al apoyo económico que significa la pensión dentro del hogar de estas/os usuarias/os, "que aporta a su hogar" o "que su condición de vulnerabilidad ha mejorado"

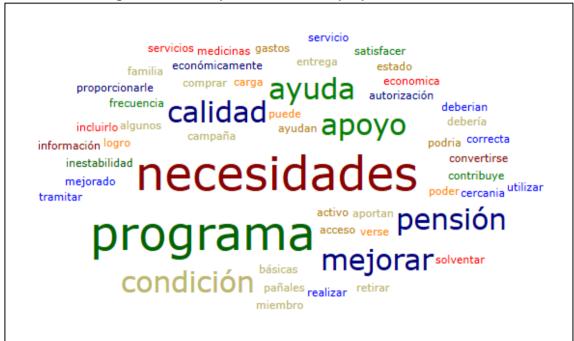


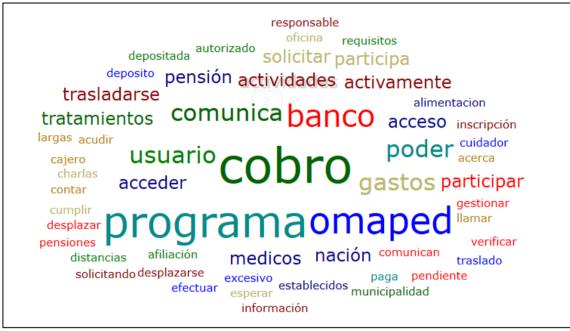
Figura 6. Nube de palabras sobre lo que piensa el usuario

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Lo que hace la/el usuaria/o

En cuanto a lo que hace la/el usuaria/o, las acciones que más se enumeran están relacionadas al acceso y cobro de la pensión, todas las acciones están orientadas a ella, se identifica en el gráfico enunciados como: "inscripción", "requisitos" "solicitar", entre otros que están asociadas al acceso a la pensión; y "llamar", "verificar", "trasladarse" "cobro", entre otros relacionados al cobro.

Figura 7. Nube de palabras sobre los que piensa la/el usuaria/o



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

En líneas generales, los ejercicios de caracterización de las/os usuarias/os, desde el ejercicio de empatizar con ellas/os, presenta limitaciones en el sentido que se asocia las emociones, pensamientos y acciones en la relación usuaria/o-cobro de pensión. Esto quiere decir que mientras menor acercamiento del personal sobre la/el usuaria/o, menor conocimiento existe sobre los servicios y procesos que brinda el programa. Evidenciando por un lado la necesidad de mejorar canales de comunicación, acompañamiento a la/l usuaria/o o monitoreo. Asimismo, la transversalización del enfoque de discapacidad para un mejor abordaje e implementación de la intervención/servicios.

Caracterización del Actor clave

En el proceso de caracterización del actor clave, considerando que es aquel actor que facilita el proceso de intervención del programa, considerándolo como un aliado para el programa, los participantes del formulario virtual identificaron mayoritariamente a las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad – OMAPED, por mediar la relación con el usuario en el territorio. Sin embargo, enunciaron instituciones públicas del ente rector en discapacidad, al Ministerio de Salud y Banco de la Nación, la poca recurrencia de estos últimos puede estar relacionado a actividades puntuales en la intervención del programa.

Tabla 11. Actores claves para el programa CONTIGO

Actores Clave	N° de recurrencias
OMAPED	12
CONADIS	3
OREDIS	2
Gobierno Local	2
MINSA	1
Banco de la Nación	1
Equipo de Acompañamiento	1

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Asimismo, en el proceso de empatizar con el actor clave, se identificó que existe una valoración positiva de la entrega de la pensión (agradecimiento, alegría, entre otros), mientras que entre las emociones negativas (incertidumbre, preocupación, entre otros) esta valoración está asociada al

tiempo que demanda realizar los procesos de afiliación y autorización del cobro. A nivel, de lo que podría pensar el actor clave, se enuncia, que hay un requerimiento de mejorar los procesos de articulación en el que se pueda brindar un adecuado soporte a las personas con discapacidad en el territorio. Finalmente, respecto a las acciones que realiza el actor clave, se identifica que entre las acciones que realizan se encuentran: apoyar en el proceso de afiliación, seguimiento al cobro de la pensión, organizar a usuarios para eventos del programa y difunde el programa.

La siguiente figura condensa las nubes de palabras respecto a lo que siente, piensa y hace el actor clave, para coadyuvar en logro de los objetivos del programa



Figura 8. Nube de palabras sobre los que piensa, siente y hace el actor clave

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Identificando necesidades

Después de este proceso reflexivo que involucra el mapa de empatía de usuarias/os y actoras/es clave del Programa, se procede al proceso de recojo de necesidades. En esta etapa se realizan las preguntas: "¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden a la/el usuaria/o alcanzar los resultados que espera el Programa?" y "¿Qué problemas/hechos/situaciones impiden al Programa alcanzar de manera más eficiente sus objetivos?", en la cual las/os participantes pueden ingresar hasta 5 respuestas en cada una de las preguntas.

En este sentido, se pudo recoger 62 respuestas de todas/os las/os participantes de ambas preguntas. De esta manera, las 62 necesidades se consolidaron en 15 clústeres los cuales son presentados en la Tabla 12 y señalados por la sigla "FV-1", de formulario virtual de recojo de necesidades.

4.3. Triangulación e integración de la información

El equipo del AYNI Lab Social realizó la triangulación e integración de la información según lo mencionado en la Sección 2.1.3., de este informe. Este proceso fue un trabajo de escritorio en la cual consolida la información del proceso de recojo de información con gestoras/os de CONTIGO y del de revisión de literatura.

4.4. Cartera y análisis de necesidades del programa

Como se mencionó previamente, en base a los componentes de la metodología prevista para el Taller se trabajó un formulario virtual con el cual se pudo tomar en consideración el saber experto de las/os funcionarias/os del Programa para potenciar la identificación de necesidades.

De esta manera, se presenta una cartera de necesidades que contiene lo encontrado en la revisión de literatura y en el recojo de necesidades de funcionarias/os a través del formulario virtual. En la Tabla 12 se listan y se acompañan de un breve análisis todas las necesidades encontradas. Cabe mencionar que se ha identificado 7 necesidades de la revisión bibliográfica, 15 en el recojo con funcionarias/os, siendo comunes entre ambas, 6 necesidades, lo cual nos da una cartera de 16 necesidades para el programa CONTIGO.

Tabla 12. Cartera de necesidades del Programa CONTIGO

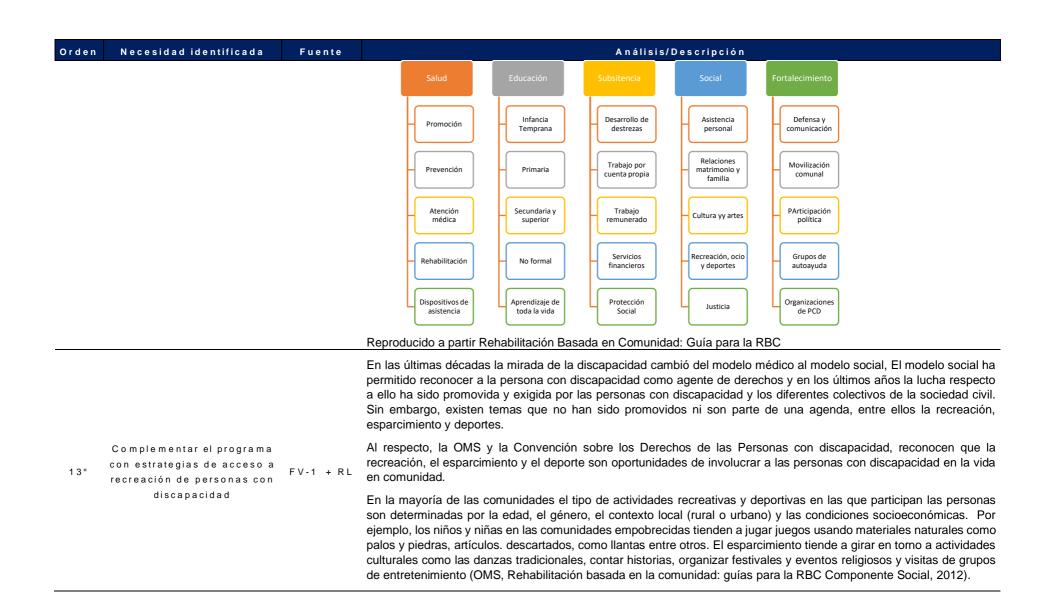
Orden	Necesidad identificada	Fuente	A nálisis/Descripción
1°	Mejorar trato y empatía hacia las PcD	FV-1 + RL	Del formulario virtual, lo gestores señalaron que las/os usuarias/os del Programa Contigo podían sufrir discriminación, poca empatía y procesos de exclusión en la sociedad. Además, la OMS señala que la población en general no se encuentra sensibilizada respecto a las personas con discapacidad, no hay una comprensión de las barreras que tiene que enfrentar en su vida cotidiana (trasladarse en el territorio, acceder a educación, salud, recreación, entre otros). Ni empatía respecto a la situación de exclusión en la que se encuentran, por lo
			tanto, en ella radica la importancia de promover su participación plena en la vida social y comunitaria, como parte de su reconocimiento y ejercicio de derechos (OMS,2012).
2°			En el Artículo 59° de la Ley General de la Persona con Discapacidad el Estado peruano se compromete a la entrega de una pensión no contributiva a personas con Discapacidad Severa en situación de pobreza. El Estado desde el año 2015 viene implementando el programa CONTIGO, en este proceso teniendo conocimiento de la diversidad de diagnósticos y/o condición de la discapacidad de sus usuarias/os, el Programa cuenta con un mecanismo de acceso al cobro de esta pensión, este ajuste razonable, está dirigido a menores de edad, mayores de edad que no manifiesten su voluntad y/o a quienes por su condición de discapacidad o inaccesibilidad geográfica se impide el traslado para hacer efectivo su cobro, permitiendo que una tercera persona (padre, madre o familiares directos hasta tercer grado de consanguinidad) puedan realizar el cobro en el lugar de la/del usuaria/o.
	Facilitar el acceso al pago	FV-1 + RL	En esa misma línea, respecto a los puntos de pago o cobro de la pensión no contributiva, esta sigue siendo una variable que considerar debido a que no es una dificultad exclusiva de CONTIGO sino para los programas de transferencias monetarias. Así, Fernández (2018), recomienda respecto al programa Pensión 65 aumentar las opciones de cobro para el usuario: brindando a estos la posibilidad de cobrar de una manera más cómoda y directa a través de mayores opciones de centros de pago.
			Un tema complementario, está relacionado con la accesibilidad, en lo complejo del término, ya que abarca varios niveles. Por un lado, vinculado a entorno construido urbano y/o edificatorio (diseños basadas en características antropométricas y funcionales de la "normalidad"); vinculado a los sistemas de transporte y movilidad (como obstáculo para la personas con discapacidad); vinculados a la interacción con el entorno, utilizando las nuevas tecnologías de comunicación e información (señalización, medios de comunicación, servicios de información inclusivos, entre otros); y finalmente los culturales y sociales (actitudes, hábitos sociales y culturales como componentes de la compasión y estigmatización de la discapacidad).
			Del formulario virtual se extraen dos ideas centrales referentes a facilitar el acceso al pago de la pensión no contributiva, en la primera se hace referencia a las distancias y desplazamientos que realizan las/os usuarias/os a los puntos de cobros y el segundo referido, a la adaptabilidad de la infraestructura de los puntos de cobro (sucursales, tiendas, cajeros, entre otros) a las necesidades funcionales de las/os usuarias/os.

Orden	Necesidad identificada	Fuente	A n álisis/Descripción
			De acuerdo con la Mesa de Discapacidad de la Coordinadora de Derechos Humanos en el último informe, ante el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, se muestra un avance en la generación de normativa que permita el acceso y restitución de derechos de la persona con discapacidad. Sin embargo, en materia de aplicación y alcance, las cifras de atención a personas con discapacidad aún son poco claras o específicas.
3°	Generar condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa	R L	Al respecto Shalock estable que es necesario reconocer que en los programas o proyectos de atención a personas con discapacidad que buscan contribuir con mejorar la calidad de vida de estas, necesitan reconocer lo complejo de su abordaje, reconociendo: a) acercamiento multidimensional y holístico; b) un enfoque comunitario; c) buenas prácticas que reducen las discrepancias entre las personas y sus ambientes a través del entrenamiento de habilidades funcionales; y d) uso de apoyos individualizados y a su ajuste o asociación con los indicadores centrales de calidad de vida (Shalock, 2007).
			De esta manera, Schalock propone evaluar la calidad de vida desde las dimensiones relativas al bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.
			Además, cabe señalar que el programa todavía no cuenta con una evaluación rigurosa que permita conocer el efecto de la intervención sobre sus principales resultados.
4°	Mejorar capacidad tecnológica del programa	F V - 1	Respecto a la capacidad tecnológica se resalta que ante la ausencia de personal en territorio se requiere mejorar los mecanismos de acercamiento a la/al usuaria/o, y observan en la inclusión de herramientas tecnologías para el acompañamiento a la/al usuaria/o una alternativa de respuesta a esta necesidad, de esta manera facilitarían los procesos de intervención del programa.
5°	Mejorar conocimiento sobre PcD	F V - 1	Del formulario virtual, se obtuvo que una dificultad al momento de plantear estrategias de intervención del programa es contar con una caracterización de las/os usuarias/os, sus cuidadores y hogares. Es conveniente realizar la caracterización de las/los usuarias/os de CONTIGO, a fin de las acciones o servicios complementarios que desde el programa pueden ser desarrollados o que permitan su vinculación a otros programas sociales o sectores
6°	Mejorar interoperatibilidad y mecanismos para detección de población objetivo	F V - 1	De acuerdo con el formulario virtual, ocho de los participantes, enunciaron como necesidad contar con un sistema de interoperabilidad con las instituciones, en el que se caracteriza las limitados mecanismos y estrategias para identificar a potenciales usuarias/os (personas con discapacidad severa), así como para la validación de los requisitos de los potenciales usuarias/os (situación de pobreza, certificación de discapacidad), y para la misma comunicación con la/el usuaria/o del programa (informar a la persona con discapacidad su condición de usuario/a del programa).
7°	Mejorar comunicación con el usuario	F V - 1	En el formulario virtual, una necesidad recurrente lo representa mejorar la comunicación de lla/del usuaria/o, 11 de los 16 funcionarios que respondieron el formulario, expresó que no se cuenta con canales de información que permita a la/al usuaria/o conocer el Programa, los servicios, actividades y objetivos. Una de las barreras de accesibilidad más común con la población con discapacidad, resulta ser el acceso a información. Por ello se hace necesario la implementación de canales de comunicación e identificación de estrategias comunicacionales inclusivos para el acceso

Orden	Necesidad identificada	Fuente	A nálisis/Descripción
			a información directa del Programa, que en este momento requiere de la intermediación de actores externos (OMAPED, OREDIS, CONADIS, entre otros).
8°	Falta de personal en territorio — acercar el programa a la/al usuaria/o	F V - 1	Una necesidad muy recurrente al momento de enunciar las necesidades ha sido la presencia de personal del programa en el territorio, asociado al acercamiento a la/al usuaria/o para la entrega directa de información respecto a los servicios del programa.
9°	Complementar el programa con estrategias educacionales	FV-1 + RL	Según datos de INEI (2018) la población con discapacidad alcanza mayoritariamente como nivel educativo la educación primaria representada por 40.4% de las personas con discapacidad y como cifra importante a observar el 21.3% no logra ningún nivel educativo o solo accede a educación inicial. En esta última cifra, debe estar contenida la población con discapacidad severa.
			La Dirección General de Educación Básica Especial, en una publicación realizada el año 2012 sobre el Balance y Perspectivas de la Educación Básica Especial y la Educación Inclusiva, mostraba que el 88% de la población en edad escolar (0 a 20 años) con discapacidad severa o multidiscapacidad no acceden a Centros Educativos Especializados, siendo solo el 5.8% de esta población matriculada en una escuela especial (DIGEBE, 2012).
			En esta materia, la Organización Mundial de la Salud sugiere que es necesario ayudar a las familias a entender la importancia de la educación temprana en los niños y las niñas con discapacidad ya que se puede desde muy temprano aprender técnicas de autocuidado y destrezas básicas, que le permita ser más independiente y de esta manera dejar de ser percibidos como una carga. En esta misma línea, es importante promover en la comunidad la educación inclusiva a lo largo del ciclo de vida de la persona, desde la primera infancia hasta la adultez, en la que la educación no formal (educación fuera del sistema escolar) sea o amplié una alternativa de educación comunitaria o de segunda oportunidad (OMS, Rehabilitación Basada en Comunidad: Guía para la RBC Componente de Educación, 2012).
			Un actor clave en esta interacción Programa-usuaria/o, lo representa el cuidador como el sistema de apoyo ¹⁴ para el acceso a servicios y bienes, y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. En ellos recae las atenciones y cuidados para la supervivencia de la persona con discapacidad (alimentación, acceso a atención médica, rehabilitación e interacción social).
10°	Mejorar el acompañamiento a la/al usuaria/o y supervisión post-afiliación	F V - 1	En diferentes contextos se han documentado las implicaciones de la experiencia de cuidado de los cuidadores sobre su calidad de vida, relacionadas con el estrés permanente al que se ven sometidos, alteraciones de la salud física en general, del patrón del sueño, fatiga, incertidumbre, depresión y ansiedad, aislamiento social, alteración de la ejecución habitual del rol, y la percepción de la falta de soporte social y de apoyo de los sistemas de cuidado de la salud (Montalvo-Prieto, Flórez-Torres, & Stavro de Vega, 2008).
			En esa línea la OMS sugiere la aplicación de estrategias de rehabilitación en comunidad, en el que el entrenamiento de las familias (padres, madres o cuidadores) cuenten con acceso a información o una guía sobre actividades de

¹⁴ Los sistemas de apoyo, en materia de discapacidad, hacen referencia al agente/institución u organización, u objetos (dispositivos de apoyo biomecánico) que permiten la interacción de las personas con discapacidad con su entorno, son los mediadores que facilitan el acceso y ejercicio de derechos.

Orden	Necesidad identificada	Fuente	A n álisis/ Descripción
			rehabilitación que se pueden realizar en la comunidad usando recursos locales y que estos se vinculen con los centros de referencia que ofrecen servicios de rehabilitación especializados, pensar en ello como una alternativa específica para la población con discapacidad que se encuentra en el área rural. (OMS, Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guía para la RBC Componente Salud, 2012).
			Estableciendo no solo mecanismos para fortalecer las capacidades de atención y cuidado, sino que este contemple acompañamiento socioemocional en las relaciones interpersonales del hogar (relación cuidador – persona con discapacidad) y en relación con la aceptación de las condiciones de la discapacidad.
11°	Mejorar capacidades en aliados locales	F V - 1	En el imaginario colectivo social, se ha construido imágenes estereotipadas de las personas con discapacidad severa, generando un trato diferenciado e inexacto sobre ellas en los diferentes servicios brindados por entidades e instituciones, impidiendo un acceso y ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones que personas sin discapacidad. En el formulario virtual se resalta la necesidad de mejorar las capacidades de actores claves en materia del enfoque de discapacidad para mejorar la atención en sus servicios.
			Del formulario virtual, respecto a las dificultades en materia de articulación se enunciaron dificultades al momento de identificar organizaciones e instituciones públicas y/o privadas para el acceso a servicios complementarios, entre ellos se enunciaron sectores como salud, educación y programas productivos. En esa línea es importante que desde el programa se determine las estrategias de intervención y las dimensiones de abordaje.
12°	Mejorar la articulación sectorial	FV-1 + RL	Al respecto la OMS en su estrategia Rehabilitación Basada en Comunidad (RBC) sugiere que para abordar la problemática de la discapacidad es necesario comprender que este es transversal a varias áreas. La OMS en la matriz RBC plantea cinco componentes que respaldan un enfoque holístico de inclusión de personas con discapacidades, y las diferentes casillas, solamente son una guía para lo que es posible hacer. La evaluación y/o consideración de la propuesta de la OMS y de las funciones competenciales del programa, podrían determinarse de forma más precisa las dimensiones a abordar y reforzar aquella necesidad de articulación.



Orden	Necesidad identificada	Fuente	A n álisis/Descripción
			En el contexto peruano este tipo de iniciativas pueden ser promovidas desde las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad OMAPED, sobre todo la importancia de su constitución en los gobiernos locales, ya que entre sus funciones es la responsable de promover y proponer la formulación, planteamiento y ejecución de políticas y programas locales que tomen en cuenta de manera expresa las necesidades e intereses de las personas con discapacidad, en especial aquellas vinculadas a la participación en la vida social comunitaria, como parte de la restitución de derechos a la población con discapacidad.
14°			El trabajo es una actividad importante de la vida, esta contribuye a mantener a la persona, la familia y el hogar. Le brinda la posibilidad de acceder a servicios y bienes a la familia, comunidad y a la sociedad como un todo (OMS, Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guías para la RBC Componente Subsistencia, 2012). La importancia en el acceso a un trabajo es que ofrece oportunidades para la participación social y económica, lo cual aumenta la realización personal y del sentido de autovaloración.
			De acuerdo con datos del INEI en el último informe de caracterización de la condiciones de la población con discapacidad en el Perú, solo el 45% de la población con discapacidad es parte de la Población Económicamente Activa, siendo la principal ocupación "trabajadores no calificados de los servicios no personales" alcanzado al 31.5% y seguido del 25.9% de "trabajadores agropecuarios calificados (INEI, 2018).
	Complementar el programa con estrategias productivas	FV-1 + RL	La convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, Articulo 27°, reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones que los demás; ello incluye el derecho de tener la oportunidad de ganársela vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad (ONU, 2006).
			En este sentido, para identificar aquellas actividades económicas productivas que pueda desarrollar los hogares de personas con discapacidad, requiere que se identifique las capacidades funcionales de estas y de los miembros del hogar, para la promoción o fortalecimiento de actividades económico-productivas. Huaman (2019) concluye que es importante ubicar a las personas con discapacidad en el terreno de las diferencias ya que la condición de discapacidad puede generar desventajas en ciertas actividades, pero significaría ventajas en otras, lo que a su vez da cuenta de la existencia de una serie de variables (Salud-condición de discapacidad) que terminarían influyendo en las decisiones de participación o no del mercado laboral.
15°	Generar ciudades amigables para las PcD	F V - 1	En el formulario virtual, se enuncia la dificultad que existe para adaptar el entorno y espacio de tránsito que promueva la accesibilidad de las personas con discapacidad. Un componente importante en la movilidad de las personas con discapacidad lo representa su acceso a las ciudades, el espacio público no ha sido construido considerando sus necesidades y requerimientos, ni las barreras que enfrentan.
16°	Reducir dependencia de la O M A P E D	F V - 1	En el formulario virtual, se enuncia la necesidad de delimitar la dependencia de las OMAPED, ya que, en la actualidad, la vinculación entre el Programa y la/el usuaria/o y/o potencial usuaria/o está mediada por el personal de las OMAPED que, si bien cuenta entre sus funciones vincular a las PcD a programas sociales, no es una función exclusiva o de

Orden	Necesidad identificada	Fuente	A n álisis/ Descripción
			obligatoriedad. Por tanto, su abordaje de la discapacidad es amplia y no especializada en la población objetivo del
			Programa.

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

5. Priorización de necesidades en el programa CONTIGO

En ese sentido, en julio de 2020, se remitió al punto focal de CONTIGO el FV-2 con las 16 necesidades identificadas en la revisión de literatura y en el recojo con funcionarias/os para que sean enviadas tanto al personal del programa. Nuevamente el programa usado para este recojo de información fue Qualtrics. Asimismo, con fecha 09 de octubre, se remite nuevamente el formulario virtual de priorización al programa Contigo.

El FV-2 fue completado por 5 funcionarias/os, de Sede Central del programa CONTIGO (ver Anexo 7). De las/los funcionarias/os que participaron 2 eran especialistas de Unidad de Operaciones y de Trasferencia y 2 Unidad de Acompañamiento al usuario, 1 especialista de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

En la última parte de este formulario, se les solicitó a las/os participantes que califiquen la importancia de cada uno de los 16 clústeres de necesidades, en un proceso denominado multivoting. La puntuación iba de 0, cuando no representa una necesidad/problema importante, a 10, cuando se trata de una necesidad/problema muy importante para mejorar la eficiencia del Programa en el logro de sus objetivos.

De la puntuación obtenida, se construyeron índices relativos por cada necesidad, como se explica en el apartado 2.1.6., los cuales se presentan a continuación:

Tabla 13. Listado de necesidades identificadas en el programa CONTIGO

Orden	Necesidad	Fuente	Puntaje
1°	Mejorar trato y empatía hacia las PcDS	FV-1 + RL	1.00
2°	Facilitar el acceso al pago	FV-1 + RL	0.88
3°	Generar condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa	RL	0.88
4°	Mejorar capacidad tecnológica del programa	FV-1	0.79
5°	Mejorar conocimiento de las PcDS	FV-1	0.79
6°	Mejorar interoperabilidad y mecanismos para detección de población objetivo	FV-1	0.75
7°	Mejorar comunicación con la/el usuaria/o	FV-1	0.75
8°	Falta de personal en territorio – acercar el programa a la/al usuaria/o	FV-1	0.71
9°	Complementar el programa con estrategias educacionales	FV-1 + RL	0.67
10°	Mejorar el acompañamiento a la/al usuaria/o y supervisión post-afiliación	FV-1	0.67
11°	Mejorar capacidades en aliados locales	FV-1	0.67
12°	Mejorar la articulación sectorial	FV-1 + RL	0.54
13°	Complementar el programa con estrategias de acceso a recreación de PcDS	FV-1 + RL	0.50
14°	Complementar el programa con estrategias productivas	FV-1 + RL	0.46
15°	Generar ciudades amigables para las PcDS	FV-1	0.46
16°	Reducir dependencia de la OMAPED	FV-1	0

FV-1: para necesidad identificada mediante el formulario virtual, RL: para necesidad identificada en la revisión de literatura. El puntaje relativo "0", no indica que no fue votada, ni que todos votaron "0" sino que dentro de la metodología de relativización explicada, esa necesidad tiene el menor valor como suma total de votos. Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

De esta manera, en la Tabla 13 se brinda la priorización de necesidades resultado de la sistematización del FV-2 y que tuvo como resultado el orden de priorización de necesidades que es insumo para el proceso de búsqueda de soluciones innovadoras que las puedan atender.

6. Posibles soluciones innovadoras, listado y análisis¹⁵

En esta sección se realiza el mapeo de ideas innovadoras que puedan solucionar las necesidades del Programa CONTIGO. El orden de presentación de las necesidades y propuesta de solución del presente documento sigue el orden de priorización presentada previamente. Por

¹⁵ Cabe señalar que algunas de las propuestas identificadas pueden ya estar siendo implementadas por el programa como parte de sus procesos de mejora continua.

tanto, se ha procurado identificar posibles soluciones innovadoras para cada una de las necesidades o cuellos de botella mostradas en la Tabla 13, salvo aquellas necesidades cuya solución responden a variables exógenas o incremento presupuestal o de las cuales no se tuvo suficiente información como para acotar la necesidad a un cuello de botella bien definido que permita identificar una posible solución como, en este caso, es la necesidad de incrementar personal de territorio y reducir la dependencia de OMAPED.

Necesidad N° 01. Mejorar trato y empatía hacia las PcD (1.00 pts.)

Fuente en etapa de identificación: FV-1 y Revisión de literatura

Problema y resultado esperado

La población en general no se encuentra sensibilizada respecto a las personas con discapacidad, no hay una comprensión de las barreras que tiene que enfrentar en su vida cotidiana (trasladarse en el territorio, acceder a educación, salud, recreación, entre otros). Ni empatía respecto a la situación de exclusión en la que se encuentran, por lo tanto, en ella radica la importancia de promover su participación plena en la vida social y comunitaria, como parte de su reconocimiento y ejercicio de derechos (OMS,2012).

En ese sentido, como parte de la estrategia de acompañamiento al/a usuaria/o de CONTIGO, es necesario contar con un componente que contemple abordar el buen trato y empatía a las PcD, y que este sea transversal a todos los servicios e intervenciones del programa, y de esta manera promover el buen trato a las PcD en sus hogares y comunidad

Hipótesis

La construcción en el imaginario colectivo, respecto a las personas con discapacidad está asociada a imágenes estereotipadas y prejuicios, que condicionan el trato o grado de empatía que pueda desarrollar frente a ellas. Históricamente estas condiciones se explican en el tipo de abordaje de la problemática: desde el modelo tradicional, se concebía a la discapacidad en base a un sistema de creencias, y se atribuía la presencia de la discapacidad asociada a un castigo divino, por tanto, era motivo de vergüenza y eran ocultados, no se les permitía la participación en la vida comunitaria (Stein, 2007).

Con el modelo médico rehabilitador o individual, el abordaje de la discapacidad se redujo al diagnóstico de salud, que impide el desarrollo de las capacidades funcionales de la persona, por ello era entendido como un "cuerpo enfermo" que necesita atención médica y eran percibidos con sentimientos de pena, fragilidad y protección (Stein, 2007).

A partir de los años 70, cuando las personas con discapacidad se organizan, surge el modelo social, este modelo no atribuye la discapacidad al individuo, sino al entorno, y reivindica un cambio social. Este modelo se sintetiza en tres postulados: 1. Los principales problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad se derivan de las actitudes sociales y no de las limitaciones funcionales; 2. El entorno creado por el hombre está conformado y moldeado por las políticas sociales, y 3. En una sociedad democrática, las políticas sociales representan las actitudes y valores prevalentes en dicha sociedad (Stein, 2007). A pesar de estos cambios paradigmáticos, hay una resistencia en concebir a la persona con discapacidad, como agente de derechos.

Asimismo, un estudio reciente de investigadores de la Universidad de Oxford y del Banco Mundial sugiere desde el enfoque de la economía del comportamiento y teoría de la racionalidad limitada, la existencia de algunos sesgos que promueven la exclusión social, sin enfocarse en ningún grupo vulnerable en particular (Hoff y Walsh, 2018). Estos autores proponen cuatro mecanismos de exclusión por sesgos: i) discriminación implícita, ii) auto-estereotipos y autocensura, iii) reglas de juego desfasadas; y, iv) preferencias adaptativas. Explicamos estos conceptos, en manifestaciones cotidiana:

 La discriminación implícita se presenta cuando la persona que ejerce exclusión no es consciente de la impresión o juicio que sustenta su accionar. En el caso que atendemos, podría ser que las familias y comunidades, tienen prácticas excluyentes.

- ii. En lo que respecta a los auto-estereotipos o la autocensura, se presenta cuando una persona, perteneciente al grupo excluido, tiene el estigma de exclusión social tan arraigado que degrada su propia percepción o valoración personal.
- iii. Las reglas de juego desfasadas se refieren a los patrones de comportamiento que la población excluida no adopta por no ser propios de sus contextos.
- iv. Finalmente, las preferencias adaptativas, se manifiestan cuando las experiencias o puntos de referencia de la población excluida son tan limitadas que la subyugación se ve como la forma natural o, incluso preferida.

Asimismo, desde la economía del comportamiento respecto a la reducción de estereotipos de género, que pueden ayudar a adaptarse a discapacidad, abordan tres problemas desafiantes: el primero en el que se analiza el impacto de los estereotipos de género en las decisiones reales y permite la estimación de los costos de bienestar, identificando las consecuencias económicas de la reproducción de estereotipos. El segundo, analiza las dinámicas de los estereotipos, que permite identificar sesgos de decisión que evitan que las personas procesen y actúen de manera óptima sobre información objetiva y, por lo tanto, atrapan a las personas en estereotipos. Y el tercero, referido a la efectividad de las policías, en el que se estima los costos ocultos para las políticas existentes de reducción de la desigualdad.

Mapeo de intervenciones

Existen muchas experiencias de sensibilización colectiva en el mundo, que abordan diferentes problemáticas como el maltrato infantil o la reproducción estereotipos discriminatorios, entre ellas: El año 2013 la Fundación ANAR lanzó una campaña contra el maltrato infantil en España. Una campaña publicitaria particular, debido que esta tenía un mensaje oculto dirigido a niños. En el que se usa tecnología mupi, que utiliza un lenticular para montar dos imágenes, se pueden ver mensajes diferentes según el ángulo desde el que se mire. Los adultos ven la advertencia: "A veces el maltrato infantil solo es visible para el niño que lo sufre", mientras que desde el punto de vista del menor se puede ver la imagen de un niño maltratado y el siguiente mensaje: "Si alguien te hace daño, llámanos y te ayudaremos".

Otra experiencia de sensibilización colectiva, cuya finalidad fue abordar estereotipos discriminatorios normalizados, fue realizada durante el 2019 por el Ministerio de Justicia del Perú (MINJUS), que lanzó una campaña social denominada #NoDaRisa en el que se recrea de manera cruda sketch de programas humorísticos en el que se reproducían diferentes tipos de discriminación étnica, sexual y de género, en el que se normalizaba con el humor prácticas de discriminación.

Cada una de estas campañas tuvieron características particulares, la primera un conocimiento profundo sobre la problemática a abordar y características de la población a la que fue dirigida, esas dos características lograron que tuviera un gran impacto. La segunda, usó recursos reflexivos-emocionales para la interpelación del humor y la reproducción de estereotipos.

Una experiencia orientada a modificación de conducta, del proyecto MAMA que a través del envío de mensajes de texto o de voz, en el que se trasmite información y contenido de cuidado y atención de la salud de madres gestantes y de niñas y niños menores de un año. Este modelo propone que la adopción de conductas saludables es un proceso en el que el individuo progresa a través de varias etapas hasta que la nueva conducta forma parte de la rutina diaria. Su premisa básica es que el cambio de comportamiento es un proceso y no un acto (OPS 2001). Como parte de este proceso se identifican cinco etapas diferentes: pre-contemplación, contemplación, decisión/determinación, acción y mantenimiento.

Idea innovadora propuesta N°1: Campaña de sensibilización a través de SMS sobre la discapacidad, estrategia de aprendizaje colectivo.

Dado que existe la necesidad por mejorar el trato, de las familias y comunidad, con las PcD, se propone promover y participar de campañas de sensibilización con mensajes que contribuyan a eliminar los estereotipos y prejuicios respecto a las PcD y contribuya a un mejor trato y empatía hacia ellos, a través del envío de mensajes de texto focalizados de modo que permitan tener una mayor cobertura y efectividad, lo cual permitirá informar mejor a los hogares y la comunidad sobre la importancia de brindar un cuidado y trato adecuado a las PcD.

Esta campaña puede contar con una estrategia diferenciada dirigida a las familias y cuidadores de las personas con discapacidad a través de los SMS y una campaña dirigida a la comunidad, a través de redes sociales del programa, para alertar sobre los posibles actos involuntarios o prácticas discriminatorias inconscientes respecto a las personas con discapacidad. Incluso puede incluir baterías de mensajes en el cual se promueva el uso de la terminología correcta al momento de referirse a la PcD.

Se puede tomar como referencia el resultado de estudio, de la estrategia de difusión e intermediación de mecanismos alternativos de posicionamiento de los promotores del Programa MAMA, que ha utilizado la mensajería de texto para promover y prevenir la anemia en madres gestantes, niñas y niños menores de un año,



Figura 9. Teoría de cambio para las Campañas de sensibilización sobre discapacidad

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Idea innovadora propuesta N° 2: Difusión de mensajes clave mediante redes sociales

Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcDS, se propone como solución la difusión de mensajes dirigidos a nodos centrales de redes sociales, para alertar sobre posibles actos involuntarios o prácticas discriminatorias inconscientes en perjuicio de las personas adultas mayores, lo cual combatirá problemas latentes de discriminación implícita.

Ante la necesidad de diseminar alertas de actos involuntarios a familias y comunitarios, recurrimos a Banerjee et al (2019), cuya realizan revisión exhaustiva, sobre la forma más efectiva de "sembrar" información para un proceso de difusión exitoso, arrojó que proxis obvios para escoger a los individuos centrales en una determinada red social (líderes comunitarios, individuos con algún status especial o ubicación geográfica central o quienes reporten múltiples amistades) pueden fallar para alcanzar los máximos niveles de difusión. Según los autores, una difusión exitosa requiere de personas que son centrales de acuerdo con medidas específicas, sin embargo, puede ser muy costoso y requerir de mucho tiempo identificar y recoger estas medidas (ver referencias de Banerjee et al. para mayor detalle). Por ende, sostenemos que las estrategias de comunicación desde CONTIGO, deberían sustentarse en un mapeo de redes y experimentación, a fin de conocer qué actores comunitarios son los nodos centrales para transmitir alertas referentes a la población con discapacidad.

Una ruta sencilla y costo-efectiva, probada por Banerjee et al (2019), es preguntar a unas cuantas personas de la comunidad quiénes consideran que podrían diseminar mejor la información. En el experimento que evalúan estos autores, se envía información a través de llamadas y mensajes de texto a las personas centrales, nominadas como las mejores para diseminar la información sobre inmunización. En tratamientos alternativos, que no tuvieron efectos significativos, estaban comunidades en que se nominó a las personas que más impartían confianza y comunidades en

que se nominó a personas que impartían confianza y eran buenas para diseminar la información, en el control los puntos centrales eran escogidos aleatoriamente. Los autores encuentran que parte de la efectividad del tratamiento se encuentra en que el ranking que una persona construye (sobre quién disemina información) inconscientemente a medida que va escuchando que alguien es la fuente de un rumor en la comunidad, converge hacia el verdadero ranking de centralidad la red de interés.

Además de la estrategia de difusión, para llevar a cabo esta propuesta, habría que documentar cuáles son los actos involuntarios o prácticas discriminatorias involuntarias, que cometen familias y comunidades en perjuicio de las PcDS. Asimismo, escoger el medio y formato por el que se transferirían los mensajes de alerta.

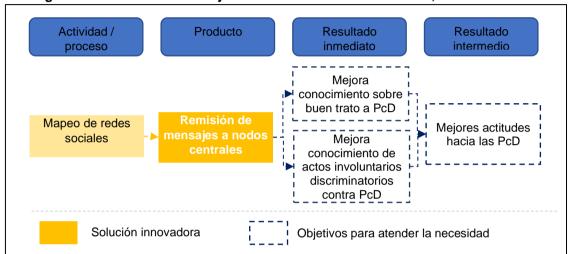


Figura 10. Difusión de mensajes clave mediante redes sociales, teoría de cambio

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Idea innovadora propuesta N° 3: Campaña con storytelling

Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcD, se propone como solución campañas con *storytelling*, dirigidas a familias y comunidades, que cuenten historias de la condición de exclusión de las PcDy cómo, involuntariamente, familias y comunidades contribuimos a perpetuar esta situación, lo cual combatirá problemas latentes de discriminación implícita.

Esta propuesta tiene sus bases en la psicología social, particularmente en los estudios de Paul Slovic, catedrático de Psicología de la Universidad de Oregón. A partir de una amplia literatura que evidencia la existencia de un "efecto de víctima identificable" (según lo cual las personas tienen mayor propensión a apoyar a una víctima identificable que a una no identificada o presentada como parte de estadísticas), el autor sostiene que no se puede poner únicamente el peso de problemas humanitarios sobre los instintos afectivos de los tomadores de decisiones (Slovic, 2010).

Neimand (2018) toma las experiencias de Slovic y la complementa con una batería de insights para prestar una ruta metodológica para contar historias que enganchen a la comunidad en complejos problemas sociales y emocionales. Su propuesta contiene cuatro puntos clave. Primero, contar historias sobre individuos particulares, lo que es un corolario de Slovic (2010). En el caso de CONTIGO, como ya lo señalamos, esto podría contar una historia sobre la condición de exclusión en que puede vivir una persona con discapacidad, y cómo contribuye la familia y la comunidad a perpetuar esta situación.

La segunda recomendación de Neimand (2018), es dejar que la audiencia ponga las piezas en su lugar, dar espacio a los receptores del mensaje para que puedan terminar la historia. El tercer punto es tomar en cuenta la óptica de la audiencia, contextualizar la historia en lo que el público cree que es y llevarlo hacia lo que realmente es, sutilmente. Finalmente, conectar un mensaje

final con una imagen visual que procure preservar la problemática social en mente de la audiencia.

Si bien el Programa, a través de sus redes sociales, continuamente informa la labor del Programa, una campaña orientada a provocar empatía, minuciosamente diseñada, identificando el público objetivo, podría contribuir al cambio de comportamiento colectivo.

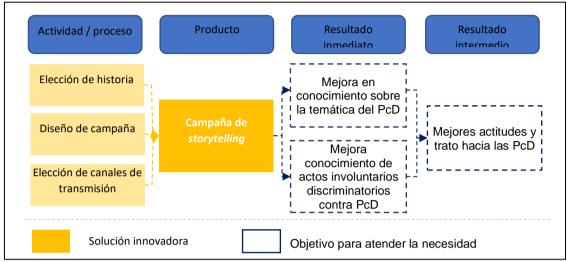


Figura 11. Campaña con storytelling, teoría de cambio

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Idea innovadora propuesta N° 4: Impulsar cuotas en estructura política local

Dado que existe una necesidad por mejorar el trato, de familias y comunidades, con las PcD, se propone como solución impulsar la participación con discapacidad en las estructuras de administración local. Ello combatirá preferenticas adaptativas introduciendo nuevos modelos a seguir y puntos de referencia, normalizando a las PcD como personas interesadas e involucradas en su desarrollo individual y comunitario.

Esta propuesta se sustenta en los impactos positivos de introducir cuotas de paridad en gobiernos locales de India (Beaman et al. 2012). Aquella innovación social cambió los roles v percepciones de la mujer en las localidades donde fue introducido. Estos cambios operarían a través del cambio en las normas sociales (Martínez et al. 2020). En el trabajo desarrollado se identificaron que madre y padres de India tienen menos aspiraciones con la educación y carreras de sus hijas que de sus hijos. A pesar de ello, la presencia y participación de mujeres políticas a nivel local por la política de cuotas, redujo drásticamente la brecha de género sobre las aspiraciones de hijas mujeres. También se encontraron mejores logros educativos real entre las adolescentes del grupo de tratamiento. Bermant et al (2012) sugieren que el impacto de las cuotas a largo plazo podría exceder a la capacidad de cambiar la situación concreta de las mujeres y las niñas a corto plazo gracias a los nuevos cargos ocupados por la política de cuotas. Es su presencia como modelos positivos para la generación más joven lo que parece ser la base de los cambios observados en las aspiraciones y los resultados educativos de las adolescentes. Siguiendo la clasificación de sesgos comportamentales de Martinez et al (2020), la implementación de cuotas e introducción de modelos de referencia, atacaría las denominadas normas sociales, reglas no escritas que rigen el comportamiento dentro de una sociedad. En la clasificación de Hoff y Walsh (2018) sobre barreras comportamentales que favorecen la exclusión, esta propuesta atacaría el problema de preferencias adaptativas.

Cabe señalar que esta propuesta no necesariamente tiene que pasar por un cambio de la normativa nacional que impulse cuotas en gobiernos subnacionales. El programa podría incorporar a las PcD en la propia estructura de intervención contando con ellas/os como aliadas/os en campo que permita el funcionamiento más eficiente y cercano de cara a las/os usuarias/os y empoderándolos en sus comunidades.

Actividad / Producto Resultado Resultado proceso inmediato intermedio Meiora en la Cuotas de PcD en Adecuación percepción Mejora en el trato a estructura política normativa del comunitaria de la la PcD programa PcD Solución innovadora Objetivos para atender la necesidad

Figura 12. Impulsar cuotas en estructura política local, teoría de cambio

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social.

Necesidad N° 02. Facilitar el acceso al pago (0.88 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Formulario virtual -1 y revisión de literatura.

Problema y resultado esperado

En lo referente al programa de transferencia monetaria condicionada, JUNTOS, Correa y Roopnaraine (2014) reporta en un estudio que en algunas comunidades el traslado hasta los lugares de pago puede costar entre 16 y 18 soles y; en ese sentido, es usual que usuarias y usuarios prefieran desplazarse caminando entre cuatro y seis horas para ahorrar este costo. Esta dificultad en el caso de la población con discapacidad se acrecienta no solo en el costo sino en el tipo de transporte que requieren para trasladarse, estas brechas de acceso y traslado se incrementan en medida que residen en zonas dispersas e inaccesibles geográficamente: Reconociendo que es un problema complejo, en este apartado solo nos concentraremos en proponer resolver la entrega del incentivo monetario.

El resultado esperado es usar canales alternativos para la transferencia del incentivo monetario, de modo que en el mediano plazo tanto hogares usuarios como el Programa tengan menores costos de traslado.

Hipótesis

La dificultad identificada en la entrega del incentivo monetario, está relacionado con la oferta y demanda de dinero en las localidades, en especial en las zonas más dispersas. Por un lado, la limitada oferta de establecimientos de operaciones básicas promueve el traslado de las/os usuaria/os para acceder a estos puntos de cobro, así como la limitada infraestructura impide el acceso y atención adecuada a PcD. Por el otro lado, de lado de la demanda, no existen medios diversificados de pago, promoviendo que las/os usuaria/os el retiro total de sus pensiones y contar con el papel moneda como única forma de pago.

.

Un tema complementario es la accesibilidad, entendida en esta problemática específica, al entorno urbano construido el cual está basado en características antropométricas y funcionalidades de lo considerado como "normalidad". Esto quiere decir, que muchas las oficinas o agencias bancarias no cuentan con infraestructura accesible para las personas con discapacidad.

En cuanto a la oferta, de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros SBS sobre la disponibilidad y/o presencia de oficinas/agencias bancarias, ATMs, cajeros corresponsales o

Establecimientos de Operaciones Básicas EOBs en el territorio solo se encuentran en 1531 distritos, de estos 1001 distritos cuentan con un tipo de canal de atención. De esto se desprende que la oferta de entidades bancarias en el territorio limitada y dato importante a considerar para mejorar el acceso al pago de las pensiones.

Sin embargo, por el lado de la demanda también se presenta un cuello de botella, relacionada a los comportamientos y patrones de usos del dinero que requieren del intercambio del papel moneda. Sino al mismo tiempo la resistencia a adopción a medios de pago alternativo, asociados principalmente al temor a usar de nuevas tecnologías, especialmente en las zonas rurales y dispersas. Cabe plantearse el reto de promover otros medios de pago en la comunidad, para prescindir de la necesidad de efectivo.

Mapeo de intervenciones

La primera alternativa al dinero en efectivo es la banca celular. Esta busca atender el canal de la oferta al ser un nuevo canal para el pago. Además, a través de esta se pueden realizar transacciones entre usuarias/os del banco. Solo viendo el contexto peruano se pueden encontrar los formatos de este servicio de la banca privada: Yape, Tunki, Lukita y Plin. Sin embargo, se presentan dos problemas con todas estas presentaciones de banca celular (que son aplicativos móviles), están sujetas a disponibilidad de datos en el celular y requieren especificaciones mínimas de sistema operativos para ser instaladas. Ambas son condiciones elusivas a los hogares de CONTIGO, a quienes tampoco les resulta útil como medio de pago

La siguiente alternativa es la banca celular del Banco de la Nación (BN), que no requiere la instalación de un aplicativo móvil, salvando los dos inconvenientes previstos en el párrafo anterior. Considerando que a la totalidad de usuarias/os del programa CONTIGO se le apertura una cuenta bancaria en el BN, esta alternativa termina permitiendo además tener la facilidad de conocer si el depósito fue realizado, evitando traslados innecesarios.

Por lo expuesto, la búsqueda se ha orientado hacia una solución que represente un medio de cambio alternativo al dinero en efectivo. Donde la comunidad en su conjunto, usuarias/os y no usuarias/os se adapten a este medio de pagos, que no se circunscriba al requisito de tener una cuenta bancaria.

La primera de las experiencias exitosas es M-Pesa, una plataforma de pagos en Kenia de la compañía Safaricom (la operadora telefónica más grande de ese país), que no requiere una cuenta bancaria ni *smartphones*, basta con un teléfono que pueda llevar una tarjeta SIM (chip). Esta permite pagar servicios, productos, créditos, salarios e impuestos, y, claro, enviar dinero a miles de beneficiarios en operaciones instantáneas desde el gobierno u organismos no gubernamentales. Los usos son tan versátiles que en Tanzania se transfiere dinero a personas para trasladarse desde áreas remotas cuando requieren una atención especializada de salud.

M-Pesa, inició en 2005 con 500 usuarias/os registrados (Hughes & Lonie, 2007) en Kenia, con el principal objetivo de facilitar pagos a empresas de microcrédito. Para el año 2019 contaba con 37 millones de usuarias/os entre Kenia, Tanzania, India, Lesoto, República Democrática del Congo, Ghana, Mozambique y Egipto, con alrededor de 11 mil millones de transacciones al año.

Ndung'u, N. (2018) revisa la inclusión financiera en Kenia en el marco de M-Pesa como principal plataforma de acceso, encontrando un fuerte correlato entre el crecimiento de cobertura de M-Pesa y la proliferación de instituciones financieras rurales, mayor ahorro, incremento en los servicios de aseguramiento, empoderamiento de la mujer y menor preferencia por servicios financieros informales.

Una segunda experiencia se puede encontrar en Latinoamérica, en dos programas de transferencias monetarias no condicionadas. Estos son los de Tarjeta Uruguay Social (TUS) y Tarjeta Alimentar (TA) de Argentina. En ambos se entregan tarjetas magnéticas que permiten realizar compras por montos equivalentes a recursos transferidos.

En el caso uruguayo, se utiliza las tarjetas magnéticas desde el 2006, y desde el 2013 se impulsó la diseminación de Comercios Solidarios, una contraparte de la transferencia, donde los hogares

puedan realizar las compras. Las tarjetas pueden ser utilizadas para comprar cualquier tipo de productos, con excepción de tabacos, cigarrillos, bebidas alcohólicas y bebidas refrescantes. Un 75% como mínimo debe ir a alimentos y un 25% como mínimo a artículos de limpieza e higiene personal. De los pilotos que promovieron la adopción de los plásticos, Britos (2005) encontró que las familias parecen utilizar la tarjeta para comprar aquellos alimentos que menos compran con sus magros ingresos y que no son distribuidos por otros programas como carnes y hortalizas, mejorando la adecuación de hierro y vitaminas C y A. Por su parte, Borraz et al. (2015) encuentran que los comercios solidarios no imponen mayores precios a usuaria/os de la TUS, pero que, en áreas con grandes números de usuaria/os, los comercios sí tienden a tener mayores precios.

En Argentina, recién desde enero de 2020 se entrega la TA, que es un complemento estrictamente alimentario a la Asignación Universal por Hijo para hogares embarazadas desde el tercer mes o niñas y niños hasta los 6 meses. No puede ser canjeado por efectivo y el Ministerio de Desarrollo Social organiza ferias itinerantes de la economía popular y la agricultura familiar que cuenta con ese medio de pago.

Idea innovadora propuesta N°1: Celular como medio -no bancario- de cobro y pago

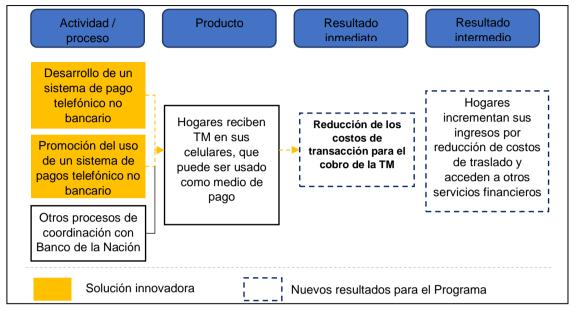
Dado que usuaria/os siguen requiriendo trasladarse por la necesidad de dinero en efectivo, se propone impulsar —de manera conjunta con otros programas sociales- un sistema de transferencias basado en la línea telefónica (no en una cuenta bancaria) tomando el modelo operativo de M-Pesa y añadiendo en el diseño un enfoque intercultural que pueda considerar componentes como cuentas comunitarias, servicios en distintos idiomas, u otros que resulten de un adecuado diagnóstico participativo, así como el enfoque de discapacidad que considere las diferentes capacidades funcionales de los diagnósticos de discapacidad de los usuaria/os de CONTIGO. Esto, en el mediano plazo, disiparía la necesidad de usuaria/os de trasladarse para poder disponer del dinero de la transferencia monetaria condicionada.

M-Pesa se sostiene en una red de agentes donde se puede depositar dinero, estos a la vez son depositados en cuentas bancarias a nombre de la operadora móvil, (esas cuentas están aseguradas hasta por un monto de aproximadamente \$1,000). M-Pesa provee recibos por estos depósitos y carga un monto equivalente de dinero electrónico al chip del celular registrado. A partir de ello usuarios pueden realizar las distintas transacciones antes mencionadas y mensajes de textos confirmatorios llegan inmediatamente tanto al pagador como el receptor de la transferencia.

Esta propuesta da por supuesto el acceso a telefonía móvil entre los hogares usuarios de CONTIGO, esperando que la cobertura de esta red siga incrementándose en los siguientes años. Cabe señalar que, a medida que se desarrollaba este informe Yape (brazo de banca celular del grupo BCP) ha anunciado el lanzamiento de YapeCard. Un medio de pago que no requiere una cuenta bancaria, sin embargo, sigue requiriendo el uso de un aplicativo móvil.

Un sistema de transferencias basado en la línea telefónica (no en una cuenta bancaria) representa una apuesta ambiciosa que exige la articulación entre operadoras de telefonía móvil, el sistema bancario (y su regulador), y los programas de transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas para asegurar la pertinencia cultural y protección de privacidad de la/os usuaria/os de la innovación. Por ello, esta innovación podría significar un nuevo mecanismo de pago que tendría una intervención comunitaria porque es crucial que hogares no beneficiarios de la transferencia monetaria también adopten el medio de pago telefónico no bancario.

Figura 13. Teoría de cambio para el uso de Celular como medio -no bancario- de cobro y pago, teoría de cambio



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 03. Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa (0.88 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Revisión de literatura

Problema y resultado esperado

Una premisa importante para la evaluación rigurosa del programa está relacionado al tipo de información y/o evidencia que se genera en la implementación de este. La construcción de indicadores que midan de manera eficiente el resultado esperado requiere en primer lugar, la definición de la cadena de valor, que contemple insumos, productos y resultados esperados de la intervención. Este debe ir acompañado de un sistema de monitoreo que permita realizar el seguimiento al desarrollo y avance de actividades, la medición de indicadores y resultados, permitiendo una mejor la toma de decisiones más adecuadas.

Al respecto, desde la nueva gestión pública, bajo el enfoque de la gestión por resultados, que se enfoca en la resolución de problemas críticos que afectan a la población, transita de un proceso presupuestario centrado en ejecución de medios a otro caracterizado por el logro de fines (Shack 2017). La gestión por resultados es una estrategia integral que toma en consideración los distintos elementos del ciclo de gestión (planificación, presupuesto, gestión financiera, gestión de proyectos, monitoreo y evaluación), la intervención de estos elementos contribuye a la generación de valor público. Generando cambios a través de una cadena de resultados o cadena de valor en el que se transforma los insumos en servicios al ciudadano.

En ese sentido resulta importante fortalecer e identificar los mecanismos necesarios para asegurar que el programa cuente con un sistema de monitoreo que le permita hacer un seguimiento a sus principales indicadores, contemplados en su cadena de valor, respecto a la finalidad del programa que es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza usuarias de CONTIGO. Ello podría venir mediante un sistema que permita el recojo de información oportuna, fluida y continua de sus usuarias/os.

Hipótesis

Al respecto (Shalock, 2007) establece que es necesario reconocer que es complejo el abordaje de los programas o proyectos de atención a personas con discapacidad que buscan contribuir con mejorar la calidad de vida y que estas deben contar con un: a) acercamiento multidimensional y holístico; b) un enfoque comunitario; c) buenas prácticas que reducen las discrepancias entre las personas y sus ambientes a través del entrenamiento de habilidades funcionales; y d) uso de apoyos individualizados y a su ajuste o asociación con los indicadores centrales de calidad de vida.

De esta manera, Schalock propone evaluar la calidad de vida, de personas con discapacidad, desde las dimensiones relativas al bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

Mapeo de intervenciones

Una experiencia interesante entorno a la incorporación de sistemas de análisis de datos para gestión y monitoreo es el Sistema Internacional de Monitoreo (SIM), una plataforma que a través del uso de software de Business Intelligence, PENTAHO¹⁶ realizaba el seguimiento a los principales indicadores y actividades del programa Proniño de Fundación Telefónica en Latinoamérica, cuya finalidad era contribuir con la reducción progresiva de trabajo infantil y que atendía a más de 470 mil niñas, niños, y adolescentes trabajadores, escolarizados en 10 250 escuelas, de 14 países latinoamericanos.

El SIM estaba compuesto por dos aplicaciones:

- Una aplicación de carga de datos donde las organizaciones sociales pudieran cargar los datos en diversos formularios.
- ii. Una aplicación de explotación de esos datos (Business Intelligence), una base de datos analítica, donde se realizan los informes y cruces de indicadores.

El componente por resaltar de SIM de Fundación Telefónica es la formulación de principales indicadores de seguimiento del programa, la cual fue construida a partir de: i) la información del programa respecto a tipo de composición poblacional; ii) identificación de indicadores de gestión, indicadores que contribuyen al logro del resultado del programa; iii) tipo de actividades realizadas en la implementación y que impactos sobre los indicadores de gestión. Lo que se tradujo en la elaboración de cuatro formularios para el seguimiento de los principales indicadores del programa: F7, Formulario de registro de niñas, niños y adolescentes; F8, formulario de vulnerabilidad infantil; F9, Formulario de indicadores socioeconómicas. F11a, Formulario de indicadores de escolaridad (Telefónica, 2017) y que era cargada a la plataforma por personal de las ONG aliadas de programa y que al mismo tiempo les permitía hacer un seguimiento por beneficiario, escuela, localidad y país.

Otra experiencia exitosa en el seguimiento y monitoreo es la herramienta tecnológica es el RapidPro de UNICEF que es un sistema de código abierto que permite la comunicación masiva a través de mensajería de texto, la administración de flujos de información y automatización y análisis de las comunicaciones. La experiencia de RapidPro implementa además un sistema de monitoreo en tiempo real. Y que a la fecha permite a los socios recopilar información precisa en tiempo real sobre áreas vitales como salud, nutrición, educación, agua y saneamiento y protección infantil, en áreas remotas y de difícil acceso. Se usa de esta forma, actualmente, en 36 países.

Esta iniciativa tiene sus orígenes en un piloto basado en mensajes de texto en Zambia, durante el 2007, que buscaba reducir los tiempos de comunicación entre establecimientos de salud locales y laboratorios regionales que procesaban pruebas para diagnosticar VIH, y también fortalecer mensajes a madres para que cumplan con sus visitas postnatales y la ingesta de los retrovirales. Con resultados favorables se trataba de una intervención de *mSalud* exitosa. Sin embargo, para su realización, las tecnologías basadas en SMS apenas comenzaban a usarse y pero pocas estaban disponibles a costos asequible, por lo que UNICEF diseñó RapidSMS: una

16 Pentaho es una plataforma de análisis e integración de datos que permite a las organizaciones acceder, preparar y analizar todos los datos de cualquier fuente, en cualquier entorno. plataforma de código abierto, diseñada para enviar y recibir datos utilizando teléfonos móviles básicos, con la capacidad de gestionar flujos de trabajo complejos, automatizar análisis y presentar datos en tiempo real. Rápidamente, la plataforma fue utilizada por intervenciones en otros países y en 2012 una intervención que se servía de RapidSMS alcanza escala nacional en Uganda, permitiendo a 6,400 establecimientos de salud intercambiar información a bajo costo y automáticamente sistematizada (UNICEF, 2019).

RapidPro toma la posta de RapidSMS en 2014, manteniendo el modelo de código abierto, esta nueva versión sirve como un motor de comunicación para impulsar mensajes entre UNICEF y beneficiarios. A diferencia de RapidSMS, no necesita de un desarrollador de software para diseñar, y escalar mensajes o iniciativas de recojo de información, a partir de teléfonos móviles. Esto resulta muy práctico en el sentido que gestores institucionales, unidades territoriales o la sede central podrían diseminar información clave en plazos muy breves, aliviando la carga laboral del personal a cargo de las plataformas.

En RapidPro se trabaja con flujos de mensajes. Un flujo es un conjunto de mensajes de texto o de voz creados desde un teléfono Android. Cada mensaje puede ser enviado simultáneamente a una lista de contactos predeterminad a través de SMS u otros canales de comunicación (como Facebook, Messenger, Telegram, WhatsApp). A partir del primer mensaje los flujos pueden seguir un proceso interactivo, añadiendo lógicas para crear rutas de respuestas y repreguntas. Los mensajes pueden ser personalizados y disparar otras acciones como llamar APIs externos o enviar correos electrónicos. Toda la información es automáticamente cargada en un servidor.

Otra iniciativa parecida, que permite el recojo de información mediante el uso de la tecnología móvil, es Mobile Vaani implementado en India. Este sistema hace uso del concepto de las "llamadas perdidas"; es decir, luego de recibir una llamada de usuarias o usuarios, el sistema la desconecta y activa la respuesta por voz. De esta manera tampoco se incurre en algún costo del servicio en usuarias y usuarios. Este sistema ha sido testeado en más de 25 distritos de 3 estados de India. Mobile Vanni, como menciona Gram Vaani (s.f.), esta plataforma ayuda a remover barreras de analfabetismo en la comunicación, sin la necesidad que los usuarios cuenten con conexión a internet. UNESCO (2018) recomienda usar este tipo de recursos por delante de la mensajería de texto, debido que puede predeterminar un menú de preguntas y respuestas, frecuentes.

Por otro lado, Debnath & Sekhri (2017) evalúan el impacto del uso de un Sistema Interactivo de Respuest por Voz (Interactive Voice Response System – IVRS similar al Mobile Vanni) implementado en el programa de alimentación escolar¹⁷ de Bihar, India. Este sistema tiene como objetivo mejorar la entrega de alimentos en las escuelas en Bihar y evitar despilfarros de los productos del programa, mediante un sistema de respuesta por voz, que ayuda a contabilizar el número de beneficiarios reportados por múltiples agentes en la cadena de entrega; y así evitar problemas como posibles evasiones de entrega, y/o falta de provisión en colegios.

Según el esquema mediante el que opera el IVRS, cada escuela tiene que registrar 5 puntos de contacto (números de teléfono celular) incluyendo un director, dos maestros y dos asistentes de los maestros (auxiliares). El IVRS llama al azar a cualquiera de los cinco participantes de cada escuela y recopila datos sobre el número de comidas que se sirven en cada escuela todos los días. Si una escuela no sirve ninguna comida, el maestro debe presionar 0 y proporcionar la razón. Todas las respuestas son categóricas y pre codificadas para facilitar la recopilación de datos a través de teléfonos móviles. A partir de esta información se generan reportes que son remitidos a las autoridades locales, regionales y nacionales. La evaluación de impacto de Debnath & Sekhri (2017) encontró resultados positivos en la provisión del servicio (incremento de 20 p.p., en que una comida programa sea preparada en un día de supervisión imprevista).

Idea innovadora propuesta N° 1: Sistema de monitoreo a tiempo real -mediante SMS o llamadas de voz- componente evaluación rigurosa del programa

Debido a que se requiere un seguimiento riguroso de los principales resultados del programa se propone crear un sistema de monitoreo en el que se recoja información a nivel de los usuaria/os

-

¹⁷ Mid-day meal (MDM).

y sus hogares a través de un aplicativo móvil mediante mensajería de texto o llamadas de voz con el cual se espera mejorar la calidad y oportunidad de datos a recabar.

Considerando algunos elementos de SIM, RapidPro y el IVRS, este sistema de monitoreo debe contar con un aplicativo móvil de carga de datos que puede ser alimentado por personal del programa (celulares o tablets) así como de los propios usuarias/usuarios. Además se necesitaría un sistema que permita el análisis y tratamiento de esos datos, en el que se puedan generar cruces que permitan hacer el seguimiento a los principales indicadores de gestión y de resultados de la intervención de CONTIGO. La información por recabar debe ser puntual y acorde a los productos/servicios que brinda el programa según la cadena de valor. Una ventaja significativa en el uso de la mensajería de texto o llamadas para la recopilación de información es que esta funciona en zonas sin conectividad a internet.

Mediante este sistema se podría recolectar información puntual de usuarios/as o gestoras/es que permita la evaluación del programa enviando preguntas determinadas por mensajería de texto o por llamadas pregrabadas. El uso de esta herramienta estaría a cargo de especialistas del programa, para el análisis y monitoreo de indicadores, y para el personal de campo, promotores sociales, respecto a la carga de datos.

Necesidad N° 04: Mejorar capacidad tecnológica del programa (0.79 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Formulario virtual -1

Problema y resultado esperado

El acceso y generación de información en el seguimiento y monitoreo del usuario, el programa requiere del uso de herramientas o tecnologías informáticas para el procesamiento de información que permitan agilizar estos procesos.

Es necesario que el programa cuente con los sistemas informáticos analítico de procesamiento de información que contribuya a mejorar la operatividad del programa, así como de sus procesos y de acceso a información dirigido a usuaria/os.

Hipótesis

En el gobierno electrónico, por definición, implica el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer de servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. Pero la conceptualización más amplia según Naser & Concha (2011) está relacionada a las áreas relevantes de puesta en práctica:

- 1. Administración electrónica (e-administración): área relacionada con el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos internos del sector público a través de nuevos procesos, interconexión de ello y sistemas de apoyo-seguimiento- como también el control de las decisiones del Gobierno.
- Servicios Electrónicos (e-servicios): se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pago hacia y desde los organismos públicos).

Los beneficios del gobierno electrónico a la comunidad en general son: eliminación de barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, incremento del intercambio colaborativo, aumento en la producción de bienes y servicios, mayor calidad de vida de los ciudadanos.

Con respecto a la gestión pública, los principales beneficios son: modernización y eficacia del Estado, ayudan al control interno y externo aportando transparencia al sector público, disminuye los costos del sector público al compartir recurso, ayudan a descentralización acercando el gobierno al ciudadano y facilita la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.

Mapeo de intervenciones

Dada el problema identificado las intervenciones mapeadas son similares a las de la Necesidades anterior. Se sugiere revisar el mapeo de intervenciones realizado en la Necesidad N° 03 "Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa"

Idea innovadora propuesta N° 1: Sistema monitoreo a tiempo real – componente mejorar la capacidad tecnológica

Dado que existe la necesidad por mejorar la capacidad tecnológica del Programa, se propone desarrollar incorporar tecnologías de información y comunicación como SIM, RapidPro o el IVRS ya sea a través del usos de sistemas de código abiertos como RapidPro o el uso de plataforma para el análisis de big data como Pentaho, que permita la automatización de ciertos procesos del programa, como el de generación de información, la interoperabilidad, entre otros.

Necesidad N° 05: "Mejorar conocimiento sobre las PcDS" (0.79 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Formulario virtual -1

Problema y resultado esperado

El programa cuenta con poca información que le permita conocer las heterogeneidades de sus usuarias/os; por ello, en el FV-1 se mencionó que una dificultad al momento de plantear estrategias de intervención del programa es contar con una caracterización de los usuarios, sus cuidadores y hogares.

Además, a nivel nacional, tampoco se cuenta con muchas fuentes de información que permitan hacer las desagregaciones necesarias para cubrir la necesidad del programa en términos de información. Una fuente importante es el último Censo de Población y Vivienda (2017) donde se señala que la población con discapacidad representaba el 10.4% de la población nacional (3 051 612 personas) tienen alguna discapacidad. Una reciente publicación sobre la Caracterización de las Condiciones de vida de la población con discapacidad¹⁸ señala que el 22.8% de personas con discapacidad se encuentran en situación de pobreza mientras que la población sin discapacidad el porcentaje es de 21.7%. Con relación al ámbito de residencia, la población con discapacidad pobre es mayor en el área rural (40.2%) respecto al área urbano (16.6%).

Lo que se espera, es el desarrollo de soluciones innovadoras que permitan recoger información continua, rápida, oportuna de las/os usuarias/os del programa para conocer sus perfiles y poder brindar un servicio más pertinente según sus necesidades. .

Hipótesis

La hipótesis planteada para la presente necesidad es que el Programa necesita potenciar los sistemas con los que cuenta para poder recoger información continua, oportuna y fácil de sus usuarios con lo cual le permita al programa conocer mejor sus necesidades y patrones de conducta.

Mapeo de intervenciones

Dado el problema identificado las intervenciones mapeadas son similares a las de la necesidad anterior. En ese sentido, se sugiere revisar el mapeo de intervenciones realizado en la Necesidad N° 03 "Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa"

Idea innovadora propuesta N° 1: Sistema de monitoreo a tiempo real -mediante SMS o llamadas de voz- componente conociendo al/a usuaria/o

Dado que el programa tiene la necesidad de conocer mejor a sus usuarias/os, sus heterogeneidades y perfiles se propone crear un sistema de monitoreo en el que se recoja información a nivel de los usuaria/os y sus hogares a través de un aplicativo móvil mediante mensajería de texto o llamadas de voz con el cual se espera mejorar la calidad y oportunidad de datos a recabar con lo que se podría generar un sistema de alertas o adecuaciones a los servicios según las necesidades y perfiles identificados.

¹⁸ La publicación utiliza información de tres encuestas permanentes: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES) Y la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES).

Necesidad N° 06: Mejorar la interoperabilidad y mecanismos para detección de población objetivo (0.75 pts)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades

Problema v resultado esperado

El proceso de identificación, atención y seguimiento a potenciales usuarias/os requiere acceder a información a tiempo real de los criterios de elegibilidad, estado de procesos administrativos y seguimiento de principales indicadores de vulnerabilidad del Programa, el mismo que a la fecha depende exclusivamente de los procesos de creación del Padrón¹⁹, a cargo de la Unidad de Operaciones y transferencias (UOP), que solo recaba información de elegibilidad en el proceso de afiliación de usuarios..

De esta manera se espera encontrar una solución que incorpore la información mencionada y que pueda ser de acceso amigable al momento de brindar los servicios de atención y seguimiento al usuario, por parte de las unidades encargadas de trabajar directamente con la población beneficiara.

Hipótesis

El problema al momento de la identificación y seguimiento de usuarios del Programa es que se requiere realizar el cotejo de información entre unidades de línea, presentándose un alta de pendencia de la Unidad Operaciones y Transferencias (UOT), encargada del tratamiento de información y datos de los usuarios. Esta dependencia radica en que el acceso a información es exclusivo de la unidad, es decir tienen acceso a información referente criterios de elegibilidad (certificado de discapacidad, percepción de ingresos o pensiones, clasificación socioeconómica, entre otros), situación de cobro o motivos de desafiliación. Lo mismo sucede, con la información de los procedimientos administrativos internos del programa (autorización y/o renovación de cobro, estado de avance del trámite, entre otros).

Entonces, en los canales de atención al ciudadano o usuario, el personal tiene que solicitar la información consultada a la UOT, para poder establecer una respuesta. De la misma manera, la información que se brinda tiene un corte establecido, acorde a la elaboración del último padrón aprobado (la elaboración del padrón de usuarios toma aproximadamente 45 días calendarios).

Mapeo de intervenciones

Las experiencias de interoperabilidad existentes en el mundo han sido pensadas en la modernización del estado, el llamado gobierno electrónico, que es el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos en el que se permite compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos (Casado, 2009).

La red TESTA o s-TESTA (Secure Trans European Services for Telematics between Administrations) es una red de redes, promovida por la Comunidad Europea, que interconecta directamente (al margen de Internet) los dominios locales de las instituciones comunitarias y de las distintas Administraciones públicas de Europa. Al tratarse de una interconexión de redes intranet se logran una infinidad de pequeñas ventajas en cuanto a seguridad, confidencialidad, fehaciencia, etc. Sin embargo, este puede representar dificultades ante el contexto peruano en donde las diferentes instituciones y entidades hacen uso de diferentes sistemas y tratamiento de la información y reinterpretación de los sistemas de protección de datos, evitando de esta manera la identificación de puntos de convergencia para la interoperabilidad de información, y debe ser considerado al momento de formular la interoperabilidad interinstitucional.

¹⁹ La elaboración del Padrón de Usuarios CONTIGO requiere la verificación de cumplimiento de criterios de afiliación, para ello la Unidad de Operaciones y Transferencias realiza el cotejo masivo con Ministerio de Salud – Minsa (verificación Certificado de Discapacidad); MEF, SUNAT, Entidades del sistema de pensiones (verificación de ingresos o pensiones) y SISFOH (Clasificación socioeconómica).

De esta experiencia, Casado (2009) detalla las dimensiones a considerar al momento de generar sistemas de interoperabilidad:

- i. organizativa, que es relativa a la capacidad de las entidades y de los procesos a través de los cuales llevan a cabo sus actividades para colaborar al objetivo a alcanzar en relación con los servicios que ofertan;
- ii. semántica, referida a que la información intercambiada pueda ser interpretable de forma automática y reutilizable por las aplicaciones que intervienen en su aplicación;
- iii. *técnica*, determinada por la relación entre sistemas y servicios tecnológicos de información (interfases, interconexión, integración de datos y servicios, accesibilidad y seguridad):
- iv. *jurídica*, se refiere a la sincronización adecuada a la legislación del ámbito político para que los datos sean conforme al Derecho aplicable.

Otra experiencia interesante, en la interoperabilidad es el Sistema de Monitoreo Internacional del Programa Proniño de Fundación Telefónica, que se ha mencionado en las Necesidades E. Este sistema además del monitoreo y seguimiento de los principales indicadores permitía generar reportes agrupando información por los países, regiones y ciudades donde se interviene, así como las ONG y centros educativos de avances de actividades o desagregada por beneficiarios, el cual era consultado y alimentado por el personal de que implementaba el programa.

UNICEF desarrolló una herramienta tecnológica denominada RapidPro, un sistema de código abierto a través del cual se puede programar la comunicación masiva mediante mensajerías de texto, además administrar flujos de información y automatizar el análisis de las comunicaciones. Y que además permite la automatización de datos.

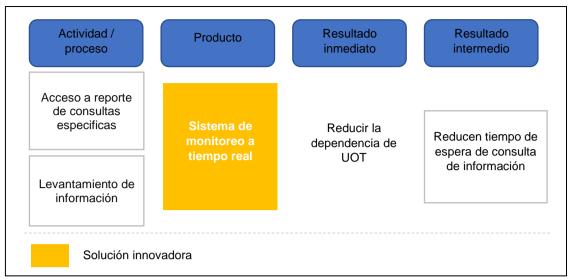
Idea innovadora propuesta N° 1: Sistema de monitoreo a tiempo real – Componente Atención al usuario

Dado que existe la necesidad por mejorar la interoperabilidad interna del Programa, se propone desarrollar un sistema de monitoreo a tiempo real, que contemple elementos del SIM y RapidPro desarrollado en la necesidad N°3 y que para el componente de Atención al usuario²0, cuente con un aplicativo de consulta respecto a la demanda de información (al cumplimiento de requisitos de afiliación y/o seguimiento a los procedimientos administrativos internos del usuario). Para ello este sistema de monitoreo debe contar con un acceso diferenciado para el personal del programa. Es decir, para el personal de atención al usuario y gestor social, acceso a visualización de información y de registro de afiliación; especialistas encargados de elaboración de estrategias y propuesta de intervención, acceso a información de seguimiento y análisis de datos; coordinadores y área técnica, acceso a reporte de principales indicadores.

Este sistema debe contemplar la normativa vigente respecto a protección de datos de las usuarias y usuarios, permitiendo el acceso a consulta para el personal del programa, pero de acceso restringido a la manipulación o tratamiento de la información. De esta manera se reduciría la alta dependencia de consulta a la UOT.

Figura 14. Teoría de Cambio Sistema de monitoreo a tiempo real – Componente Atención al usuario

²⁰ El servicio de Atención al Usuario de CONTIGO, cuenta con canales de atención telefónica, presencia y mensajería a través de redes sociales.



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 07: Mejorar comunicación con el usuario (0.75 pts)

Problema y resultado esperado: Taller de relevamiento de necesidades

Un problema identificado en la relación Usuario-Programa, es que el programa no cuenta con canales de comunicación accesibles para el usuario, que impide que los potenciales usuarios y/o las/los usuarias/os conozcan mejor al programa, sus procesos y servicios. Asimismo, sus canales de atención se restringen a la información brindada en la página web, redes sociales y central telefónica, que requiere el manejo de tecnologías de información y comunicación (computadores y celulares); y canales presenciales de atención al usuario, que requiere el traslado a oficinas tanto de sede central como a sedes descentralizadas del MIDIS.

El abordaje de esta problemática permitirá contar con usuarias/os informados, que superan las barreras de accesos a información y comunicación respecto al Programa y los servicios que este brinde.

Hipótesis

En la prestación de servicios y los canales formales de comunicación e información, tal como son formuladas en la actualidad, están pensadas en personas sin limitaciones funcionales. Esto quiere decir que la información que se brinda en sus diferentes canales requiere de la incorporación o uso de sistemas de apoyo como el manejo de lenguaje de señas, fono auditivas, lenguaje Braille, entre otras.

Asimismo, estos canales requieren que la persona que demanda esta información cuente con acceso a tecnologías de información y comunicación como los smartphone o computadoras, es decir la brecha de acceso tecnológico en el país se agudiza para la población con discapacidad. En el Perú, de acuerdo con INEI, el 51.5% de las personas con discapacidad cuentan con celular, asimismo, solo el 21.1% de las personas con discapacidad tiene acceso a internet.

En ese sentido se tiene como hipótesis que el programa necesita mejorar los canales de comunicación con la/es usuaria/o considerando los diferentes perfiles y necesidades que puedan tener.

Mapeo de intervenciones

Los avances tecnológicos en la actualidad permiten que existan sistemas alternativos y aumentativos de acceso a la información como:

a) las tecnologías de habla, cuya característica principal es la conversión de texto-voz;

b) *los sistemas multimedia* interactivos, que procesan, almacenan y trasmite imágenes voz, texto y datos.

Asimismo, existen sistemas de acceso como: Telelupas, sistemas de magnificación de imágenes basados en circuitos cerrados de TV que permite la lectura a personas con discapacidad visual; sintetizador Braille; sintetizador de voz o voz digitalizada que permite escribir e imprimir en Braille; sistema de reconocimiento óptico de caracteres, permite reproducir la información utilizando un scanner que lee cualquier texto; teclados de conceptos, que consiste en la agrupación de conceptos con imágenes predeterminadas; mouses, tipo palanca, pedal, esférico, touch, entre otros; pizarras electrónicas copiadoras, que facilitan a las personas sordas e hipoacúsicas dificultades motrices al obtener copias de clases presenciales sin perder la observación de la misma; pantallas táctiles, permite a personas con dificultades motrices acceder el movimiento del cursos con la presión del dedo o mano (Koon, 2014).

Otras iniciativas útiles para esta necesidad son las ya mencionadas como parte de la Necesidad N° 03 "Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa".

Idea innovadora propuesta N° 1: Servicio interactivo de atención al usuaria/o-ciudadana/o, mediante un sistema de respuesta de voz o mensaje de texto.

Dado que existen canales de comunicación y diferentes tecnologías de información y comunicación adaptada a las necesidades funcionales de personas con discapacidad, según su diagnóstico, y la brecha de acceso a ella es aún elevada. Es necesario identificar un canal de información masivo que permita dotar información directa a la población beneficiaria del programa y que al mismo tiempo sea interactivo se propone como solución usar RapidPro y sus herramientas de código abierto, para implementar un sistema de comunicación en tiempo real para el ámbito de influencia de las plataformas del Programa, ello facilitará comunicación con la comunidad y aliviará la carga laboral del personal a cargo de la prestación del servicio.

Resultado Actividad / Resultado Producto intermedio proceso inmediato Preparación de información a Usuarios y usuarias difundir Usuarios y mejores informados usuarias acceden toman decisiones respuesta por voz a un canal de óptimas Logística para la implementación Solución innovadora

Figura 15. Teoría de Cambio Servicio interactivo de atención al usuario/ciudadano, mediante un sistema de respuesta de voz

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 09: Complementar el programa con estrategias educacionales (0.67 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades y revisión de literatura

Problema y resultado esperado

Según datos de INEI (2018) la población con discapacidad alcanza en promedio, como nivel educativo, la educación primaria representada por 40.4% de las personas con discapacidad.

Además, un dato importante a observar es que el 21.3% de las personas con discapacidad no logra ningún nivel educativo o solo accede a educación inicial. En esta última cifra, debe estar contenida prioritariamente la población con discapacidad severa.

La Dirección General de Educación Básica Especial, en una publicación realizada el año 2012 sobre el Balance y Perspectivas de la Educación Básica Especial y la Educación Inclusiva, mostraba que el 88% de la población en edad escolar (0 a 20 años) con discapacidad severa o multidiscapacidad no acceden a Centros Educativos Especializados, siendo solo el 5.8% de esta población matriculada en una escuela especial (DIGEBE, 2012).

En general las cifras identificadas nos demuestran que existe una brecha de atención en el acceso a educación de calidad dirigida a la población con discapacidad severa, la oferta educativa no logra absorber en el sistema formal educativa a esta población, en ese sentido es necesaria identificar alternativas para cerrar esta brecha.

Hipótesis

Los servicios que desde el Estado se brindan en materia de educación están pensado para una educación inclusiva en el aula. A través de los Centros de Educación Básica Especial (CEBE) en la atención a estudiantes con discapacidad severa y multidiscapacidad o Programas de Intervención Temprana (PRITE), para la prevención, detección oportuna a la primera infancia con discapacidad. Asimismo, desde la Educación Básica Alternativa, Básica Regular y Educación Técnico productivo, incorporan principios que rigen la Educación Inclusiva, es decir atención de estudiantes con necesidades educativas especiales de manera transversal a todo el sistema educativo.

A pesar de los esfuerzos que realiza el Ministerio de Educación en la promoción de la estrategia de educación inclusiva, esta requiere de un componente formativo para los docentes, quienes tienes que estar preparados para resolver las necesidades educativas de niñas, niños y adolescentes con discapacidad. No obstante, dada la información que vimos en la problemática vemos que estos esfuerzos no son suficientes para asegurar el acceso a la educación por parte de esta población por lo que existen oportunidades de mejora para cerrar la brecha,

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud sugiere que es necesario ayudar a las familias a entender la importancia de la educación temprana en los niños y las niñas con discapacidad ya que se puede desde muy temprano aprender técnicas de autocuidado y destrezas básicas, que le permita ser más independiente y de esta manera dejar de ser percibidos como una carga. En esta misma línea, es importante promover en la comunidad la educación inclusiva a lo largo del ciclo de vida de la persona, desde la primera infancia hasta la adultez, en la que la educación no formal (educación fuera del sistema escolar) signifique una alternativa de educación comunitaria o de segunda oportunidad (OMS, Rehabilitación Basada en Comunidad: Guía para la RBC Componente de Educación, 2012).

Mapeo de intervenciones

Como señala Mobilla, las experiencias de inclusión educativa que incorporaron el uso de recursos tecnológicos se concentraron en educación universitaria. Sin embargo, estas experiencias han permitido identificar los nuevos modelos de aprendizaje electrónico actual, entre ellos se encuentran: i) los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) o reconocido mundialmente como el e-learning, estos espacios replican el modelo educativo dentro del aula con la intermediación de tecnologías de información y comunicación (computadoras, Lap top, tablets o teléfonos celulares con acceso a internet). ii) m-learning, o aprendizaje nómada, el cual incluye además del e-learning la posibilidad de trasladar recursos educativos en celulares, I-pod, Smartphones, reproductores de MP3/MP4 y que requiere de la capacidad autodidacta de la persona, un ejemplo de este es el programa "aprendo en casa" promovido desde el Ministerio de Educación durante el estado de emergencia nacional por Covid-19. iii) b-learning, aprendizaje combinado, que combina los métodos educativos tradicionales y las innovaciones tecnológicas ofrecidas por la enseñanza en línea, un ejemplo de ellas son las clases virtuales que imparten las escuelas (Mobilla, 2011).

Otra experiencia respecto a la educación inclusiva, son los aportes que se generaron del ámbito no formal al formal. En ese sentido, existen tres tipos de educación: i) educación formal (sistema educativo, enseñanza regulada, curriculum escolar, etc.); ii) educación no formal (educación alternativa ofertado por entidades, organizaciones o instituciones privadas); y iii) educación informal (adquirida a través de la propia experiencia a través de la interacción en el entorno) (Llorent, 2017).

Actualmente el Ministerio de Educación, vienen implementando la estrategia de educación a distancia "aprendo en casa", una plataforma multicanal de educación a distancia por televisión, radio e internet, en el que se trasmite contenido educativo de acuerdo con el nivel y grado. Esta estrategia podría ser una alternativa educativa para las personas con discapacidad severa, reforzando y especializando el contenido para darle continuidad y accesibilidad a esta población.

Idea innovadora propuesta N°1: Programa educativo inclusivo con uso de las TICs

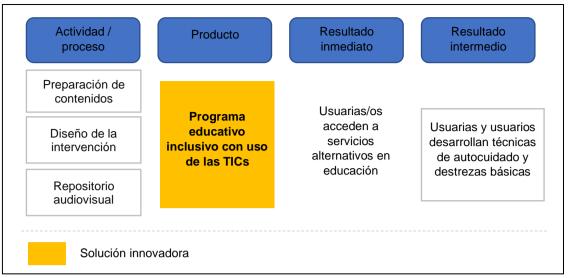
La identificación de una estrategia educativa complementaria requiere salir de las estructuras rígidas de los sistemas educativos formales, en especial cuando se refiere a personas con discapacidad severa. El aula muchas veces no es el espacio adecuado para las necesidades especiales que requieren los diferentes diagnósticos de discapacidad severa, bajo esta premisa es necesario identificar, como primer paso, las necesidades educativas de la población beneficiara en edad escolar que atiende el programa, y de esta manera poder plantear el contenido educativo a desarrollar.

En ese sentido, ante la necesidad de establecer estrategias educativas alternativas se propone como solución para la transmisión de información educativa a personas con discapacidad severa el uso de las tecnologías de comunicación e información (TICs) como: celulares (mensajería de texto y voz); radio y/o televisión. Esta estrategia podría considerar un programa complementario al aprendo en casa específico para personas con discapacidad usuarias/o del programa CONTIGO donde se puedan difundir derechos, mecanismos de acceso al programa, información de utilidad, entre otros temas identificados por el Programa CONTIGO.

Para ello, como se explicó, un primer paso importante es realizar una caracterización de las necesidades educativas, considerando la población en edad escolar y el tipo de diagnóstico de discapacidad, lo cual permitirá entender mejor el tipo de información que se debe difundir. Posterior a ello, se debe formular la estrategia comunicacional educativa que remita a través de la mensajería de texto o voz, la radio o televisión, entre otros.

Y de manera complementaria, la elaboración de recursos educativos en audio y video con temáticas de autocuidado-cuidado, salud, desarrollo de habilidades de acuerdo con la etapa de desarrollo, entre otros. Estos recursos educativos pueden ser difundidos en radio, televisión o redes sociales, un símil al programa "aprendo en casa" del Ministerio de Educación.

Figura 16. Teoría de cambio del programa educativo inclusivo con uso de TICs



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 10: Mejorar el acompañamiento al usuario y supervisión post-afiliación (0.67 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades

Problema y resultado esperado

La necesidad de reforzar el sistema de acompañamiento al usuario y supervisión post-afiliación, surgió en el recojo de necesidades dirigido al personal del programa mediante el FV-1, las ideas mencionadas en ese proceso estaban orientadas a la gestión de información de usuarios, respecto al uso de pensión y acceso al cobro.

En ese sentido, dado que se cuenta con la necesidad de mejorar el sistema de seguimiento y monitoreo de los procesos de acceso y cobro de la pensión no contributiva, se espera que con la solución innovadora propuesta mejore el funcionamiento del programa y permita conocer necesidades y patrones de conducta de las/os usuarias/os luego que ingresan al programa.

Hipótesis

En el taller de relevamiento de necesidades, se expresó la necesidad de identificar el acceso y cobro de pensión no contributiva de los usuarios, así como le seguimiento al uso de la pensión, haciéndose necesario un registro de cobro de la pensión en tiempo real.

El sistema de monitoreo respecto al acceso y cobro de la pensión, se reduce a los reporte del cobro del Banco de la Nación, solicitado por el programa. Por tanto, el programa no hace uso de un sistema de monitoreo que le permita reportar a tiempo real el cobro oportuno de la pensión no contributiva, y posterior a ello el tipos de uso que le dan a este. En ese sentido, esa necesidad comparte también las hipótesis planteadas en la necesidad 5 y necesidad 7.

Mapeo de intervenciones

En la revisión sobre iniciativas relacionadas al problema de monitoreo y supervisión se encontró, sobre todo, el uso de la tecnología para estos fines. Solo como ejemplo de ello, se encuentra mTrac, un sistema de monitoreo en salud vía mensajes de texto y que busca, además del seguimiento a pacientes, proveer información en tiempo real, diseñado por el laboratorio de innovación de Uganda.

En el caso del monitoreo para el cumplimiento de una actividad en particular usando tecnología e incentivos dados hacia los agentes, Duflo et al (2012) realiza una evaluación de impacto para probar si el monitoreo y la aplicación de incentivos (no lineales) hacia profesores y profesoras

reduce su ausentismo en aula e incrementa el aprendizaje de los y las estudiantes. El medio tecnológico que usan los autores son cámaras de fotos, las cuales son usadas por estudiantes para tomar fotografías a los profesores. Los autores encontraron una caída en los niveles de ausentismo de los y las docentes y un incremento de las notas de los y las estudiantes.

Nuevamente, cobran relevancia las iniciativas mencionadas como parte de la Necesidad N° 03 "Generar las condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa" la cuales permiten recoger o brindar información de manera rápida y regular.

Idea innovadora propuesta N° 1: Sistema monitoreo a tiempo real – componente acompañamiento al usuario

Dado que existe la necesidad por mejorar el acompañamiento al usuario post proceso de afiliación, se propone de implementación de un sistema interactivo por voz o por mensaje de texto, un sistema fácil de usar que contabilice y pueda generar alertas en corto tiempo tanto de la entrega de la pensión no contributiva como de recomendaciones para el uso de la pensión y seguimiento de necesidades de usuarias/os.

Necesidad N° 11: Mejorar capacidades en aliados locales (0.67 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Formulario virtual - 1

Problema v resultado esperado

Del formulario virtual se identificó como una necesidad, fortalecer las capacidades de actores claves para el programa, según lo encontrado se debe fortalecer el conocimiento de los aliados sobre la temática de discapacidad, sobre el buen trato a la persona con discapacidad y sobre el programa mismo, con ellos se podrá mejorar el tratamiento y abordaje la discapacidad, y los procesos de articulación a otros servicios para personas con discapacidad.

De esta manera se espera mejorar las capacidades de los actores claves del programa, y que esta contribuya a mejorar la atención y oferta de servicios a las personas con discapacidad severa.

Hipótesis

La oferta formativa para personas que trabajan muchas veces se reduce a una limitada oferta de cursos especialización, y en materia de discapacidad son muy pocas las instituciones y organizaciones que brindan estos servicios. Es por ello, que en estos casos las alternativas educativas deben contar con características del e-learning, ámbitos virtuales de aprendizaje, estos espacios replican el modelo educativo dentro del aula con la intermediación de tecnologías de información y comunicación (computadoras, Lap top, tablets o teléfonos celulares con acceso a internet) en el que pueden hacer uso de recursos educativos formativos (Mobilla, 2011).

Mapeo de intervenciones

Una experiencia en el fortalecimiento de capacidades a aliados estratégicos, que permita la operatividad y logro de objetivos del mismo ,es la realizada por el SISFHO, que a través de la Dirección de Operaciones de Focalización, desarrolla actividades de fortalecimiento de capacidades del personal de las Unidades Locales de Empadronamiento a través de 1) Herramientas para el aprendizaje, con la dotación de Guías, cartillas, afiches y videos y 2) Asistencia técnica, acompañamiento técnico, aprendizaje entre pares, orientadas a la gestión eficiente en los procesos del recojo, digitación y envío de la información.

Existen experiencias formativas que incluyen herramientas informáticas que proveen información de manera rápida, y de fácil entendimiento, de manera que no se genere mayor carga administrativa sino la alivie en parte. Al respecto, puede mencionarse el caso de la plataforma digital llamada NutriFami elaborada por el Programa Mundial de Alimentos (PMA) para fortalecer las capacidades del personal a cargo de preparar los alimentos en el programa de alimentación escolar en Senegal (WFP, 2018).

Esta plataforma incluye módulos de aprendizaje para distintas temáticas en el manejo de alimentos, cuidados para el almacenamiento, buenas prácticas de higiene para la preparación e información nutricional necesaria. Asimismo, el organismo encargado de su diseño otorga un reconocimiento no monetario al personal que complete todos los módulos con éxito. La iniciativa cuenta con una versión para la zona del Pacífico, en los módulos tienen temáticas para ser impartidas en los hogares de los programas de alimentación. Así, Colombia es un caso en el cual se ha implementado esta iniciativa (WFP, 2017).

Idea innovadora propuesta N° 1: Programa de formación de capacidades sobre discapacidad mediante una plataforma Moodle.

Dado que existe la necesidad de reforzar las capacidades de los/as agentes del Programa, se propone como solución la implementación de una plataforma web y móvil, una plataforma e-learning, que contenga información pre-cargada con recursos educativos en materia de discapacidad, desde enfoques teórico, normatividad, de derechos, entre otros. Con ello, se podrá mejorar el tratamiento y abordaje la discapacidad así como los procesos de articulación a otros servicios para personas con discapacidad.



Figura 17. Teoría de Cambio Programa de formación de capacidades Moodle

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 12. Mejorar la articulación sectorial (0.54 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades y revisión de literatura

Problema y resultado esperado

El problema de la articulación sectorial en torno a la problemática de la discapacidad, específicamente en la intervención del Programa CONTIGO, está relacionado a la coordinación e intercambio de información con diferentes entidades e instituciones del sector público y privado para la verificación del cumplimiento de los requisitos de afiliación, es decir contribuye a una actividad operativa del programa. De esta manera, se asocia y reduce las acciones de CONTIGO a la entrega de la pensión no contributiva.

Se espera posicionar al programa a través de la vinculación a servicios complementarios de las personas con discapacidad severa beneficiarias del programa, y pueda acceder de esta manera a los diferentes servicios brindados desde el estado o del sector privado. Se espera que la articulación contribuya a mejorar el acceso y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad severa.

Hipótesis

Un estudio que sistematiza los mecanismos de articulación de diversos programas sociales es Leyton (2018). El autor encuentra dos formas de articulación, que pasamos a revisar en este apartado.

- Una forma es la que podemos agrupar como articulación formal, que consta de cuatro mecanismos.
 - a. Primero, articulación a través de presupuestos, que se presenta cuando se cuenta con convenios de transferencia de recursos entre instituciones por ciertos resultados alineados con las prioridades de la política o del programa. Un ejemplo de este mecanismo es el Fondo de Estímulo al Desempeño y Logro de Resultados Sociales (FED) que permite articular esfuerzos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social con los Gobiernos Regionales para mejorar resultados en favor de la primera infancia.
 - b. Segundo, la articulación vertical, que consiste en la incorporación de instancias y espacios de coordinación, entre ámbitos nacionales y ámbitos regionales, intermedios y locales; y estas instancias tienen mayor o menor incidencia en las decisiones de implementación. Un ejemplo citado por Leyton (2018) es Haku Wiñay y la participación activa de las municipalidades en el diagnóstico y elaboración del expediente técnico que sustenta la intervención del programa en cada localidad.
 - c. Tercero, articulación horizontal, que corresponde a instancias o espacios de coordinación de acciones entre actores del mismo nivel territorial o de gobierno, así como los mecanismos de focalización de las políticas o programas.
 - d. Cuarto, articulación mediante mecanismos de control, donde el mandato legal concede rectoría a un sector u organización, y el resto de los actores están sujetos a rendirle cuentas.
- 2. Otra forma encontrada por Leyton (2018) es la articulación informal. En esta también hay distintos mecanismos que promueven u obstaculizan la articulación.
 - a. El primero es el respaldo político de las autoridades de turno, tema que ya abarcamos en la necesidad de posicionamiento de políticas sociales de inclusión social como el de la atención a la discapacidad en la agenda local y exploramos cómo funciona la asignación de atención de los políticos responsables de la toma de decisiones.
 - b. Un segundo mecanismo de articulación es el clientelismo, que es más bien una manifestación perversa de integrar y capturar intereses.
 - c. En tercer lugar, está la burocratización, que puede obstaculizar procesos articuladores entre instituciones y funcionarios cuando estos ya tienen una forma establecida de hacer las cosas que se mantiene en el tiempo y dificulta modificar procedimientos e instrumentos públicos tradicionales.

Pese a que los gobiernos y sus instituciones son cruciales para encaminar un país al desarrollo, así como de desatar procesos inclusivos, poco se ha estudiado sobre el desempeño de quienes lo hacen posible: sus empleados. A veces se presume que tienen un mal desempeño por relajados o corruptos, sin prestar atención a las instituciones y motivaciones que los circunscriben. Finan et al (2017) tienen la revisión más reciente y rigurosa sobre este tema, documentando hechos estilizados sobre el desempeño de servidores públicos y presentando experimentos alrededor del mundo que abordan el tema.

Finan et al (2017) parten de la hipótesis que quienes persiguen carreras en el Estado a menudo aspiran al servicio público y no a la obtención de ganancias. En principio, esto traza una división para pensar que diferentes tipos de individuos se sienten potencialmente atraídos por las carreras del sector privado y público, recurriendo a este último quienes tienen motivaciones sociales. En línea con ese supuesto, Finan et al, encuentra un *trade-off* entre las compensaciones pagadas en el sector público y el desempeño de sus empleados, sosteniendo que mayores pagos también atraerían a personas más corruptibles y no necesariamente enfocados en la misión de la organización. Ello nos sugiere pensar que buscar mejorar el desempeño de los servidores públicos no pasa necesariamente por instrumentos monetarios. Eso juega a favor en un sector

público donde las remuneraciones presentan una estructura relativamente plana y es poco factible implementar una combinación de pago fijo e incentivos monetarios por desempeño.

Mapeo de intervenciones

Para Medellín et al (2015) encuentran que acuerdos institucionales pocas veces se transforman en la práctica en el uso común de padrones de usuales, o intervenciones coordinadas. Dada la complejidad de gatillar procesos de articulación formal, y ante la diversidad de sectores a involucrar para la prestación de servicios a personas con discapacidad severa, se considera introducir la figura de gestor social, lo que ya ha sido propuesto desde el AYNI Lab Social como una alternativa interesante para la superación de la pobreza, caracterizada por ser multidimensional y heterogénea tanto en necesidades como en capacidades de los hogares (MIDIS, 2019a).

Además, este informe busca impulsar la articulación informal, de modo que nazca de autoridades y servidores públicos locales, no sin advertir que no reemplazan a los mecanismos formales de articulación, que merecen ser fortalecidos. Aunque, cabe señalar también que un respaldo político local y servidores públicos proactivos también contribuirían a la institucionalización de mecanismos formales de articulación como convenios y priorización del Programa en instancias de coordinación local.

Asimismo, en base a lo encontrado por Finan et al (2017), viramos nuestra atención a incentivos 'no monetarios' o 'sociales', que son también sujeto de estudio por Finan et al (2017), y Ashraf y Bandiera (2018). Según estos últimos autores, los incentivos sociales se definen como cualquier factor que cumple las siguientes dos condiciones:

- i) Afecta el beneficio marginal o el costo marginal del esfuerzo.
- ii) Proviene de las interacciones con otros.

Asimismo, los incentivos sociales estarían respaldados por preferencias no estándar que se pueden distinguir en dos tipos: sentido de identidad en un grupo social o preocupación por el bienestar de otro grupo de personas (altruismo, reciprocidad, etc.).

Idea innovadora propuesta N° 1: Gestor social

Dado que existe una necesidad de prestar servicios mejor articulados con las necesidades locales, se propone la introducción de gestores sociales que diagnostiquen la oferta de servicios complementarios en el ámbito local, y vincule a la población usuaria de CONTIGO a estos servicios.

Esta propuesta, que parte de MIDIS (2019a), donde se puede encontrar un diagnóstico, a partir de data administrativa, que sustenta esta intervención en áreas urbanas. Sin embargo, la propuesta se inspira en los programas de transferencias monetarias de Chile y Colombia, ámbitos en que la intervención también se enfoca en el área rural. La especial virtud del gestor social es que su sola operación exige la articulación de distintos sectores, directamente a favor de los hogares usuarios.

En estas experiencias, el gestor social, tras diagnosticar al hogar, elabora juntamente con él un plan familiar que consta de actividades y metas orientadas a mejorar el acceso a servicios básicos y el fortalecimiento de habilidades blandas y otras competencias para aumentar la empleabilidad de sus miembros. A partir del plan, el gestor social vincula al hogar con los programas o intervenciones de los que es elegible. Vinculándolos a programas sociales en el territorio, para mejorar la calidad de vida de la PcD.

Cabe mencionar que, en la experiencia símil de Chile, "Chile Solidario", se encontró incremento de acceso a servicios públicos y efectos positivos sobre el empleo de mujeres que no participaban en el mercado laboral antes de la intervención; pero no se encuentran efectos concluyentes sobre las condiciones del hogar. Además, se advierte que la se renovó una desconexión entre hogares y Estado, al final de la intervención (Carneiro et al, 2018). En el caso de Colombia, "Red Unidos", se encontró mejoras en la formalización de los hogares usuarios,

pero no sobre la empleabilidad también se encuentra que mantener relaciones cercanas con los organismos de gestión comunitaria es clave para llegar a los hogares vulnerables (Abramovsky et al, 2015). Lecciones de ambas intervenciones se deben tomar en cuenta para el diseño del gestor social en el marco de CONTIGO. También se pueden revisar, pilotos en México y Haití que tenían el mismo formato. Y adicionalmente, asegurar la transversalización del enfoque de discapacidad en las funciones del gestor social.

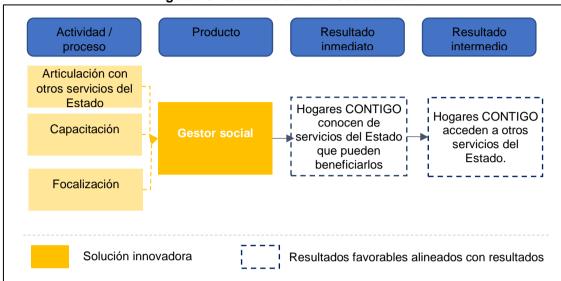


Figura 18. Teoría de cambio Gestos social

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Idea innovadora propuesta N° 2: Incentivos sociales que fortalezcan motivación

Dado que existe una necesidad de mejorar el desempeño de los Equipos Técnicos Municipales, en la prestación de servicios a las PcD, se propone como solución implementar mecanismos de incentivos sociales que se sirvan de i) sentido de identidad o ii) preferencias altruistas, para aumentar la motivación de servidores públicos, lo que contribuirá a que reafirmen su compromiso y convicción para prestar servicios de calidad a las PcD.

A raíz de lo encontrado en la sección de mapeo, los incentivos sociales pueden tomar dos formas. La primera es aumentar el sentido de identidad, esto es sembrar en gestores institucionales y miembros de tripulación un espíritu de pertenencia a una institución sólida y en la que su aporte resulta clave para cumplir con la misión institucional. La segunda es resaltar los beneficios de su trabajo sobre la ciudadanía, despertando preferencias altruistas.

Existe un desarrollo reciente en la literatura que investiga los efectos de proveer incentivos sociales. En Perú, por ejemplo, se probó un experimento que consistía en mensajes de texto, diseñado de tal forma que se pudiese investigar si mensajes que resaltan los beneficios sociales del mantenimiento de la infraestructura educativa, y destinados a los responsables de gestionarlo en cada colegio, tienen efectos para mejorar índices de retiro de fondos y declaración de gastos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED). Dustan et al (2019) encontraron a partir de este experimento que mensajes que resaltaban los efectos en el aprendizaje tenían efectos de casi 2 puntos porcentuales en el retiro de más del 99% de fondos (17% de la brecha) y casi 3 puntos porcentuales en la declaración de gastos (13% de la brecha). En cambio, mensajes que resaltaban beneficios sobre el bienestar, un concepto más amplio, no tuvieron efectos significativos. Los hallazgos de Dustan et al (2019), dan pie a pensar que directores de instituciones educativas en el Perú tienen, efectivamente, preferencias altruistas.

El canal o el formato para proveer los incentivos sociales en el marco de CONTIGO merecen mayor análisis al de este documento, sin embargo, se sugiere evaluar la viabilidad de mensajes de texto. En el experimento de PRONIED se gastó alrededor de 4 mil soles, y se incrementaron los montos reportados en aproximadamente 4 millones de soles, una intervención altamente

costo-efectiva. Otras formas en que se ha provisto de incentivos sociales es mediante juegos de equipo, cesión de autonomía para la toma de decisiones, oportunidad para elegir la sede de trabajo, etc.; revisar Finan et al (2017) y Ashraf y Bandiera (2018).

Actividad / Producto Resultado Resultado inmediato intermedio proceso Personal de campo con más sentido de identidad con el Mayor articulación programa Diseño de entre personal CONTIGO interno y externo Incentivos sociales en actividades en Aliados locales y favor del Programa regionales con más CONTIGO sentido de identidad con el programa Solución innovadora

Figura 19. Incentivos sociales que fortalezcan motivación, teoría de cambio

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 13. Complementar el programa con estrategias de acceso a recreación de personas con discapacidad (0.50 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Formulario virtual -1

Problema y resultado esperado

Algunas acciones que visibilizan la participación en la vida comunitaria de las personas con discapacidad, que no tiene mayor eco en la población, lo representan los espacios de sociabilización de recreación, esparcimiento o deporte. Las personas con discapacidad severa en este caso son las menos involucradas en estos espacios o que de acuerdo con el imaginario colectivo no es reconocido como un derecho fundamental.

Por otro lado, tampoco existe una oferta diversa con respecto a aplicaciones, páginas web, programas de televisión que sean accesibles para el uso y recreación de las PcD por lo que es necesario potenciar esta oferta para mejorar el bienestar de las/os usuarias/os del programa CONTIGO.

Hipótesis

Las actividades de recreación, esparcimiento y deportivas son importantes para la salud, el bienestar y para fortalecer la cohesión de la comunidad. Además, es considerado como una de las pocas oportunidades que tienen las personas con discapacidad para involucrarse en la vida de la comunidad, más allá de sus familias, ya que permite la interacción con otras personas de su entorno. Como sucede con la cultura y las artes, las personas con discapacidad pueden escoger participar activamente, por ejemplo, como miembros de un equipo de baloncesto o, pasivamente, como espectadores de un partido de fútbol (OMS, 2012).

Cuadrado y cols. (2001) realizaron un estudio con personas afectadas con una paraplejía, los cuales dependen de los miembros superiores de su cuerpo para poder desenvolverse en la mayoría de las actividades diarias y poseen una reducida movilidad física lo que les proporciona un bajo nivel de condición física, incrementándose el riesgo de padecer, entre otras muchas patologías, deficiencias cardiovasculares, músculoesqueléticas y obesidad. Mediante ese trabajo se demostró que la práctica de actividad física basada en un programa de entrenamiento físico

mejora el nivel de su condición física, consiguiendo así una mayor independencia y autonomía en todas sus tareas cotidianas.

La recreación es un derecho básico que contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva, que, en el caso de las personas con discapacidad visual, se ha de orientar a la consecución de una verdadera integración funcional, en donde la persona experimenta una verdadera inclusión participativa en su comunidad y en su entorno en general y así favorece la interacción de la persona con el medio (Duque y Mosquera, 2004).

En ese sentido, desarrollar actividades deportivas, lúdicas o recreativas, como practica cultural y social asociada a la educación permite que a través del juego la personas pueda construir acuerdos y consensos (reglas de juego) y sentido de pertenencia (participación comunitaria).

Mapeo de intervenciones

El proyecto Deportes como Herramienta para la Inclusión Social y el Desarrollo personal fue iniciado por la organización Handicap International en Marruecos en el 2007. Un sondeo realizado previamente (en el 2004) indicaba que más de 1,5 millones de marroquíes tenían alguna discapacidad. El propósito del programa era aumentar las oportunidades de las personas con discapacidad para que participaran en los deportes y, también, mejoraran su acceso a la rehabilitación, la atención médica y la integración social. El programa cubría tres áreas: i) fortalecimiento de capacidades y trabajo; ii) suministro de equipo deportivo; y iii) organización de eventos deportivos.

El programa Ciclistas Amputados Afganos para la Rehabilitación y la Recreación (CAARR), en la República Islámica de Afganistán, es un programa de capacitación en ciclismo para personas con amputaciones para mejorar su movilidad funcional, y permitirles viajar de y hacia el trabajo y ahorrar en costos de transporte.

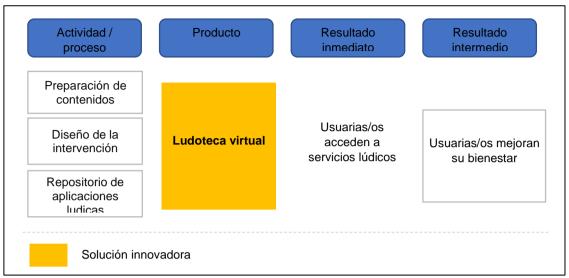
Entre las experiencias recreativas, existen organizaciones no gubernamentales que ofrecen entre sus servicios, Ludotecas, espacios físicos en el que a través del juego buscan fortalecer capacidades intelectuales y habilidades sociales a niñas, niños y adolescentes con discapacidad. La Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (FAMMA-Cocemfe Madrid) cuenta con una Ludoteca, que es un espacio de encuentro entre menores de diversas edades y que a través del juego educativo fomentan el desarrollo de habilidades sociales, comunicación, respeto, solidaridad y autonomía personal, el cual está dirigido a menores con discapacidad física u orgánica con edades entre los 4 y 16 años.

Otra experiencia, la representa los proyectos de creación de aplicaciones para la atención de la discapacidad, entre ellos el Proyecto Dane, tecnología para la inclusión, que elabora Apps inclusivas, las cuales están pensadas en niños, jóvenes y adultos con discapacidad, las aplicaciones que se desarrollaron en este proyecto son a través del juego y se encuentran organizadas entre las orientadas: Académico-funcionales, comunicación, destrezas auditivas y visuales, y habilidades sociales y emocionales.

Idea innovadora propuesta N°1: Ludoteca virtual.

Dado que existe la necesidad de contar con una estrategia recreativa para personas con discapacidad, se propone la creación de una ludoteca virtual, que cuente con un repositorio de aplicaciones para móviles, que permita vincular a aplicaciones orientadas a personas con discapacidad ya existentes; y a recursos lúdicos (videos y audios) que promuevan el acceso a entornos recreativos virtuales y seguros. Los mismo que pueden ser promovidos por personal del programa durante el acompañamiento a usuaria/os o por los redes sociales del programa. Para ello, requiere mapear o identificar aplicaciones móviles ya existentes (como el caso del proyecto Dane), y la elaboración de contenido lúdico para personas con discapacidad.

Figura 20. Teoría de cambio Componente recreativo en el acompañamiento a usuario.



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 14. Complementar el programa con estrategias productivas (0.46 pts)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades y revisión de literatura

Problema y resultado esperado

De acuerdo con datos del INEI en el último informe de caracterización de la condiciones de la población con discapacidad en el Perú, solo el 45% de la población con discapacidad es parte de la Población Económicamente Activa, siendo la principal ocupación "trabajadores no calificados de los servicios no personales" representado por el 31.5% y seguido del 25.9% de "trabajadores agropecuarios calificados" de las personas con discapacidad que son parte de la PEA (INEI, 2018).

Si bien parte de la población con discapacidad ha logrado insertarse en el mercado laboral, las personas con discapacidad severa enfrentan barreras más profundas²¹, ya que son las que menos acceden a educación y por tanto a una formación ocupacional.

En ese sentido, es necesario que al momento de identificar estrategias productivas que complementen la intervención del programa, se considere las capacidades funcionales de los usuarios del programa CONTIGO y de sus hogares, para su vinculación a programas de desarrollo productivo o fortalecimiento de capacidades que les permita mejorar la economía familiar o insertarse en el mercado laboral.

Hipótesis

Existe escasa oferta formativa profesional-ocupacional para personas con discapacidad. De acuerdo con cifras de INEI respecto a nivel educativo alcanzado en personas con discapacidad mayores de 15 años, solo el 11.8% logra estudios superiores (técnicos, ocupacionales o universitarios.

Por otro lado, las capacidades funcionales de las PcD son diferentes de acuerdo con tipo de diagnóstico de discapacidad, limitación que conlleva y gravedad de esta. Por ello, para la promoción o fortalecimiento de actividades económico-productivas es necesario contar con una

²¹ Las barreras que enfrentan las personas con discapacidad incluyen: actitudes negativas y discriminación derivadas de la ignorancia, mitos, estereotipos y miedos; acceso desigual a educación y capacitación; la falta de inclusión equitativa en alivio de la pobreza, servicios de empleo, crédito o desarrollo empresarial; familias sobreprotectoras y baja autoestimas; falta de dispositivos de asistencia y falta de implementación de políticas o legislación referente al acceso a trabajo.

caracterización de las capacidades funcionales de la población beneficiaria de CONTIGO. Al respeto, Huaman (2019) señala que es importante ubicar a las personas con discapacidad en el terreno de las diferencias²² ya que la condición de discapacidad puede generar desventajas en ciertas actividades, pero significaría ventajas en otras respecto a las habilidades y capacidades que lograron desarrollar, lo que a su vez da cuenta de la existencia de una serie de variables (Salud-condición de discapacidad) que terminarían influyendo en las decisiones de participación o no del mercado laboral.

El trabajo es una actividad importante de la vida, esta contribuye a mantener a la persona, la familia y el hogar. Le brinda la posibilidad de acceder a servicios y bienes a la familia, comunidad y a la sociedad como un todo (OMS, Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guías para la RBC Componente Subsistencia, 2012). La importancia en el acceso a un trabajo, para las personas con discapacidad severa, es que ofrece oportunidades para la participación social y económica, lo cual aumenta la realización personal y del sentido de autovaloración.

Mapeo de intervenciones

Como parte de la revisión de literatura se identificaron diversas experiencias entre ellas, el proyecto Desarrollo del emprendimiento entre las mujeres con discapacidad (DEWD por sus siglas en ingles) de la OIT que se ejecutó en cinco países africanos (2001-2007) capacitó a mujeres con discapacidad²³ impartiéndoles formación en microempresas y conocimientos profesionales, con lo que se mejoró su acceso al crédito y a los servicios de desarrollo empresarial. El programa contó con una primera etapa de capacitación y adaptación del enfoque de discapacidad dirigida a los facilitadores y entrenadores del proyecto, así como la participación como entrenadoras a mujeres empresarias con discapacidad que sirvieron de referente. A ello, se sumaba el acompañamiento técnico y productivo, que recibía las participantes, el que se adaptaba a la actividad económica que desarrollaba (actividades productivas agrarias o emprendimientos).

Las beneficiarias además participaron en los programas de formación dirigida a mujeres sin discapacidad en el marco de otro proyecto: Desarrollo de la iniciativa empresarial de la mujer e igualdad de género (WEDGE), en el que abordaron temáticas de género y promoción de la participación de las mujeres en el ámbito político y social de sus comunidades.

En las zonas rurales de Camboya, el proyecto para Aliviar la pobreza a través de la capacitación de pares (APPT por sus siglas en ingles) de la OIT (2002-2007) utilizó a microempresarios exitosos como instructores de personas con discapacidad, a fin de desarrollar las competencias técnicas y empresariales requeridas para dirigir microempresas similares. Más de 700 beneficiarios del proyecto formaron sus propias microempresas o mejoraron sus negocios ya existentes. Los pasos que siguió el APPT fueron: 1) Identificación de empresarios exitosos; 2) Evaluación de rentabilidad y viabilidad de mercado; 3) Evaluación y disposición del emprendedor para ser entrenador; 4)Identificación de aprendices; 5) establecer pares entrenador-aprendiz; 6) establecer el programa de capacitación práctico; 7) supervisión de la capacitación; 8) Elaboración de plan de negocio del aprendiz; 9) organizar e acceso a crédito o proporcionar subvención; 10) seguimiento a la implementación del negocio y 11) organizar la replicación secundaria (alumnos exitosos se convierten en entrenadores).

En esa misma línea, desde el sector público a través de Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – FONCODES, se desarrollan proyectos de desarrollo de capacidades productivas y emprendimientos, con la finalidad de incrementar y diversificar los ingresos autónomos de hogares en situación de pobreza ubicados en centros poblados rurales de la costa, sierra y selva del país. Se podría aprovechar este espacio en el que a través de un convenio se implemente un piloto de intervención conjunta, en el que se incorpore el enfoque de discapacidad para incorporar en el proceso de asistencia técnica productiva la participación de PcD y de sus hogares.

²³ Los diagnósticos de las mujeres con discapacidad que participaron del proyecto tenían discapacidad física, auditiva o visual.

²² Hace referencia a abanico de posibilidades en la conjunción diagnóstico y limitación, desarrollando habilidades y capacidades que les permiten adaptarse a sus entornos.

Finalmente, otro tipo de experiencias desde el sector privado, existen empresas socialmente responsables, que promueven la inclusión laboral de personas con discapacidad en los procesos de producción o servicios brindados, un ejemplo de ellos es la empresa Yanni Shoes, una empresa que en los procesos de producción de alpargatas incorpora a personas con discapacidad, a través de la implementación de talleres de calzado y la donación de herramientas de terapia física para personas con discapacidad de la fundación ASPERDDI en el distrito de Collique²⁴.

Idea innovadora propuesta N°1: Componente de fortalecimiento de capacidades productivas/emprendimientos para hogares con personas con discapacidad severa.

Dado que existe una reducida oferta formativa ocupacional y laboral para las personas con discapacidad severa se propone la inclusión de un componente de fortalecimiento de capacidades dentro del programa CONTIGO el cual pueda coordinar con el programa Haku-Wiñay así como otras instituciones tales como Kunan o emprendimientos sociales que promuevan la capacitación de las PcD. Para ello, es necesario como primer paso, caracterizar los hogares de la población beneficiaria del programa para que acorde a las capacidades funcionales de los diferentes diagnósticos se establezca las coordinaciones con los diferentes actores internos y externos.

Considerando la experiencia del APPT de OIT y Haku Wiñay de FONCODES, al momento de formular un programa de fortalecimiento de capacidades productivas/emprendimientos, este debe contemplar tres modelos de intervención diferenciado tomando en consideración el contexto y caracterización de los hogares y PcD: el primero dirigido a hogares con personas con multidiscapacidad, en el que la PcD por su múltiple diagnósticos²⁵ no pueda participar de un programa de fortalecimiento de capacidades ,en este caso estos hogares pueden ser vinculados a proyectos productivos como Haku Wiñay de FONCODES; el segundo, dirigido a hogares con personas con discapacidad severa que participan de las actividades productivas del hogar, en este caso la estrategia de fortalecimiento de capacidades técnicas se orientará a la demanda de conocimiento tecnificado que requieran de acuerdo a sus capacidades funcionales v actividad económico productiva que desarrollan; el tercero, dirigido aquellos hogares que cuenten con algún tipo de emprendimiento desarrollado y que requiera capacitación técnica que permita consolidarlo, este último puede llegar a vincularse a los concurso de incubación de emprendimientos como Kunan. Todos estos modelos de intervención deben contar con un módulo de inclusión financiera que le permita al/a usuaria/o y su familia un mejor manejo de los recursos del hogar.

Figura 21. Teoría de cambio para el Programa de fortalecimiento de capacidades productivas/emprendimientos

-

²⁴ Ver: https://yannishoes.com/p/nosotros

²⁵ Los casos que presenten multidiscapacidad severa, por el tipo de diagnóstico, son personas que requieren asistencia permanente y por tanto no puedan participar de la actividad económica del hogar, entre ellos se encuentran los diagnósticos: paraplejia, tetraplejia, parálisis cerebral infantil, entre otros.



Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Idea innovadora propuesta N°2: Plataforma digital de oferta laboral

Dado que existe una reducida oferta laboral para personas con discapacidad severa se plantea de manera complementaria al programa de fortalecimiento, contar con una plataforma laboral que articule las/los usuarias/usuarios del programa a empresas o emprendimientos sociales que incorporan a personas con discapacidad en sus procesos productivos.

Para ello, como primer paso es necesario identificar y mapear iniciativas, emprendimientos y/o empresas sociales que trabajen o promuevan la participación de PcD en sus procesos productivos o en formación y/o capacitación, en cada una de las regiones de intervención del programa. Adicionalmente, elaborar una base de datos que permita realizar una labor de sensibilización respecto al programa CONTIGO y la población que atiende, y de qué manera podrían vincularse. Finalmente, diseñar la plataforma web en el que se pueda difundir posibilidades de capacitación/especialización o inserción laboral para beneficiarios del programa, como el ejemplo de emprendimiento de Yanni Shoes, en el que se incorpora a PcD en los procesos de producción con la implementación de talleres de calzado y capacitación en el mismo rubro.

Actividad / Producto Resultado Resultado proceso inmediato intermedio Implementación de Usuarias v Usuarias y usuarios plataforma online usuarios acceden Plataforma digital incrementan los a oferta laboral ingresos del hogar focalizada. Normativa para la implementación Solución innovadora

Figura 22. Teoría de cambio para la Plataforma digital de oferta laboral

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Necesidad N° 15: Generar ciudades amigables para la PcD (0.00 pts.)

Fuente en etapa de identificación: Taller de relevamiento de necesidades

Problema y resultado esperado

Del cuestionario virtual, se planteó la necesidad de generar ciudades amigables para las personas con discapacidad. Esto debido a que la experiencia de movilidad y accesibilidad a espacios públicos o entornos de la ciudad significa en ocasiones otras formas de exclusión. Al respecto, Olivera (2013) refiere que la movilidad, La discapacidad y las barreras creadas por el espacio natural y por el espacio construido son exclusógenos especialmente graves. Producen exclusión económica, educativa, de las redes sociales, de la participación ciudadana, del ocio, etc., en parte por las propias barreras psicológicas de los afectados, pero sobre todo por la exclusión territorial que causa la sociedad al vetar, muchas veces inconscientemente, el uso del espacio a algunos habitantes, que quedan desterrados de los espacios de la vida cotidiana, recluidos en su propia vivienda o en instituciones.

En ese sentido, desde la implementación del programa se puede desarrollar estrategia de accesibilidad y adaptabilidad del entono, que correspondan a las capacidades funcionales de su diagnóstico en el espacio inmediato en sus hogares.

Hipótesis

Las personas con discapacidad severa tienen formas diferentes de experimentar el espacio público. Este se encuentra relacionado con la accesibilidad, en lo complejo del término, ya que abarca varios niveles. Por un lado, vinculado a entorno construido urbano y/o edificatorio (diseños basadas en características antropométricas y funcionales de la "normalidad"); vinculado a los sistemas de transporte y movilidad (como obstáculo para la personas con discapacidad); vinculados a la interacción con el entorno, utilizando las nuevas tecnologías de comunicación e información (señalización, medios de comunicación, servicios de información inclusivos, entre otros); y finalmente los culturales y sociales (actitudes, hábitos sociales y culturales como componentes de la compasión y estigmatización de la discapacidad).

Mapeo de intervenciones

El BID en una reciente publicación sobre accesibilidad e inclusión en trasporte, presenta la experiencia de "Mapas de viaje", una herramienta que permite visualizar el proceso que sigue una persona con discapacidad para lograr su propósito de trasladarse por la ciudad. Al mismo tiempo, esta herramienta permite comprender y abordar las necesidades de las personas con discapacidad en el uso del transporte identificando puntos débiles y posibilidades de mejora.

Los mapas de viaje son herramientas para trabajo colectivo y también de análisis individual. Sirven como herramienta para la conversación, discusión e identificación de elementos a mejorar en el diseño de los sistemas de transporte público, movilidad y acceso a espacio público, de manera que sean más accesibles para todos los usuarios.

El elemento innovador en el uso de esta herramienta es que permite empatizar con los diferentes tipos de usuarios existentes en el sistema de transporte y extraer lecciones con base a su experiencia de viaje.

Idea innovadora propuesta N°1: Módulo de adaptabilidad del entorno – viviendo seguro

Dado que existe la necesidad de generar ciudades amigables para las personas con discapacidad severa. Es necesario en primer lugar, desarrollar una estrategia de adaptabilidad del entorno inmediato en el que se encuentra la PcD, en sus hogares y en su comunidad. Que contemple la adaptación del entorno a las capacidades funcionales de las personas con discapacidad, identificando las necesidades de PcD visual, motora y sensorial, y que les permita desenvolverse en el espacio con mayor autonomía (uso de rampas, barandas u otro dispositivo de apoyo que le permita ubicarse y movilizarse en el espacio). Esta propuesta debe contarcon una caracterización de la movilidad y apropiación de espacio privado y público de las personas con discapacidad, para ello se sugiere usar la herramienta de los mapas de viaje, como herramienta de diagnóstico respecto a las principales necesidades de las personas con discapacidad al momento de movilizarse en su hogar o en la ciudad, de esta manera formular

estrategias que permitan la adaptación de su entorno. Asimismo, se sugiere establecer comunicación o convenio con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, encargados de la elaboración de las normas técnicas de construcción en materia de accesibilidad.

Actividad / Resultado Producto Resultado proceso inmediato intermedio Elaborar propuesta o estrategia de Programa cuente adaptabilidad para Módulo de con documentos la movilidad de Se incrementa las adaptabilidad del técnicos que PcD autonomía v entorno - viviendo permitan la movilidad espacial seguro adaptabilidad de Revisión de de las PcD. las viviendas normas técnicas del plan de Accesibilidad Solución innovadora

Figura 23. Teoría de Cambio Módulo de adaptabilidad del entorno - viviendo seguro

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

7. Próximos pasos en el ciclo de innovación 2020

El presente informe concluye con la presentación de propuestas de ideas de solución a la mayoría de las necesidades identificadas en el programa CONTIGO. No obstante, es importante continuar con las actividades contempladas en el ciclo de innovación para poder identificar soluciones alternativas a las necesidades que presenta el Programa o implementar finalmente algunas de las ideas plasmadas en el presente documento. En ese sentido, a continuación, se presenta por un lado una serie de actividades que ayudarían a identificar alternativas de innovación que no han sido contempladas en el presente documento y; por otro lado, algunas acciones que definirían una hoja de ruta para la implementación de las ideas de solución.

7.1. Recomendaciones para la identificación de ideas alternativas de solución:

Si bien el presente informe utilizó como insumo la sistematización de experiencias innovadoras que fueron implementadas en otros contextos para solucionar retos similares a los que presenta el Programa Social en análisis, cabe señalar que resulta pertinente explorar otros mecanismos que permitan identificar ideas de innovación que no han sido identificadas por el equipo del AYNI Lab Social. Estos insumos adicionales para la identificación de propuestas de soluciones se describen a continuación:

7.1.1. Taller con gestoras/es, expertas/os y usuarias/os

En adición a la revisión rápida de evidencia, para identificar potenciales soluciones que le sirvan al programa social, se propone el desarrollo de talleres con mínimamente tres grupos de expertos:

- 1. representantes de la academia
- 2. gestoras/es de los programas sociales
- 3. usuarias/os de los programas sociales

Este recojo de propuestas se podría realizar en un solo taller asegurando la participación de personas de los tres grupos en su calidad de expertos. Con ellos, se revisan las necesidades a fin de identificar cuellos de botella elusivos a la revisión documentaria, especificar mejor el resultado deseado y/o proponer soluciones a partir del conocimiento de los participantes.

Además, como se observó en el documento, en algunos casos solo con la revisión rápida de evidencia podría no es posible encontrar potenciales soluciones por distintas razones: el cuello de botella no se puede inferir de la literatura consultada, el problema es muy amplio y necesita ser acotado, no hay intervenciones bien documentadas que atiendan el cuello de botella, entre otras.

Tal como ocurre con los talleres de relevamiento de necesidades, estos talleres deberían utilizar pautas básicas del *design thinking*, como exploración del problema, 'rompehielos', ejercicios de empatía y lluvias de ideas. Un manual completo de esta herramienta se puede encontrar en Nesta et al. (2017).

Para el desarrollo de las mesas temáticas, el equipo técnico del AYNI Lab Social elabora una Guía práctica que contiene el programa, actividades, tiempos y materiales que darán la pauta a la realización de la sesión de trabajo.

En la Tabla 14 se presentan un insumo para la elaboración de la Guía.

Tabla 14. Insumo para Guía de Mesas temáticas - identificación soluciones

Nro.	Etapa	Objetivo	Tiempo
1	Conformación de mesas de trabajo	Agrupar participantes en mesas de 5 participantes	10 min
2	Presentación del necesidades priorizadas y soluciones identificadas	Presentar a asistentes los resultados de la identificación y priorización de necesidades, y las soluciones identificadas	20 min
3	Presentación de características de las innovaciones sociales	Se presentan las características que se cumplen en una innovación social	5 min
4	Discusión de soluciones alternativas	En cada mesa, tomando las necesidades priorizadas, se proponen soluciones no contempladas por el equipo del AYNI Lab Social	15 min
5	Presentación de soluciones alternativas	El facilitador de cada mesa, o un participante designado de la mesa, expone al resto de mesas la(s) solución(es) alternativas	10 min
5	Discusión de soluciones en mesas	Cada mesa, discute entre sus participantes la viabilidad de 2 o 3 soluciones, asignadas aleatoriamente por los organizadores Con la ayuda de facilitador se redactan comentarios a tener en cuenta en el desarrollo y/o implementación de la innovación	30 min
6	Votación de cumplimiento de características	En cada solución (incluyendo las que fueron propuestas durante la sesión), se pide a los participantes votar anónimamente sobre el grado de cumplimiento de las características de una innovación social, asignando puntuación de 1 a 3: 1 – No cumple con la característica 2 – Cumple parcialmente con la característica 3 – Cumple con la característica	10 min
7	Presentación de resultados	Se presentan los resultados de la votación de cumplimiento de características	5 min
8	Cierre del taller	Recuento de lo trabajado y se anuncia validación con usuarias/os, donde los resultados de la mesa temática podrían modificarse	10 min

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

De esta manera, en un contexto de ausencia de ideas de innovación en algunas necesidades identificadas, incluso entre las que fueron priorizadas por los Programas; se requiere poner mucha atención al desarrollo de talleres con expertos, puesto que ellos podrían proponer soluciones a partir de su conocimiento, e incluso evaluar la viabilidad de su aplicación de otras que sí se hallaron en la revisión documentaria. En ese sentido, cabe resaltar el papel de las/os usuarias/os del propio programa como experto puesto que son ellas/os quienes mejor conocen su situación y la manera en la cual se pueden solucionar sus necesidades.

Mapeo de expertas/os y gestoras/es

En caso de realizar un solo taller es indispensable que los puntos focales identifiquen entre 8 y 10 expertas/os (3-4 por cada grupo) en el programa social o instrumento de política, o en la problemática que busca atender. Se sugiere tener en consideración criterios de trayectoria académica o de gestión dentro del programa, lista multidisciplinaria y paritaria.

7.1.2. Hackathones/Ideatones

Las Hackathones o Ideatones son eventos abiertos a la Sociedad Civil para co-crear soluciones y recoger ideas que hagan frente a retos determinados que alguna organización proponga. La diferencia entre estos dos eventos es que una Hackathon suele estar está dirigido principalmente a programadores que puedan diseñar soluciones tecnológicas que podrían concluir en la elaboración de un software a ser usado mediante una plataforma virtual mientras que las Ideatones son eventos centrados en ideas, de cualquier tipo, que suelen estar dirigidas a un público más diverso.

En ese sentido, estos concursos permitirían al Programa identificar soluciones costo-efectivas que permitan hacer frente a las necesidades prioritarias identificas en el presente informe por lo que se recomienda al programa explorar la realización de estos eventos en conjunto con el AYNI Lab Social.

7.1.3. Ventanas de Innovación experimental

Una oportunidad adicional para identificar soluciones a los retos que presenta el programa es lo denominado por el laboratorio de innovación del Ministerio de Educación (MineduLab) como "Ventanas de Innovación". En estas ventanas de innovación se busca identificar propuestas de soluciones costo-efectivas las cuales pueden ser presentadas por la academia, las direcciones u oficinas de MINEDU o por el sector privado. Se espera que estas propuestas puedan utilizar conceptos provenientes de las ciencias del comportamiento y puedan modificar conductas de los operadores del MINEDU o de las/os usuarias/os de los servicios de este sector. Además, se espera que finalmente estas iniciativas puedan ser evaluadas mediante una metodología experimental que aproveche los registros administrativos que genera el sector y; de esta manera, reducir costos en la generación de evidencia.

En ese sentido, se recomienda al Programa Social definir una agenda de trabajo en conjunto con el AYNI Lab Social del MIDIS para poder implementar una "Ventana de Innovación" y poder recoger soluciones adicionales a las presentadas en este informe a alguna de las necesidades de la cartera del Programa y que finalmente se puedan evaluar estas propuestas utilizando información que el propio Programa Social genera.

²⁶ Para mayor información, visitar: http://www.minedu.gob.pe/minedulab/index.php#ventanas-de-innovaciones. Revisado el 23/10/2020.

7.2. Recomendaciones para la implementación de ideas de solución en el Programa Social:

En esta sección se presentan algunas recomendaciones a seguir para poder implementar alguna de las soluciones descritas en el presente informe y devolverle a las usuarias/os del Programa Social intervenciones pertinentes que mejoren su calidad de vida.

7.2.1. Validación de ideas de solución innovadoras:

Antes de pasar al desarrollo de cualquier idea innovadora, es importante evaluar la viabilidad de su aplicación. Idealmente, esta tarea contemplaría reunión de expertos y trabajo de campo con potenciales usuarios/s de la innovación propuesta.

7.2.1.1. Mesas temáticas con servidoras/es públicos y expertas/os

Mapeo de expertos

Puntos focales identifican entre 8 y 10 expertas/os en el programa social o instrumento de política, o en la problemática que busca atender. Tener en consideración criterios de trayectoria académica o de gestión, lista multidisciplinaria y paritaria.

Puntos focales identifican entre 8 y 10 gestoras/es del programa social o instrumento de política con amplio conocimiento de procesos del Programa y situación de usuarios/as. De preferencia pertenecer a Dirección Ejecutiva, Coordinación Técnica o jefaturas de Unidades Territoriales.

Definición de coordenadas, y preparación de materiales y equipo

Entre puntos focales se acuerda la fecha, hora y lugar para desarrollo de taller. Se sondea con el punto focal el número aproximado de participantes

Elaboración de Guía práctica

Para el desarrollo de las mesas temáticas, el equipo técnico del AYNI Lab Social elabora una Guía práctica que contiene el programa, actividades, tiempos y materiales que darán la pauta a la realización de la sesión de trabajo.

En la Tabla 15 se presentan un insumo para la elaboración de la Guía.

Tabla 15. Insumo para Guía de Mesas temáticas - validación

Nro.	Etapa	Objetivo	Tiempo
1	Conformación de mesas de trabajo	Agrupar participantes en mesas de 5 participantes	10 min
2	Presentación del necesidades priorizadas y soluciones identificadas	Presentar a asistentes los resultados de la identificación y priorización de necesidades, y las soluciones identificadas	20 min
3	Presentación de características de las innovaciones sociales	Se presentan las características que se cumplen en una innovación social	5 min
4	Discusión de soluciones alternativas	En cada mesa, tomando las necesidades priorizadas, se proponen soluciones no contempladas por el equipo del AYNI Lab Social	15 min
5	Presentación de soluciones alternativas	El facilitador de cada mesa, o un participante designado de la mesa, expone al resto de mesas la(s) solución(es) alternativas	10 min

Nro.	Etapa	Objetivo	Tiempo
5	Discusión de soluciones en mesas	Cada mesa, discute entre sus participantes la viabilidad de 2 o 3 soluciones, asignadas aleatoriamente por los organizadores Con la ayuda de facilitador se redactan comentarios a tener en cuenta en el desarrollo y/o implementación de la innovación	30 min
6	Votación de cumplimiento de características	En cada solución (incluyendo las que fueron propuestas durante la sesión), se pide a los participantes votar anónimamente sobre el grado de cumplimiento de las características de una innovación social, asignando puntuación de 1 a 3: 1 – No cumple con la característica 2 – Cumple parcialmente con la característica 3 – Cumple con la característica	10 min
7	Presentación de resultados	Se presentan los resultados de la votación de cumplimiento de características	5 min
8	Cierre del taller	Recuento de lo trabajado y se anuncia validación con usuarias/os, donde los resultados de la mesa temática podrían modificarse	10 min

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

7.2.1.2. Validación con potenciales usuarias/os

Se recomienda que previo al desarrollo e implementación de las ideas innovadoras identificadas, se busque comprobar con usuarias/os la viabilidad de su aplicación, además de confirmar la hipótesis (cuello de botella). Idealmente, esta tarea contemplaría trabajo de campo para lo que se requeriría: guía de trabajo de campo trabajo de campo, herramientas de diagnóstico, pautas para entrevistas y/o focus groups.

De esta manera, previo al desarrollo o implementación de la solución innovadora mejor perfilada en las mesas temáticas, se valida la solución con trabajo de campo.

Redacción de preguntas de investigación

El AYNI Lab Social y el programa social, o instrumento de política, en base a lo identificado en la evidencia o en los Talleres con servidores públicos, plantea las preguntas que se quieran resolver. Estas preguntas deben estar ligadas a identificar la viabilidad de la solución, en términos de adopción de uso. Por ejemplo, de proponerse un Gestor Social: ¿la población usuaria está dispuesta a recibir visitas semanales/mensuales de un trabajador social? ¿bajo qué condiciones? ¿prefieren que sea alquien de la zona o alquien fuera de zona?

Selección de muestra e instrumento

El AYNI Lab Social y el programa social, o instrumento de política, determinan localidades donde se podría implementar la solución innovadora y donde haya viabilidad para contactar usuarias/os dispuestos a participar en la validación.

De acuerdo a la disponibilidad de usuarias/os y tiempo, se determina si la validación tomará forma de entrevistas o grupos focales.

Guía de trabajo de campo y otros instrumentos

Se elabora la guía de trabajo de campo, en esta se consignan el cronograma para las entrevistas o grupos focales, los responsables de contactar a usuarias/os (preferiblemente personal de

Unidades Territoriales de programas sociales) y las rutas de viaje de los responsables de la validación.

Entre los otros instrumentos para la validación, se encuentran:

- Pauta de entrevista / grupo focal. Se presentan consideraciones a continuación.
- Acta de consentimiento informado. Documento que exponga objetivos de entrevista o grupo focal, y tome conformidad de participación.
- Guía de preguntas. Las preguntas de investigación son desagregadas en preguntas para usuarias/os.

Pauta de entrevista / grupo focal

El desarrollo de las entrevistas o de los grupos focales, deben seguir, al menos, las siguientes fases:

i. Introducción

- Presentación de Equipo
- Explicación de iniciativa y temáticas a tratar
- Proveer información del consentimiento informado y su importancia para la participación en las actividades
- Tomar consentimiento informado
- Motivar participación, anticipando que no existen respuestas correctas e incorrectas y que toda opinión y comentario es válido
- Explicar que papel del (la) facilitador(a)/entrevistador(a),
- Conocer cuáles son las expectativas e intereses de las participantes en función de la iniciativa
- Presentación de los participantes, iniciando por facilitador(a)

ii. Establecimiento de afinidad

Iniciar con preguntas fáciles y generales para crear un ambiente de confianza y seguridad, con la finalidad de que participantes sientan confianza de expresar sus comentarios e idea libremente.

iii. Profundización - guía de preguntas

Ingresar con sutileza al tema de la investigación, motivando la participación de todas y todos cuando fuese necesario, seguir guía de preguntas.

Al respecto, algunas preguntas estándares para esta etapa son:

- ¿usarías esta solución?
- ¿esta solución cómo te ayuda?
- ¿sientes que así mejoraría la calidad del servicio?

Sin embargo, las preguntas guías deberán ser planteadas de acuerdo a las preguntas de investigación, lo que dependerá de la solución a validar.

iv. Cierre

Una vez concluida la guía de preguntas, realizar un pequeño resumen ante el grupo sobre lo tratado, e invitar a hacer comentarios finales.

7.2.2. Hoja de Ruta para la implementación

Para poder implementar finalmente una de las ideas de solución presentadas en este documento se propone una hoja de ruta que debe contemplar, como mínimo, las siguientes tres fases:

Fase 1: Diseño de intervención

i. Elaboración de diagnósticos cualitativo y cuantitativo

Esta fase corresponde a la validación de la idea de intervención por potenciales usuarias/os o gestores del Programa social, descrito en la sección anterior. Se deben incluir en la fase de diseño las mejoras y comentarios que se obtengan en los talleres con este público.

ii. Aprobación de teoría de cambio e indicadores

Un paso importante en el diseño de la intervención es conocer las variables que este piloto pretenderá mejorar, sean de procesos o de resultado final.

iii. Diseño del prototipo tecnológico o los protocolos de implementación

En esta fase se debe desarrollar la propuesta de prototipo tecnológico o los protocolos de implementación del piloto en procesos sociales. Para ello se deberá contar con el apoyo de profesionales especializados según la temática a trabajar y el tipo de innovación a diseñar (tecnológica o en procesos sociales).

iv. Adaptación al Programa

En esta etapa se busca acoplar la propuesta de solución al funcionamiento propio del Programa o instrumento de política. Así, se podrán tomar consideraciones como el rol que cumplirán actores claves como acompañantes técnicos, supervisores de campo, entre otros; y/o tomar en consideración las particularidades de la intervención del MIDIS para adaptarlas a la solución.

Fase 2: Diseño de evaluación – Nota metodológica

Paralelamente al diseño de la intervención se debe elaborar un plan de generación de evidencia de la intervención a implementarse. El insumo de esta fase es data administrativa del Programa Social y de otros sectores que tengan información sobre vínculo y articulación en los ámbitos de su competencia. El resultado de esta fase deben ser una nota metodológica que contemplen la descripción de la intervención y la muestra de evaluación, incorporando un cronograma de actividades que contenga información sobre el recojo de información (línea de base, seguimiento, de salida). Esta fase estaría a cargo del equipo técnico del AYNI Lab Social en conjunto con el programa Social.

i. Estrategia de evaluación

Determinar la estrategia de evaluación. Se recomienda recurrir a experimentos aleatorios considerados como el *gold standard* dentro de las evaluaciones de impacto.

ii. Estimación de cálculos de poder y tamaño de muestra

Del análisis de data administrativa y, sobre los indicadores definidos, se establecen los tamaños de muestra mínimos para poder identificar efectos estadísticos de la intervención a implementarse.

iii. Cronograma de actividades y presupuesto

Establecer el cronograma de actividades de implementación y se deberá desagregar lo más posible el presupuesto. Además, se deberá establecer el compromiso del Programa Social en preservar la muestra de evaluación para evitar posibles contaminaciones en ella con el fin de preservar la rigurosidad de la evaluación.

Fase 3: Implementación del piloto

Con un cronograma de actividades, diseño de la plataforma y la muestra seleccionada, se procede a implementar la innovación social.

i. Levantar/consolidar información para línea de base

Se procede a levantar información, si es que se contempla el uso de información primaria, o consolidación de datos administrativos previos a la intervención. De ello se elabora un informe de línea de base. La manera en la que se detalla la manera en la que se recoge la información deberá estar definida en la Nota Metodológica desarrollada en la fase previa.

ii. Capacitaciones a personal

Se ofrecen los conocimientos necesarios hacia el personal del Programa involucrado en la implementación de la innovación para que puedan transmitírselos a los hogares usuarios involucrados en el piloto.

iii. Preservar muestra de evaluación

Luego de la implementación del piloto el programa deberá, en la medida de lo posible, no ofrecer la implementación de esta alternativa a los hogares que forman parte del grupo de control hasta que se recoja la línea de salida de la intervención.

8. Conclusiones

El Programa Nacional de Entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – CONTIGO, entrega una pensión no contributiva con la finalidad de elevar la calidad de vida de sus usuarias/os.

Para la mejorar la eficacia en la provisión del servicio del Programa se encontraron, en un trabajo conjunto entre el equipo del AYNI Lab Social y el personal del Programa 16 necesidades de innovación. De estas necesidades, 1 proviene solamente de la revisión de literatura, 9 solamente del recojo con las/os gestoras/os del Programa, y 6 comunes en ambos procesos.

Por otro lado, en un proceso de priorización de necesidades, el cual es importante para centrar la atención en las soluciones innovadoras al final de la primera etapa, se identificaron las siguientes 5 necesidades más urgentes según las/os gestoras/os del Programa: i) Mejorar trato y empatía hacia las PcDs, ii) Facilitar el acceso al pago, iii) generar condiciones que permitan una evaluación rigurosa del programa, iv) mejorar la capacidad tecnológica del programa; y, v) mejorar conocimiento sobre las PcDs.

En cuando a la identificación de soluciones innovadoras, una vez planteado el resultado deseado debe seguir tres fases. Primero, plantear una hipótesis, esto no es otra cosa que el cuello de botella que impide alcanzar el resultado. Segundo, mapear intervenciones que atiendan el cuello de botella identificado; y tercero, proponer alguna solución señalando las consideraciones a tomar en cuenta para adaptarlo a la realidad del Programa y sus usuarias/os.

Hay un grupo de necesidades enfocadas a mejorar la operatividad del programa, que permita la atención oportuna a usuarias y usuarios del programa, respecto al acceso a información o al

cobro oportuno de las pensiones, a través de la incorporación de tecnologías de la información y comunicación, que permita la automatización de proceso y canales amigables e inclusivos.

Otro tipo de necesidades, orientadas al acceso a servicios complementarios de educación, recreación, accesibilidad y participación social y comunitaria, que permita acortar las brechas de acceso de las personas con discapacidad severa e dichos servicios.

Por último, se desarrollan soluciones asociadas al posicionamiento y articulación en el territorio, respecto a la problemática de discapacidad, en especial respeto a la gravedad severa.

La propuesta de solución innovadora que ataca varias necesidades de innovación que cuenta el programa es la de implementar un sistema para compartir información y monitoreo a usuarias/os del programa mediante el uso de tecnologías de digitales tales como la mensajería de texto o sistemas de voz interactivas. Se recomienda al programa priorizar la implementación de un sistema como este.

Las necesidades del Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en situación de Pobreza - CONTIGO, son diversas y cuando provienen de revisión de literatura merecen ser revisadas por el Programa para acotarlas u orientar el trabajo para la identificación de cuellos de botellas. Además, cabe resaltar que para la identificación de necesidades de innovación de los programas sociales del MIDIS resulta imprescindible incorporar la mirada del usuaria/o final puesto que ellas/os son las/os expertas/os en conocer lo que necesitan. Un trabajo de actualización del presente informe debe incorporar esta mirada.

9. Recomendaciones

Poner este informe a disposición del Programa CONTIGO, para que conozca la cartera de necesidades identificada, y las ideas de solución propuestas por el laboratorio de innovación social, AYNI Lab Social, para que sean analizadas por las/os gestores.

Asimismo, profundizar en el análisis de las necesidades en base a información primaria, cuantitativa y cualitativa, que se pueda levantar a partir del trabajo conjunto del equipo técnico del AYNI Lab Social y de CONTIGO. Al respecto, solicitar información administrativa al Programa para sustentar las necesidades priorizadas, y, de ser posible, replicar la experiencia de los talleres con otros actores del Programa y sus propias/os usuarias/os. De igual forma, de mantenerse las necesidades investigadas, llevarlos a los talleres de expertas/os para complementar la identificación de cuellos de botella. Además, como se mencionó, para la adecuada identificación de necesidades de innovación de los programas sociales del MIDIS resulta imprescindible incorporar la mirada del usuaria/o final puesto que ellas/os son las/os expertas/os en conocer lo que necesitan. Se recomienda realizar un trabajo de actualización del presente informe el cual incorpore esta mirada.

De esta manera, este informe es un insumo importante como punto de partida. De la misma manera, antes de la implementación de alguna solución innovadora, es importante realizar un proceso de validación con usuarias/os de los programas sociales y/o instrumentos de políticas del MIDIS.

Se recomienda al Programa Social CONTIGO definir una agenda de trabajo con el equipo del AYNI Lab Social para poder realizar las actividades sugeridas en la sección próximos pasos del presente informe. Estas son: realizar talleres con expertos, Ideatones/Hackathones e implementar ventanas de innovación experimental para identificar ideas de solución alternativas a las identificadas en el presente informe. El presente documento representa un hito importante como punto de partida para estas actividades.

Por otro lado, se recomienda al Programa elegir algunas de las ideas de solución presentadas en este documento e iniciar un trabajo conjunto con el equipo del AYNI Lab Social para evaluar

su incorporación dentro de las actividades del programa CONTIGO, estas actividades podrían comprender la realización de mesas temáticas con expertos/as y potenciales usuarios/as para conocer sus opiniones sobre las propuestas de innovación y definir una hoja de ruta para la implementación.

Cabe recalcar la naturaleza dinámica de las necesidades de innovación en los Programas Sociales. Este documento representa un primer esfuerzo de sistematizarlas y presentar propuestas de solución para ellas. El equipo técnico del AYNI Lab Social recomienda realizar este ejercicio regularmente utilizando como insumo el presente documento.

Finalmente, es muy importante invocar a todo aquel que revise el presente informe y cuente con una idea que podría solucionar alguna de las necesidades identificadas en el programa pueda escribirnos al correo: aynilab@midis.gob.pe con su propuesta.

Referencias

- Banco Mundial (2017). Análisis Cualitativo Mensajería de Texto. Estudio desarrollado en el marco del piloto de mensajería de texto para reducir la anemia, en alianza con el Programa Juntos y con AYNI Lab Social.
- Banerjee, A., Chandrasekhar, A. G., Duflo, E., & Jackson, M. O. (2019). Using gossips to spread information: Theory and evidence from two randomized controlled trials. The Review of Economic Studies, 86(6), 2453-2490.
- BIT (2019) Marco metodológico TESTS. The Behavioural Insight Team
- Casado, E. G. (2009). Interoperabilidad y Administración electrónica: conéctense, por favor. *Revista de Administración Pública*, (179), 291-332.
- Correa, N., & Roopnaraine, T. (2014). Pueblos indígenas y programas de transferencias condicionadas: estudio etnográfico sobre la implementación y los efectos socioculturales del Programa Juntos en seis comunidades andinas y amazónicas de Perú. Banco Interamericano de Desarrollo.
- DellaVigna, S. (2009). Psychology and economics: Evidence from the field. *Journal of Economic literature*, *47*(2), 315-72.
- DIGEBE, D. G. (2012). Educación Básica Especial y Educación Inclusiva Balance y Perspectivas. Lima, Perú: Ministerio de Educación.
- Duflo, E., et al. (2012). Incentives Work: Getting Teachers to Come to School. *American Economic Review*, 102(4): 1241–1278.
- Dustan, A., Maldonado, S., & Hernandez-Agramonte, J. M. (2019). *Motivating bureaucrats with non-monetary incentives when state capacity is weak: Evidence from large-scale field experiments in Peru.* Working paper.
- Farmer, T., Robinson, K., Elliott, S. J., & Eyles, J. (2006). Developing and implementing a triangulation protocol for qualitative health research. *Qualitative health research*, 16(3), 377-394.
- Fernández, J. (2018). Pensión 65 y su validez y eficiencia como régimen de pensiones no contributivas en el Perú. Tesis para optar por el grado de Magíster en Gestión Pública por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Gilroy, K., et al. (2015). Use of an Interactive Voice Response System to Deliver Refresher Training in Senegal: Findings from Pilot Implementation and Assessment. USAID.
- GRADE. (2018). Curso en Metodologías Rigurosas para la Síntesis de Evidencia. Lima, Perú: Guía de estudio y sistematización del curso.
- Hallsworth, M., Egan, M., Rutter, J., & McCrae, J. (2018a). Behavioural government. Using behavioural science to improve how governments make decisions. The Behavioural Insights Team.
- Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda S., Sanders M. (2018b) EAST Cuatro maneras simples de aplicar las ciencias del comportamiento. The Behavioural Insights Team
- Hoff, K., & Walsh, J. (2018). The Whys of Social Exclusion: Insights from Behavioral Economics. *The World Bank Research Observer*, 33(1), 1-33.

- Huaman, C. (2019). Determinantes de la participación laboral de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano. Tesis para optar por el grado de Licenciada en Economía por la Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Hughes, N., & Lonie, S. (2007). M-PESA: mobile money for the "unbanked" turning cellphones into 24-hour tellers in Kenya. Innovations: technology, governance, globalization, 2(1-2), 63-81.
- ILO, Replicating success : a manual to alleviate poverty through peer training / ILO Subregional Offi ce for East Asia. Phnom Penh: ILO, 2009 177 p.
- ILO, Women's Entreprenuership Development in Vietnam: Learning from Good Practices ILO Project on Women's Entreprenuership Development and Gender Equality (WEDGE).
- INEI, I. N. (Diciembre de 2018). Perú: Caracterización de las Condiciones de Vida de la Población con Discapacidad, 2017. Lima, Perú: Intituto Nacional de Estadistíca e Informática.
- Kremer, M., Rao, G., & Schilbach, F. (2019). Behavioral development economics. In Handbook of Behavioral Economics: Applications and Foundations 1. Vol. 2. North-Holland, 345-458.
- Koon, R. A., & Vega, M. E. D. L. (2014). El impacto tecnológico en las personas con discapacidad.
- Lecuona, C., Jerez, M., Padrón, M. A., & González, V. (2012). Diseño e implementación de un prototipo de comunicador para dispositivos móviles orientado a personas con diversidad funcional. *Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática*, *9*, 5-70.
- Leyton, C. (2018) Mecanismos institucionales de articulación para programas de combate a la pobreza rural. Instituto de Estudios Peruanos. Documentos de Trabajo N°248
- Lema, C. P. H., & Obando, L. M. G. (2009). Calidad de vida y situación de discapacidad. Revista hacia la Promoción de la Salud, 14(2), 112-125.
- Llorent-García, V. J., & López-Azuaga, R. (2017). Buenas prácticas inclusivas en educación formal y no formal: Análisis de experiencias educativas reales en la provincia de Cádiz (España). *Revista de Educación Inclusiva*, *6*(2).
- Martin, M. V., Larrañaga, N. D., & Zapatería, M. (2018). Juego, derechos y ciudadanía: la ludoteca como ámbito de intervención social. *Question*, 1(58), e040-e040.
- MEF (2016). "Evaluación de impacto del Servicio de Acompañamiento a Familias (SAF) del Programa Nacional Cuna Más Resultados Finales". Informe de evaluación. Elaborado por María Caridad Araujo, Marta Rubio-Codina, Marta Dormal, Lima, Perú.
- Mobilla, M. D. C. M. (2011). Experiencias de inclusión educativa en Colombia: hacia el conocimiento útil. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 8(1), 43-54.
- Montalvo-Prieto, A., Flórez-Torres, I. E., & Stavro de Vega, D. (2008). Cuidando a cuidadores familiares de niños en situación de discapacidad. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 197-211.
- Ndung'u, N. (2018). *The M-Pesa technological revolution for financial services in Kenya: A platform for financial inclusion.* In Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion, Volume 1 (pp. 37-56). Academic Press.
- Olivera Poll, A. (2013). Discapacidad, accesibilidad y espacio excluyente. Una perspectiva desde la Geografía Social Urbana.

- Olivier de Sardan, J.-P., & Piccoli, E. (2018). Cash Tranfers and the Revenge of Contexts: An Introduction. En J.-P. Olivier de Sardan, & E. Piccoli (Edits.), *Cash Transfers in Context: An Anthropological Perspective.*
- OMS, O. M. (2012). Rehabilitación Basada en Comunidad: Guía para la RBC Componente de Educación. Ginebra, Suiza: OMS.
- OMS, O. M. (2012). Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guía para la RBC Componente Salud. Ginebra, Suiza: OMS.
- OMS, O. M. (2012). Rehabilitación basada en la comunidad: guías para la RBC Componente Social. Ginebra, Suiza: OMS.
- OMS, O. M. (2012). Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guías para la RBC Componente Subsistencia. Ginebra, Suiza: OMS.
- OMS, O. M. (2012). Rehabilitación Basada en la Comunidad: Guías para la RBC Componente Fortalecimiento. Ginebra, Suiza: OMS.
- ONU, N. U. (13 de Dicembre de 2006). Convención sobre los Derechos de las Persnas con Discapacidad. Nueva York, Estados Unidos.
- OPS (2001) Manual de comunicación social para programas de promoción de la salud de los adolescentes. Washingtond D.C: OPS
- Pathways for Prosperity Commission. (2019). *The Digital Roadmap: how developing countries can get ahead.* Final report of the Pathways for Prosperity Commission. Oxford, UK.
- Practical Action (2016), Technology Justice: A Call to Action. Rugby, UK: Practical Action Publishing
- Richburg-Hayes, L., Anzelone, C., Dechausay, N., Datta, S., Fiorillo, A., Potok, L., Mathew, D., Balz, J. (2014). *Behavioral economics and social policy: Designing innovative solutions for programs supported by the Administration for Children and Families.* OPRE Report No. 2014-16a. Office of Planning, Research and Evaluation, Administration for Children and Families, US Department of Health and Human Services.
- Shalock, R. L. (2007). Concepto de Calidad de Vida en los servicios y apoyos a personas con discapacidad intelectual.
- SHACK, Nelson y RIVERA, Rogers Seis años de la Gestión para Resultados en el Perú (2007-2013) / Nelson Shack, Rogers Rivera. --Huancayo: Universidad Continental. Fondo Editorial, 2017
- Stein, M, A. (2007): "Disability Human Rights". California Law Review, 95 (1): 75-121.
- Subirats, J. (1993). Análisis de políticas públicas y gestión pública: promesas y riesgos de una vida en común. Ekonomiaz: Revista vasca de economía, (26), 144-149.
- UNICEF (2019) RapidPro: Innovation Case Study. United Nations Children's Fund Evaluation Office, New York.
- Watkins, R., West Meiers, M., & Visser, Y. (2012). A guide to assessing needs: Essential tools for collecting information, making decisions, and achieving development results. The World Bank.

Anexos

Anexo N° 1. Propuesta metodológica del Taller de Relevamiento de Necesidades – Presencial

A continuación, se expone la propuesta metodológica que daría lugar a un Taller presencial de recojo de necesidades. No obstante, dado el contexto y la necesidad de continuar con el distanciamiento social se presentan consideraciones para adaptar esta metodología y poder relevar necesidad mediante un trabajo que pueda realizarse de manera virtual.

10. Actividades previas al recojo de información mediante un taller presencial

Invitación

En cuanto al Taller, durante la segunda semana de marzo, mediante Oficio, la Dirección General de Seguimiento y Evaluación, en su calidad de Secretaría Técnica del AYNI Lab Social, invita al programa social a participar del Taller de relevamiento de necesidades, al mismo tiempo que se solicita la designación de un punto focal para todas las actividades de innovación social.

Elaboración de Guía metodológica

Para el desarrollo del taller, el equipo técnico del AYNI Lab Social elaboró una guía que contiene el programa, las actividades, tiempos y materiales que darán la pauta a la realización del taller presencial (en el Anexo 2 de este documento se adjunta la Guía) ²⁷.

11. Actividades que realizar durante el taller presencial

Para el taller se tenía previsto contar con la participación activa del equipo técnico del AYNI Lab Social. Dos personas actuarían como moderadores y otras dos personas como soporte logístico y control de programa. En el siguiente acápite se describen las partes que componen la dinámica completa del recojo de información mediante taller presencial.

Sensibilización sobre innovación social

Previo al inicio del recojo de necesidades, el coordinador del AYNI Lab Social realizaría una exposición sobre innovación social, en la cual se explican los siguientes temas: i) el concepto de innovación social, ii) promoción de la innovación social desde el MIDIS, a través del AYNI Lab Social, iii) líneas de acción del AYNI Lab Social (innovaciones tecnológicas y en procesos sociales), iv) ejemplos de innovaciones sociales, y v) próximos pasos en el ciclo de la innovación del MIDIS.

Presentación de participantes

Luego, se seguiría con una presentación de cada uno de los participantes, con preguntas comunes como el nombre, cargo y profesión, seguidas de una pregunta que busca crear un ambiente de confort en el participante: "¿Qué servicios del estado le gustaría haber recibido en su niñez, o le gustaría que recibieran sus hijos o sobrinos?"

La última pregunta busca atenuar el riesgo de que las o los participantes del recojo de información no contribuyan de manera exhaustiva al objetivo del taller. Del programa se espera que participe, al menos, personal en cantidad y funciones señaladas en la Tabla 3.

²⁷ La Guía tiene prevista la participación de 8-12 personas del programa social y una duración máxima de 3 horas.

Tabla 1. Participantes requeridos del programa social

Unidad / Dependencia – programa social	N° Participantes esperados
Coordinación Técnica	1
Unidad de Operaciones	2-3
Unidad de Acompañamiento	2-3
Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	1-2
Unidad Territorial de Lima	2-3
TOTAL	8-12

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

Conociendo el Programa

Los componentes de esta sección tienen como objetivo conocer el Programa desde la mirada de los distintos participantes y entender los puntos de consenso sobre el objetivo que el Programa persigue.

Se inicia con la pregunta: ¿cuáles son los servicios que brindan desde el Programa?, a lo que se espera que los participantes listen los de parecer, independientemente a lo que señalan los documentos normativos. En el contexto del brote de Covid-19, también se consulta sobre si ¿se ha brindado algún servicio adicional al regular durante la cuarentena producto del Covid-19?

Posteriormente se replica con la pregunta: ¿con qué finalidad se brindan estos servicios?, para que participantes determinen los objetivos específicos de cada servicio prestado por el Programa.

Al término de esta sección se busca que usuarias/os articulen los servicios con un **objetivo general del programa social**. Particularmente, la propuesta metodológica del Taller de relevamiento incluye la redacción de un objetivo entre los participantes mediante consenso.

Caracterizando a la/el usuaria/o

Continuando con el recojo de información, y para que cada uno de los participantes pueda tener, además de su conocimiento técnico, una visión holística de las necesidades de usuarias/os del Programa, se realizan preguntas orientadas a construir un Mapa de Empatía. Para ello se procede con una fase de segmentación, donde participantes determinan quienes son usuarios del Programa. Nuevamente, se exhorta a participantes a salir de los dictámenes de los documentos normativos.

Seguidamente, en la fase de empatizar se solicita a los participantes que respondan, sobre cada uno de las/los usuarias/os, ¿qué piensa?, ¿qué siente?, y ¿qué hace? Nuevamente, dado el contexto, se sugiere aprovecha para consultar: ¿cómo el Covid-19 y las medidas en torno a este la/lo están afectando?

Como adicional, tras la lluvia de ideas con respecto a usuarias/os, se solicita a participantes responder las mismas preguntas para un actor del programa, señalando en cada idea a qué actor se refieren (podría ser por ejemplo a promotores locales del Programa).

Identificando necesidades

Finalmente, a partir de problemáticas, hechos o situaciones conocidas por los participantes se pueda responder alguna de las preguntas ¿qué impide al Programa mejorar en los

resultados esperados de su objetivo? o ¿qué puede impedir al usuario alcanzar los resultados que espera el Programa? Se aprovecha este momento para incluir una pregunta adicional específica al contexto ¿cómo consideran que el COVID-19 podría dificultar al Programa prestas sus servicios y a sus usuarias/os alcanzar con los resultados esperados? Resulta importante realizar esta última pregunta debido a que la coyuntura actual debe haber generado muchas preguntas pendientes aún de respuesta a los programas sociales y es importante identificarlas para poder proponer alguna solución.

Antes de iniciar la lluvia de ideas se alerta sobre los ejemplos de necesidades que se esperan obtener, tal como la Tabla 4.

Tabla 2. Ejemplos de necesidades esperadas

Incorrecto	Correcto
"Mayor presupuesto y ampliación de cobertura" "Falta de capacitación del personal en herramientas informáticas"	"Dificultad de conocer la ubicación exacta de niños/as recién nacidos ni bien se registra el acta de nacimiento" "Altos costos para la entrega oportuna y eficiente de las transferencias monetarias"

Elaboración: MIDIS - DGSE - AYNI Lab Social

A partir de la lluvia de ideas se procede agrupar las distintas necesidades individuales mencionadas por cada uno de los participantes, en categorías o clústeres de necesidades, que son las que finalmente ingresan a la cartera de necesidades elaborada por el AYNI Lab Social.

Anexo N° 2. Guía metodológica para el Taller de relevamiento

La Guía ha sido elaborada por el equipo técnico del AYNI Lab Social.

GUÍA METODOLÓGICA DEL TALLER DE RELEVAMIENTO DE NECESIDADES CON PROGRAMAS SOCIALES

Objetivo: Recojo de las necesidades

Participantes: Entre 8 a 12 personas.

Facilitadores: Dos o tres facilitadores en el taller, una de ellas se encarga de realizar las acciones de apoyo logístico durante el desarrollo de la sesión.

Etapa	Actividad	Tiempo máx.	Horario	Materiales
Registro de participantes	 Al momento del registro de participantes se les entregará una etiqueta plegable con su nombre (Ver anexo I). 	10 min	03:00 a 03:10	Lista de asistencia
	Presentación AYNI LAB SOCIAL Objetivo: Sensibilizar a programas sociales del MIDIS sobre la importancia de la innovación social.			
Presentación del AYNI	Pasos: - Presentación del AYNI Lab Social - ¿Qué es la innovación social y por qué es importante? - Presentación de la hoja de ruta de "ciclo de innovación social para el Programa" - Dar paso al taller de relevamiento de necesidades del Programa	10 min	03:10 a 03:25	Proyector y laptop PPT
	Dinámica de presentación "cadena de nombres" Objetivo: promover en los asistentes la atención y escucha activa.			
Presentación de participantes	 Pasos: El moderador solicita a los asistentes, ponerse de pie y si el espacio lo permite hacer un círculo, que, al momento de presentarse, digan: ¿Cuál es su nombre? ¿Cargo? ¿Profesión? ¿Qué servicios del estado le gustaría que recibieran sus hijos o sobrinos? La primera persona dirá: "Mi nombre es Juanito, soy administrador, especialista en contrataciones" La segunda persona dirá el nombre del que los precedieron y posterior a ello, se presentará. Y así hasta que el ultimo en presentarse pueda decir los nombres de todos los asistentes y presentarse ella/él misma/o. 	10 min	03:25 a 03:35	Etiquetas
	Identificando el Objetivo del Programa. Objetivo: Conocer cuáles son los servicios ofertados por el programa social			
Conociendo el Programa	Pasos: 1. Listar servicios: El moderador solicita a los participantes enuncien los servicios brindados por el Programa. Mientras se enuncian los servicios uno de los moderadores las escribe en las tarjetas de colores y las coloca en un lugar visible. 2. Cuáles son los servicios que brindan desde el Programa?	10 min	03:35 a 03:45	Post-it de coloresplumones

Etapa	Actividad	Tiempo máx.	Horario	Materiales
	 Se dará 5 minutos para que piensen y listen en los post-its 5 minutos adicionales para discusión ¡Una idea por post-it! 			
	 Conociendo la finalidad de los servicios. A continuación, el moderador solicita los asistentes escriban en un post-it, la finalidad de las actividades mencionadas, planteando la siguiente pregunta: ¿Para qué brindas estos servicios? Se dará 5 minutos para que piensen y listen en los post-its 5 minutos adicionales para discusión ¡Una idea por post-it! 	10 min	03:45 a 03:55	
	 3. A modo de conclusión, se enuncia con los asistentes en consenso grupal El objetivo del Programa es Los cuales se obtienen a través de los siguientes servicios (Se enumera los servicios mencionados). Se sugiere que definan el objetivo y lo escriban en una hoja Luego se pasará a escribir en la mitad del papelógrafo. 	05 min	03:55 a 04:00	
	 Empatizando con la/el usuaria/o. Objetivo: caracterizar a la/el usuaria/o del Programa, a través de lo que piensa, siente y hace respecto al Programa. (Es posible que se caracterice a más de un perfil de usuario, contar con material suficiente para poder desarrollar la actividad). 			
	Pasos: 1. Identificando usuarias/os. El moderador solicita a los participantes listar a los usuarios con la siguiente pregunta: 2. ¿Sobre quién recae los objetivos del Programa? ¿A quién beneficia? Al momento de listar, si mencionan a más de uno, distinguirlos escribiendo sobre post-it de diferentes colores y eligiendo un color que lo represente. Colocarlos sobre el papelote.	05 min	04:00 a 04:05	Post-it de colores Papelógrafo plumones
Caracterización del usuario/a	2. Mapa de empatía evolutivo. El moderador realiza una breve explicación del mapa, en el que se detalla las secciones sobre: lo que piensa, las emociones que siente y las acciones que desarrolla. (Ver Anexo II) "A continuación trabajaremos el mapa de empatía evolutivo del usuario, para ello recordemos que color hemos asignado a cada uno de ellos y no los perdamos de vista. El mapa tiene tres secciones, así que vamos a escribir en nuestros pos-it lo que creemos respecto a ellos, una por post-it, y la iremos colocando en el mapa. 1° ¿Qué piensa? 2° ¿Qué emoción siente? y 3° ¿Qué acción desarrolla? Además, tiene un círculo interno que representa lo que piensa/siente/realiza con respecto al objetivo del Programa y otro círculo externo que representa lo que piensa/siente/realiza con respecto a los servicios del Programa.	05 min	04:05 a 04:10	Post-it de colores
	 3. Caracterización: Se solicita a los asistentes que en los post-it analicen y contesten lo siguiente: ¿Qué piensa? ¿Qué emoción siente? ¿Qué acción desarrolla? la/el usuaria/o respecto al objetivo del Programa y hacía los servicios que brinda el Programa. (Ver Anexo 2) 	10 min	04:10 a 04:20	
	4. Mientras la actividad se desarrolla, se va colocando los post-it en los papelografos tal como señala el mapa de empatía evolutivos y de acuerdo a cada color.	15 min	04:20 a 04:35	

Etapa	Actividad	Tiempo máx.	Horario	Materiales
	 Conociendo el contexto Objetivo: Reflexionar sobre los hechos, situaciones, necesidades o problemas entorno a su contexto e intervención del Programa. 			
Identificación de Necesidades	Pasos: 1. Se hace un pequeño recuento del trabajo realizado hasta el momento. 2. El moderador presenta a los asistentes el ejercicio en el que se solicita puedan enunciar las problemática, hechos o situaciones que impidan cumplir los objetivos del Programa. Para ello mostrará los siguientes ejemplos, a fin de evitar que los enunciados planeados no califiquen al ciclo de innovación. - "Mayor presupuesto y ampliación de la cobertura" - "Contar con la ubicación exacta de niños recién nacidos ni bien se registra el acta de nacimiento". Para promover el proceso reflexivo, se presentan las siguientes preguntas: 2 Qué impide al Programa cumplir ¿Qué impide al usuario cumplir los objetivos del Programa? - "Se dará 10 minutos en total para que escriban - A los 5 minutos se alerta para que vayan terminando - A los 2 se vuelve a alertar - Que tomen en cuenta lo que se ha identificado sobre lo que creen/piensan/acciones que realizan los usuarios,	10 min	04:35 a 04:45	Post-it de colores
	así como los distintos contextos en los que se desarrollan (urbano/rural/amazonía) 3. En cuanto hayan escrito todas las ideas o enunciados, se le pedirá que expliquen y que las coloquen en el cuadrante que corresponda.	10 min	04:45 a 04:55	-
	<u>'</u>	05 min	04:55 a 05:00	
	5. Finalmente, se pedirá que realicen una votación de priorización de ideas a través de un juicio a ciegas, para ello utilizaran las fichas de votación (Ver Anexo III).	05 min	05:00 a 05:05	
Cierre del taller	 Recuento. El moderador realizará un breve recuento de las secciones trabajadas. Próximos pasos. Se acordará con los asistentes cuáles serán los siguientes pasos. 	10 min	05:05 a 05:15	

Guía metodológica - Anexo I EVIDENCIA MIDIS Conocer para incluir REGISTRO DE ASISTENTES AL TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y RECOJO DE NECESIDADES PARA LA INNOVACIÓN SOCIAL TOTAL DE Guía metodológica - Anexo II ¿QUÉ PIENSA? ¿QUÉ EMOCIÓN SIENTE?

¿QUÉ ACCIÓN DESARROLLA?

Anexo N° 3. Matriz de sistematización de Revisión de Literatura

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
1	Robert L. Schalock y Miguel Ángel Verdugo	2007	El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos a personas con discapacidad intelectual	American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.	Resumir cómo se utiliza el concepto de calidad de vida en la puesta en práctica de programas que enfaticen el constructo, incluyendo su medida y aplicación	Personas con discapacidad intelectual	Cualitativa Revisión documental	 En el artículo, se define calidad de vida como: un estado deseado de bienestar personal que: (a) es multidimensional; (b) tiene propiedades ética-universales-y émicas-ligadas a la cultura; (c) tiene componentes objetivos y subjetivos y (d) está influenciada por factores personales y ambientales. Describe cuatro prácticas profesionales en los programas: a) acercamiento multidimensional y holístico; b) un enfoque comunitario; c) buenas prácticas que reducen las discrepancias entre las personas y sus ambientes a través del entrenamiento de habilidades funcionales; y d) uso de apoyos individualizados y a su ajuste o asociación con los indicadores centrales de calidad de vida (Schalock et al., 2007). Dimensiones de calidad de vida para su medición: 1) Desarrollo personal asociado a Entrenamiento en habilidades funcionales, tecnologías asistidas, sistemas de comunicación; 2) Autodeterminación asociados a elecciones, control personal, toma de decisiones; 3) relaciones interpersonales asociadas a la protección de la intimidad, apoyo a las familias y relaciones/interacciones comunitarias; 4) Inclusión social asociadas a los roles 	 El abordaje de la calidad de vida en poblaciones con discapacidad es multidimensional (Salud, Educación, Trabajo, Participación comunitaria/social, Autodeterminación). Es importante definir desde la intervención cuáles son las dimensiones que abordan y de qué manera lo abordan. Que les permita generar evidencia. Contar con datos claros, definiendo indicadores y metodologías de medición.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								comunitarios, actividades comunitarias, apoyos sociales; 5) Derechos asociados privacidad, procesos adecuados, responsabilidades cívicas, respeto y dignidad; 6) Bienestar emocional asociado aumento de la seguridad, ambientes estables, feedback positivo, previsibilidad, mecanismos de autoidentificación; 7) Bienestar físico asociado a atención médica, movilidad, bienestar, ejercicio, nutrición; y 8) Bienestar material asociado a propiedades, posesiones y empleo. - Existen distintos instrumentos de medición de la calidad de vida entre ellas: la Escala Integral de Calidad de Vida (Verdugo, Gómez y Arias); la Escala Gencat (Verdugo, Schalock, Gómez y Arias) y una adaptación española de la Escala SIS (Verdugo, Aria e Ibáñez).	
2	Claudia Patricia Henao Lema, Lida Maritza Gil Obando	2009	Calidad de vida y situación de discapacidad	Revista Hacia la Promoción de la Salud	Identificar y reflexionar sobre la calidad de vida, específicamente en el ámbito de la discapacidad, desde modelos teóricos y herramientas para la medición de este constructo.	Programas, servicios y tratamientos en el área de salud y rehabilitación	Cualitativa Revisión documental	 El estudio de la calidad de vida va desde: indicador de desarrollo de la población, como medio o fin para lograr bienestar comunitario, como factor para determinar el impacto de situaciones particulares con una condición de salud y acogida por el Ministerio de Protección Social de Colombia para la formulación de políticas públicas. La medición de la calidad de vida debe incluir estimaciones de la salud física, actividades funcionales que pueda desarrollar la persona, condiciones de vida, relaciones sociales (aspecto social y 	 Necesidad de abordar la relación calidad de vida-discapacidad desde una visión multidimensional. El constructo sobre la calidad de vida debe contar con un análisis objetivo de aspectos biológicos (condiciones y componentes de la salud) y aspectos subjetivos relacionados a percepción de bienestar por parte de las personas. La medición de calidad de vida es una perspectiva complementaria que permite realizar valoraciones objetivas y percibidas de los programas y

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos Necesidades identificadas por autoras y autores
								económico), aspectos relacionados al dominio físico, mental y social, factores del estilo de vida, la vivienda, situación económica, educación o empleo. - La calidad de vida puede analizarse en función de los distintos tipos de discapacidad y de la edad de los individuos, pero los principios esenciales son los mismos y tienen aplicación en distintas edades y grupos de discapacidad. - Schalock propone evaluar la calidad de vida desde las dimensiones relativas al bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.
3	Instituto Nacional de Estadística e informática	2018	Perú: Caracterización de las Condiciones de Vida de la Población con Discapacidad - 2017	Instituto Nacional de Estadística e informática	mostrar los principales aspectos de las condiciones de vida de las personas con discapacidad, comparándola con el grupo sin discapacidad, a fin de mostrar las diferencias entre ambos grupos, de modo que las	Personas con discapacidad Hogares	Cuantitativa Utiliza las bases de datos de: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), la Encuesta Demográfica y de Salud	 Entre las características generales, se estima que la población con discapacidad asciende a 1 654 953 habitantes. La distribución de la población con discapacidad por grandes grupos de edad revela que alcanza al 46,0% de las/los adultos mayores de 65 y más años, que es el porcentaje más grande de afectados. Luego se ubican las personas de 15 a 64 años con 45,5% de personas en esta condición y finalmente los menores de 15 años, de los cuales el 8,6% están en condición de discapacidad. Este informe busca evidenciar la brechas pendientes de atención a la población con discapacidad, respecto las condiciones de vida de ellas. El temas relacionados a Salud, Educación Inserción Laboral y acceso a bienes servicios.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
					autoridades de los diferentes niveles de decisión conozcan las brechas que deben cubrir para lograr equiparar las condiciones de los dos grupos de población		Familiar (ENDES) y la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (ENAPRES).	De acuerdo con ENAHO, el a programas de ayuda alir nutricional que ofrece el alcanzan al 29,3% de los hogmenos una persona con discapacidad a algún programa no alimentar Juntos, Pensión 65, Cuna má Bono gas1, etc. La cobertur programas es mayor en el área en hogares con algún mi discapacidad (77,8%). En cuanto a las caracterís vivienda de los hogares con m discapacidad predomina: par vivienda de ladrillo o bloque 48.9%; material mas usado cemento 45.2% y de tierra ematerial del techo predomina planchas de calamina, a, fibra o similares alcanza al 45.8% cuenta abastecimiento de agu de la red pública dentro de la verial de la red pública dentro de la verial de la cobertura del seguro de secundaria, el 40.4% lo primaria. La cobertura del seguro de población con discapacidad encuentra afiliada es el 81,0%	mentaria o el gobierno, gares con al pacidad menos una accedieron a rio, tal como ás, Beca 18, ura de estos a rural, tanto iembro con sticas de la niembros con uredes de la de cemento en pisos el el 32.6%; el ante son las de cemento so y el 80.8% da por medio vivienda. personas con ningún nivel studiar algún ogró estudiar de salud la ad que se

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								ellas se encuentra afiliada al Sistema Integral de Salud SIS. - En cuanto al mercado laboral, de la población de 14 a más años de edad, muestra que solo el 45% del grupo con discapacidad es parte de la Población Económicamente Activa (PEA). - El informe Alternativo realiza la revisión de	- Falta de reglamentación de leyes: aun
4	Coordinadora Nacional de Derechos Humanos	2019	Informe Alternativo para el Comité por los Derechos de las Personas con Discapacidad 2019 - Perú	Coordinadora Nacional de Derechos Humanos Mesa de Discapacidad y Derechos	Plantear todas las observaciones de la Sociedad Civil respecto a las preguntas planteadas por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidad al Estado peruano	Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental Realización de talleres en Lima, Cusco y San Martín	las respuestas estatales presentado al Comité de Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unida, la valoración de las respuestas es; incorrecta, insuficiente y correcta. - Se detalla que las respuestas estatales no corresponden con la realidad por cuatro motivos: Confunde la situación normativa con la realidad del país. El informe peruano es abundante en especificar nuevas regulaciones sobre las personas con discapacidad, pero no ha detallado realmente cómo se han cumplido tales regulaciones. 2. No hace un análisis real de las diferencias existentes entre la situación de las personas con discapacidad que viven en Lima en comparación con las que viven en provincias. 3. No se ahonda en las diferencias existentes entre la población con discapacidad urbana y la que vive en zonas rurales. 4. Finalmente, no hay un verdadero abordaje de las personas con discapacidad que experimentan otras situaciones de exclusión: mujeres, afroperuanos, indígenas, niños, niñas, migrantes y adultos mayores.	cuando el Estado ya cuenta con la Ley N°30947, Ley de Salud Mental, aun no se aprueba su reglamento. El Estado ha desarrollado insuficientes campañas para la modificación de estereotipos negativos asociados a la discapacidad, y no ha abordado problemáticas Inter seccionales dentro de dichas campañas. El programa social JUNTOS (dirigido a población pobre) excluye a la población con discapacidad. Las personas con discapacidad siguen teniendo muchos problemas para su inclusión laboral por la falta de una política pública de empleo integral. La política educativa sigue manteniendo un sistema dual (regular y especial) en el que la educación especial sigue recibiendo más fondos que los destinados a la inclusión. Se mantiene la práctica del internamiento involuntario para personas con discapacidad psicosocial en centros psiquiátricos y centros de atención residencial, sin establecer un término de tiempo.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								- Entre las sugerencia la Mesa de discapacidad sugiere: i)Que el Estado adapte adecuadamente la legislación de salud mental, específicamente lo relativo al internamiento involuntario de personas con discapacidad; ii) Que todos los Planes Nacionales referidos a satisfacción de derechos sean adecuadamente consultados con las organizaciones de personas con discapacidad, que se establezcan indicadores y metas que apunten a una verdadera aplicación del modelo social de la discapacidad, y que dichos Planes sean finalmente publicados en un breve periodo de tiempo; iii) Que se reglamente prontamente, previa consulta a organizaciones de personas con discapacidad, las normas legales que no pueden ser aplicadas directamente sin Reglamento; iv) Que se establezcan medidas claras, sencillas y rápidas para la obtención de ajustes razonable en el empleo público y en la educación pública y privada; v) y Que el artículo 13 del Reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad (Derecho a la Consulta) se modifique e incluya los pasos que debe contener el proceso de consulta a personas con discapacidad. el	
5	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC	Organización Mundial de la Salud	Las personas con discapacidad logran medios de subsistencia, tienen acceso a medidas de	Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental Experiencias	- La Guía RBC Componente de Subsistencia, es una herramienta de guía que contiene el marco conceptual en torno a la temática; recoge experiencias realizadas en diferentes países respecto y formula metas a lograr sobre el mismo.	 Se requiere que, para la promoción y el acceso a la participación laboral, es necesario conocer el contexto en el que se desenvuelve las personas con discapacidad. Desde el acceso formativo ocupacional y profesional, la participación en el trabajo informal y

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
			Componente Subsistencia		protección social y puedan ganar ingresos suficientes para vivir una vida digna y contribuir económicamente con sus familias y comunidades			 Se menciona la importancia del desarrollo de destrezas, a través de una mirada multisectorial, en el que el rol formativo dirige su mirada al sector educativo sobre la formación ocupacional, técnica y profesional. Se aborda además el rubo de trabajo independiente o por cuenta propia, que es una de las actividades más desarrolladas por las personas con discapacidad. Las actividades de autoempleo incluyen hacer un producto (por ejemplo, papas fritas, ropa o muebles); brindar un servicio (por ejemplo, peinar, dar masajes, reparar vehículos de dos ruedas o administrar un café Internet) o vender bienes, por ejemplo, administrar una tienda o un puesto de venta. El auto empleo presenta retos considerables para las personas con discapacidad, ya que requieren tener buenas destrezas de emprendedor, de relacionamiento, de sentido empresarial o entender la importancia de la calidad. Respecto al trabajo remunerado, las personas con discapacidad trabajan en todos los tipos de empleo, para toda clase de empleadores de y en todos los sectores. No hay trabajos que sean "los más adecuados" para las personas con discapacidad. Como todas las personas que buscan empleo, las personas con discapacidad que buscan empleo tienen sus propios intereses, metas, destrezas, habilidades y educación. Estos factores individuales, las demandas del mercado 	formal, el acceso al sistema financiero y/o protección social. En ese sentido, la generación de evidencia respecto a la participación y acceso a las personas con discapacidad requiere de una mejor caracterización.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos Necesidades identificadas por autoras y autores	Resultados / Hallazgos
								laboral y el apoyo disponible son factores fundamentales que se deben considerar al ayudar a las personas con discapacidad a encontrar un empleo adecuado - En cuanto al acceso a servicios financieros, la población con discapacidad es la que menos acceso a ellos tiene, ya que no son considerados atractivos para los sistemas financieros, desde el ahorro, crédito, aportes financieros, seguros o transferencias de dinero. - Las medidas de protección social son para brindar una red de seguridad para proteger a las personas contra la pobreza y pérdida o falta de ingresos por enfermedad, discapacidad y ancianidad. Las medidas de protección social son para brindar una red de seguridad para proteger a las personas contra la pobreza y pérdida o falta de ingresos por enfermedad, discapacidad y ancianidad discapacidad y ancianidad	fundamentales que se deben considerar al ayudar a las personas con discapacidad a encontrar un empleo adecuado - En cuanto al acceso a servicios financieros, la población con discapacidad es la que menos acceso a ellos tiene, ya que no son considerados atractivos para los sistemas financieros, desde el ahorro, crédito, aportes financieros, seguros o transferencias de dinero. - Las medidas de protección social son para brindar una red de seguridad para proteger a las personas contra la pobreza y pérdida o falta de ingresos por enfermedad, discapacidad y ancianidad. Las medidas de protección social son para brindar una red de seguridad para proteger a las personas contra la pobreza y pérdida o falta de ingresos por enfermedad, discapacidad y
6	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Social	Organización Mundial de la Salud	Las personas con discapacidad tienen roles sociales y responsabilidades significativas en sus familias y comunidades, y son tratados como miembros iguales de la sociedad	Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental Experiencias	 La Guía RBC del Componente Social, aborda como la población con la discapacidad participa activamente en la vida social de la familia y la comunidad. La oportunidad de participar en las actividades sociales influye mucho en la identidad, autoestima, calidad de vida y la condición social de la persona. Abordada desde la asistencia personal que pueden requerir las personas con discapacidad para facilitar su plena En el ámbito social es importar reconocer a la familia y miembros en hogar, en sus roles de atención y cuida de las personas con discapacidad, con sistema de apoya para la participaci en la vida social y comunitaria. Reconocer en la cultura y el arte, cor mecanismos que permiten desarrollar identidad y sentido de pertenencia. Las personas con discapacidad son personas que menos acceden a espacio 	aborda como la población con la discapacidad participa activamente en la vida social de la familia y la comunidad. La oportunidad de participar en las actividades sociales influye mucho en la identidad, autoestima, calidad de vida y la condición social de la persona. - Abordada desde la asistencia personal que pueden requerir las personas con

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								inclusión y participación en la familia y la comunidad. - En cuanto a las relaciones, matrimonio y familia, las familias son diversas e influidas por una gama de factores, incluyendo los factores culturales, tradicionales y las prácticas religiosas. Las familias se pueden clasificar como: familias nucleares, familias extendidas, familias de una madre o padre solos, familias donde una niña o un niño es el jefe, familias de acogida o adoptivas. Es importante reconocer esta diversidad y, también, que las personas con discapacidad tienen el derecho a establecer sus propias familias. Este elemento destaca la importancia de apoyar a las personas con discapacidad para establecer relaciones, casarse o ser madres y padres, según escojan.	de recreación, esparcimiento y deportes en comunidad, que pueden estar limitados la adaptación de estos espacios públicos a barreras funcionales de la discapacidad.
								 Cultura y artes, son elementos que pueden permitir la vinculación y acceso a la participación de la vida social y comunitaria, así como refuerza características de pertenencia o construcción de identidad para las personas con discapacidad, permitiendo construir su propia autopercepción. La participación en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas puede ser una de las pocas oportunidades de involucrarse en la vida de la comunidad, más allá de sus familias inmediatas. En muchos países de bajos ingresos, donde las 	

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
7	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Salud	Organización Mundial de la Salud		Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental Experiencias	personas trabajan todos los días a penas para sobrevivir, el concepto de tiempo libre no siempre se entiende bien o no es una prioridad. - El derecho a la salud no es sólo tener acceso a los servicios de salud, también, tener acceso a los otros determinantes de la salud, como agua potable, saneamiento y vivienda adecuada. El derecho a la salud también incluye libertades y facultades. Estas libertades incluyen el derecho a estar libre del tratamiento médico sin consentimiento y libre de tratamientos crueles, inhumanos o degradantes Los determinantes relacionados con la salud, incluyen el derecho a un sistema de protección de la salud, el derecho a la prevención, tratamiento y control de enfermedades, el acceso a las medicinas esenciales y el derecho a participar en la toma de decisiones relacionadas con la salud. - En este sentido, la estrategia de atención de las personas con discapacidad debe iniciar desde la promoción de la salud, prevención, atención médica, rehabilitación y dotación de asistencia personal. El principal punto a considerar en el marco de la Salud, es que toda persona debe tener acceso a universal y de calidad salud, en especial la población que se encuentre en situación de pobreza, ya que para ellos el acceso en todos los niveles de atención de la salud	 Identificar las brechas de atención en salud a las personas con discapacidad. Existen dificultades en el aseguramiento de atención especializada en los servicios de salud para personas con discapacidad. Los cuales se acentúan entre zonas urbanas y rurales. Los países en desarrolla cuentan con pocos centros de rehabilitación para atender todo el abanico de diagnósticos de discapacidad. El acceso a dispositivos de asistencia personal muchas veces no esta contemplado dentro de los sistemas de salud.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
8	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad Guías para la RBC Componente Fortalecimiento	Organización Mundial de la Salud		Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental Experiencias	 El fortalecimiento es el componente final de la matriz de RBC y un tema transversal. Mientras que los primeros cuatro componentes de la matriz se relacionan con sectores de desarrollo clave, por ejemplo, los sectores de salud, educación, subsistencia y sector social, el componente de fortalecimiento se enfoca en la importancia de fortalecer a las personas con discapacidad, sus familias y comunidades, para facilitar la inclusión de la discapacidad en cada sector y asegurar que todas las personas son capaces de acceder a sus derechos y beneficios. El fortalecimiento comienza a suceder cuando los individuos o grupos de personas reconocen que pueden cambiar su situación y comienzan a hacerlo. Es un proceso que incluye cosas como la toma de conciencia y desarrollo o fortalecimiento de capacidades que lleven a una participación mayor, a un mayor poder y control de la toma de decisiones y acciones para el cambio. En este proceso se sugiere trabajar temas relacionados al acceso a información, a la participación política, a la integración de grupo de apoyo y a la organización de las personas con discapacidad. 	
9	Organización Mundial de la Salud	2012	Rehabilitación Basada en la Comunidad	Organización Mundial de la Salud	Lograr que las personas puedan aprender lo que necesitan y	Personas con discapacidad	Cualitativa Revisión documental	 La educación ocurre en la familia, la comunidad, las instituciones y en la sociedad como un todo. La pobreza, la marginación y la discriminación son las principales barreras en la educación 	 En el ámbito educativo se reconoce que debe identificarse alternativas educativas para la aplicación de la educación inclusiva. Considerando las características funcionales de las

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
			Guías para la RBC Componente Educación		desean a lo largo de sus vidas, según sus capacidades		Experiencias	inclusiva. La UNESCO estima que más de un 90% de los niños con discapacidad en los países de bajos ingresos no asisten a la escuela y, también, se estima que un 30% de los niños de la calle del mundo viven con discapacidades. - Atención a la infancia temprana y educación, la educación en los primeros años es importante debido a la manera en que se desarrolla el niño y la niña. El cerebro humano crece muy rápido en la infancia, particularmente durante los primeros tres años. Durante este período, sino se recibe la estimulación adecuada, se atrasa el desarrollo, algunas veces permanentemente. En general, los primeros años ofrecen una "ventana de oportunidad" para colocar los cimientos para un saludable desarrollo general del lenguaje y las destrezas sociales, de pensamiento y crecimiento físico. - Educación formal, debe garantizar el acceso universal a una educación inclusiva y de calidad en el que se involucre a los administradores, directores, profesores, maestros, cuidadores y estudiantes con o sin discapacidad, para elevar la conciencia sobre la discapacidad e identificarán y removerán las barreras a la inclusión de la población con discapacidad en la educación. Entre más desventaja tiene una persona, más acceso real necesitará para ir más allá de lo básico a fin de encontrar empleo y la plena inclusión en la sociedad. Esto se debe a que las personas más	personas con discapacidad y las limitantes que esto conlleva para el acceso a una educación de calidad que le permita desarrollar las habilidades y competencias para la vida.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información		Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								-	excluidas y marginadas frecuentemente necesitan demostrar más destrezas, conocimientos y calificaciones que las demás para lograr el mismo nivel de supervivencia, empleo e inclusión. Para algunas y algunos estudiantes con discapacidad, la educación secundaria y superior serían las puertas más importantes hacia una vida plena y productiva Educación no formal se hace referencia a la educación que está fuera del sistema escolar formal. Reconocida como educación comunitaria, educación a lo largo d de la vida y educación de segunda oportunidad. Se refiere a iniciativas educativas en la comunidad que va desde el aprendizaje basado en el hogar, hasta los esquemas gubernamentales. Aprendizaje permanente, este hace referencia a las actividades emprendidas, de manera continua a lo largo de la vida de la persona, con la meta de mejorar conocimientos, destreza, facultades. Es una alternativa complementaria a otras formas de educación, debido a que el	
									aprendizaje durante toda la vida es integral.	
10	Claudia Danae Huaman Charcape	2019	Determinantes de la participación laboral de las personas con discapacidad en el mercado	Tesis para optar el título de Licenciado(a) en Economía	Conocer cuales son los factores que condicionan que una persona con discapacidad decida participar	Pontificia Universidad Católica del Perú	Cuantitativa Base de datos de la Primera Encuesta Especializada de Personas	-	Para el análisis de la información se consideraron las preguntas relacionadas a limitaciones permanente que cuenta la persona (variable discapacidad si cuenta con limitación permanente para: moverse, ver, hablar, oír, entender y relacionarse).	 Es necesario conocer las características funcionales de los diagnósticos de discapacidad, debido a que en algunos casos estos pueden significar una desventaja o ventaja para ciertas actividades.

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos Necesidades identificadas por autoras y autores
			laboral peruano		en el mercado laboral		con Discapacidad INEI	 El efecto de la edad en la probabilidad de participar en el mercado laboral no es lineal, sino que esta podría disminuir a partir de cierto punto. Debido al aumento de las complicaciones en la salud y desgaste físico. La discapacidad más frecuente es la relacionada con el movimiento con un 28%, seguido de las limitaciones visual y auditiva síguen con un 24% y 16%, respectivamente. Resultó interesante encontrar en las mujeres mayor incidencia en las limitaciones de moverse, ver, relacionarse y entender. Mientras que, para el caso de los hombres, la mayor incidencia se encuentra en las limitaciones de hablar y de oír. Según su condición de actividad, para el año 2012 encontramos que los hombres ocupados solo eran un 21.57% y las mujeres ocupadas un 10.44% del total de población con discapacidad siendo cifras bajas lo cual evidencia la situación de desventaja en la que se encontraban. En cuanto a condición de actividad según tipo de discapacidad, si bien es cierto, el mayor porcentaje de participación la encontramos en las limitaciones para ver (20.18%), relacionarse (19.75%) y moverse (18.98%). El porcentaje de ocupados favorece notablemente a las limitaciones de ver (17.80%) y oír (15.87%) acompañado de bajas de tasas de desempleo 2.78% y

N°	Autor(a) / Elaboración	Año	Título	Editorial / Revista / Institución	Objetivo del estudio	Población de estudio	Metodología / Fuente de información	Resultados / Hallazgos	Necesidades identificadas por autoras y autores
								2.44% respectivamente. Dicho de otra manera, se podría asegurar que las limitaciones de ver y oír son las discapacidades con mayor inclusión laboral. En cambio, las limitaciones de habla y relacionarse presentarían mayores barreras para la inclusión.	
11	Fernández, Javier Asesor: Vontrar, Eric	2018	Pensión 65 y su validez y eficiencia como régimen de pensiones no contributivas en el Perú	Tesis Maestría en Gestión Pública Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Conocer si la creación del Programa Pensión 65 en el Perú fue justificada, considerando para ello los aspectos mínimos que un régimen de pensiones no contributivas debe tener en un país en desarrollo, como lo es el Perú.	Programa Pensión 65	Cualitativa y Cuantitativa Revisión documentaria, encuestas y encuestas en profundisad.	- Pensión 65 permite a dichos usuarios de Lima Metropolitana (población con la que se realizó trabajo de campo) acceder a bienes y servicios ligados a la satisfacción de sus necesidades básicas, tal es el caso de comida — predominantemente-, vestido, entre otros. - En las 3 dimensiones de análisis político Pensión 65 enfrenta adecuadamente los riesgos a los que está expuesto: sustento técnico bien normado, presión social sin capacidad de ingerir en afiliación o montos transferidos y rentabilidad política sin casos de uso generalizado o institucionalizado de la institución para fines políticos. - Beneficiarios encuestados, manifiestan sentirse solos y preocupados. Dichas personas, sin embargo, coinciden en algunos espacios en donde se encuentran con otros adultos mayores, y con quienes establecen relaciones de apoyo mutuo.	 Verificar los parámetros e indicadores a fin de unificar los criterios de pobreza con el INEI, en caso sea necesario Mayores opciones de cobro para el usuario: brindando a estos la posibilidad de cobrar de una manera más cómoda y directa a través de mayores opciones de centros de pago. Capacitación del personal operativo en manejo de relaciones humanas y de sistemas, optimizando y mejorando la atención mediante capacitaciones anuales y permanentes. Generar buenas prácticas en la gestión de los servicios de Tecnología de la Información, contando al mismo tiempo con herramientas que permitan interconectar las bases de datos de otras instituciones.

Anexo N° 4. Listado de participantes de recojo de necesidades mediante el formulario virtual - 1

Ν°	Nombres y Apellidos	Sede	Área	Cargo
1	Nadya Villavicencio Callo	Sede Central	Dirección Ejecutiva	Coordinación Técnica
2	Fabiola Noemí Silva Mariñas Carlos Enrique Vejarano	Sede Central	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Especialista Especialista en
3	Ramos	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Articulación
4	Karina Rocio Tapia Pachao	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Especialista en Acompañamiento al Usuario
5	Chrystol Meryl Amaya Borda	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Especialista
6	Ana Maria Patricia Collao Flores	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Analista
7	Zoila Elizabeth Alpiste Arriola	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Analista
8	Lorent Einstein Samaniego Uceda	Sede Central	Unidad de Operaciones y Transferencias	Profesional en Autorizaciones
9	Joanie Elizabeth Paredes Cardenas	Sede Central	Unidad de Operaciones y Transferencias	asistente
10	Isabel Angelica Valerio Vivas	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Jefe de Unidad
11	Jedy Tejada Bernal	Sede Central	Unidad de Operaciones y Transferencias	Sectorista de afiliaciones
12	Macky Cordova Prado	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Sectorista
13	Yani Lis Vergara Grandez	Sede Central	Unidad de Operaciones y Transferencias	Especialista
14	Carlos Manuel Alva Vargas	Sede Central	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Analista de Modernización
15	Cindy Lisbeth Huaman Rivera	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Sectorista
16	Rafael Alejandro Vargas Girón	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Especialista en acompañamiento al usuario

Fuente: Formulario virtual -1

Anexo N° 5. Objetivos identificados en el Taller virtual de relevamiento

Tema	
7 6 111 6	Contribuir a mejorar la calidad de vida de la persona con discapacidad
	severa en situación de pobreza
	Contribuir a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y de sus
	hogares
	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa.
	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad
Contribuir a	severa en situación de pobreza
mejorar la	Mejorar la calidad de vida de los usuarios
calidad de vida	mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa en
	situación de pobreza
	Elevar la calidad de vida a través de una pensión no contributiva a
	personas con discapacidad severa en condición de pobreza
	mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa
	Mejorar la calidad de vida de años usuarios con discapacidad severa en
	situación de pobreza
	Entregar la pensión no contributiva
	Entregar una pensión no contributiva
	Entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa
Entregar la	en situación de pobreza
pensión no	Brindar una pensión no contributiva bimestral a personas con
contributiva	discapacidad severa en situación de pobreza o pobreza extrema.
	Transferir la pensión no contributiva cada bimestre
	Brindar una pensión no contributiva a las personas con discapacidad
	severa en situación de pobreza
Lograr el acceso	Operativizar el acceso a la pensión no contributiva
a la pensión no	Lograr la priorización de atención del estado a las personas con
contributiva	discapacidad severa
	Brindar acompañamiento al usuario y familia
Realizar el	Acompañar a las familias (cuidadores/cuidador) de la persona con
acompañamien	discapacidad debido a que ellos son el soporte de nuestros usuarios.
to a los	Realizar acciones de acompañamiento, que permita en reconocimiento
usuarios	de los derechos de las personas con discapacidad y los cuidadores.
asaanos	Realizar acompañamiento a los usuarios
	Acompañamiento al usuario para el mejoramiento de la calidad de vida
Incluir a las	Incluir a las personas con discapacidad en la vida.
personas con	Apoyo en el desarrollo y generación de un plan de vida idóneo que
discapacidad en	permita la inclusión a la persona con discapacidad en la sociedad.
la vida	Promover la inclusión social de las personas con discapacidad
Promover los	
derechos de las	Fortalecer el ejercicio de los derechos civiles de los usuarios.
personas con	,
discapacidad	
Realizar visitas	
de monitoreo	Realizar visitas de monitoreo de uso
al uso de la	
pensión Inclusión	
económica	Alcanzar la inclusión económica de las personas con discapacidad
economica	

Fortalecer el ejercicio de los derechos civiles de los usuarios	Fortalecer el ejercicio de los derechos civiles de los usuarios.
Incorporar a más usuarios al programa	Poder incorporar a más usuarios al Padrón de Usuarios
Mejorar el estado socioemocional de las personas con discapacidad	Lograr mejorar el estado socioemocional de las personas con discapacidad severa

Fuente: Formulario virtual -1

Anexo N° 6. Mapa de Empatía en Taller virtual de relevamiento de necesidades

Usuarios

	que (es) importe para el Programa			
	Agradecimiento porque el Estado les brinda una pensión			
¿Qué emoción siente?	Que su situación económica ha mejorado desde que el Programa lo/la atiende.			
	Felicidad y gozo, al saber que el estado atiende y comprende la situación por la que está atravesando			
	Agradecimiento			
	Se sienten atendidos por el programa y el estado.			
	Tranquilidad de poder cubrir una necesidad inmediata, aunque sea para unos días			
	Siente agradecimiento cuando recibe el servicio que ellos perciben.			
	Felicidad			
	Miedo a dejar de recibir la pensión			
	orgullo porque ya tiene un ingreso monetario fijo			
	alivio su economía			
	Gratitud por el soporte que brinda el programa			
	El reconocimiento expreso del servicio lo registramos muchas veces del cuidador, ya que la persona con discapacidad, muchas veces no se puede			
	expresar.			
	Después de mucho tiempo de espera, por fin el Estado lo está ayudando			
	Gratitud			
	Burla de los demás por su discapacidad			
	Soledad, ser sobrecarga			
	Que aportan a su hogar			
	Que su condición de vulnerabilidad ha mejorado			
	inestabilidad			
	Que la entrega de la pensión contribuye a satisfacer económicamente			
	algunas de sus necesidades			
	Es un apoyo			
	Que le ayudan a solventar sus gastos.			
	Que el programa debería proporcionarle más servicios de apoyo por su condición de discapacidad ya que no tiene acceso a otro servicio.			
¿Qué piensa?	Los ayuda a mejorar su calidad de vida.			
, dao pionea.	mejorar la calidad a través de diversas campañas que podría realizar el			
	programa para incluirlo en sociedad			
	Que lo puedan retirar del Programa por el mal empadronamiento del SISFOH			
	qué es su pensión y lo puede utilizar como desee			
	ayuda económica			
	que se demora demasiado en tramitar su autorización			
	Que deberían visitarlos con más frecuencia.			
	Al menos va a poder comprar sus medicinas o para sus necesidades			
	básicas (pañales o leche) por algunos días			
	contar con un autorizado			
¿Qué acción desarrolla?	Gestionar su cobro en el Banco de la Nación			
	Desplazarse largas distancias			
	Usuario y/o cuidador están al pendiente para que sea depositada su pensión y se comunican con el programa o con el responsable de la OMAPED, solicitando información			
	Solicitar su inscripción			
	Cumplir con los tres requisitos establecidos.			
	Ournpiii Corr ios tres requisitos establectuos.			

Llamar al Programa para verificar que día será el cobro de la pensión
Se acerca a la OMAPED de su distrito para solicitar su afiliación
Poder acudir a su municipalidad a seguir las charlas brindadas
Se comunica con la OMAPED
Se tiene que desplazar hasta el cajero o la oficina del Banco de la Nación
paga gastos propios de alimentación
En algunos casos el costo del traslado es excesivo, por lo que deben
esperar el depósito de varias pensiones para efectuar el cobro
Trasladarse al banco para acceder al cobro
poder participar activamente en la sociedad
Participa de las actividades que programa la OMAPED
gastos en los tratamientos médicos.
Si es usuario menor de edad, el padre o madre se comunica al programa
para que le den el acceso al cobro

Fuente: Formulario virtual -1

Anexo N° 7. Listado de participantes de recojo de necesidades mediante el formulario virtual - 2 $\,$

Ν°	Nombres y Apellidos	Sede	Área	Cargo
	Carlos Enrique Vejarano	0 - 1 - 0 - 1 - 1	11.1.1.1.1	Especialista en
1	Ramos	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Articulación
				Especialista en
	Karina Rocio Tapia			Acompañamiento al
2	Pachao	Sede Central	Unidad de Acompañamiento	Usuario
	Lorent Einstein Samaniego		Unidad de Operaciones y	Profesional en
3	Uceda	Sede Central	Transferencias	Autorizaciones
			Unidad de Operaciones y	
4	Yani Lis Vergara Grandez	Sede Central	Transferencias	Especialista
	Carlos Manuel Alva		Unidad de Planeamiento,	Analista de
5	Vargas	Sede Central	Presupuesto y Modernización	Modernización