

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL AREQUIPA
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Arequipa, 18 de marzo del 2022

OFICIO N° 005-2022-CTVC/AREQUIPA

Señor:

Marlon Candía Huarachi

Jefe de la Unidad Territorial Arequipa

Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

Presente.-

Asunto: Se ALERTA (01) caso

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (en adelante, el Comité). Al mismo tiempo manifestarle que el Comité tiene como función principal vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizada por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el siguiente CASO¹:

- CASO N° 001-2022-CTVC/ARE

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este caso y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar los resultados del mismo.

A la espera de su pronta atención, quedo de usted.

Atentamente



.....
Lic. Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Arequipa: 942157595
Teléfono Nacional: 945095602

CASO

N° 001-2022-CTVC/ARE

PROGRAMA SOCIAL	PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO:	10/03/2022
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:				
2. APELLIDOS NOMBRES:	ROSA FRANCISCA ZAMUDIO ALVAREZ		3. NÚMERO-DNI:	30581112
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DEL DISTRITO DE URACA		5. CARGO:	PRESIDENTA
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO			6. FECHA DE OCURRENCIA:	02/03/2022
7. DEPARTAMENTO:	AREQUIPA	8. PROVINCIA:	CASTILLA	
9. DISTRITO:	URACA	10. CCPP/DIRECCIÓN:	CORIRE/ AV. PROGRESO N° 215	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	TRANSFERENCIA Y ENTREGA DE SUBVENCIONES ECONÓMICAS (PAGADURIA)	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA?	URACA-AGENCIA 3-040413	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	74	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	01	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):				

De las acciones de veeduría/vigilancia al Servicio de Transferencia y Entrega de las subvenciones económicas del Programa Pensión 65, se registró el siguiente punto crítico:

- 1. NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** Se pudo verificar en el punto de pago que no se implementó puntos para el lavado de manos con agua y jabón o la desinfección con alcohol/gel durante el proceso de pago. Debe mencionarse que se presenció en la puerta del banco un dispensador de alcohol, pero los usuarios no hacían uso de este, tampoco el personal del banco o del programa promovía el uso del dispensador por parte de los usuarios.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación con el Banco de la Nación, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se recomienda:

1. Garantizar el cumplimiento de medidas de protección contra el contagio de la Covid – 19, implementando para los usuarios del programa el lavado y/o desinfección de manos como medida de prevención ante el riesgo de contagio.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (04))

1. Anexo 01: Ficha de Vigilancia V-002-2022- ARE-P
2. Anexo 02: Ilustración fotográfica del operativo de pago



.....
Jéssica Dilú Valdivia Huamaní
Responsable Regional Arequipa

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Celular-ETRegional: _____ Celular-ETNacional: 942160511	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO: V-002-2022- ARE-P	
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE LA REALIZACIÓN de un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago del programa PENSIÓN 65) Para esto el veedor/vigilante puede solicitar al Promotor o personal de PENSIÓN 65, presente en el operativo de pago, el cronograma y los padrones de pago entre otra información que considere necesaria. El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente la realización del operativo de pago, luego marcará la alternativa que corresponda según lo observado.			
Para el llenado de esta Ficha de Veeduría escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Recuerde que es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica			
FECHA de Veeduría/Vigilancia:	INICIAL 02/03/2022 FINAL 02/03/2022	HORA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 09:00 FINAL 11:00:	
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURIA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()			
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO			
1 DEPARTAMENTO:	AREQUIPA	2. PROVINCIA:	
3 DISTRITO:	URACA	4. CCPP/Dirección:	
5 IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es _____		
6 LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria (X) b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS ()		
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Veeduría:	→ Ene-Feb (X) Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()		
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	URACA		
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada</i>	→ SI (X) NO ()		
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
10 Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? <i>Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada</i>	→ SI (X) NO () NV ()		
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →			
II. DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar la publicación del cronograma y padrones en frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de su distrito.			
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	SI	NO	NV
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	SI	NO	NV
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	SI	NO	NV
14 Usted considera que el Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA explica claramente la RAZÓN por la que no se pagará a los usuarios?	SI	NO	NV
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:			
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI	NO	NV
15.1. Si la respuesta "SI", de qué distritos? _____ y aproximadamente cuántos usuarios? →	a) Menos de 10() b) Menos de 30() c) Más de 31()		
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI	NO	NV
16.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01			
17 En el Punto de Pago se observa la presencia de Serenos, Policías, Militares el día del Operativo de Pago	SI	NO	NV
17.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes →	→ a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()		
18 En el Punto de Pago se observa la presencia de Personal de Salud y/o ambulancias el día del Operativo de Pago	SI	NO	NV
18.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes →	→ a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()		
19 Algún PROMOTOR o personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	SI	NO	NV
19.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvo presente →	→ a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()		

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Celular-ETRegional: _____ Celular-ETNacional: 942160511	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO: V-002-2022- ARE-P
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE LA REALIZACIÓN de un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago del programa PENSIÓN 65) Para esto el veedor/vigilante puede solicitar al Promotor o personal de PENSIÓN 65, presente en el operativo de pago, el cronograma y los padrones de pago entre otra información que considere necesaria. El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente la realización del operativo de pago, luego marcará la alternativa que corresponda según lo observado.		
Para el llenado de esta Ficha de Veeduría escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Recuerde que es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica		
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO:		
20	Ud. observa algún tipo de señalización (marcas muy visibles) en las colas que ayude a guardar la distancia entre las personas (2 metros de distancia)	SI NO NV
21	Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago usando mascarillas faciales?	SI NO NV
22	Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la distancia mínima de dos metros (aproximadamente 3 pasos)	SI NO NV
23	En el Punto de Pago se implementó puntos para el lavado de manos con agua y jabon o desinfectarse con alcohol/Gel?	SI NO NV
24	Usuarios(as) que caminan con dificultad o usan silla de ruedas están acompañados por otra persona que los ayuda?	SI NO NV NA
25	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene rampas con barandas para que puedan movilizarse adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI NO NV NA
26	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV existe 1 fila para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos que les impida movili	SI NO NV NA
27	Usted observa que usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE ACUDEN al punto de pago a recibir su subvención económica	SI NO NV
27.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llène una ficha de atención		
28	Terceras personas autorizadas con Resolución Directoral de autorización de cobro de la subvención económica presentan dificultad para cobrar?	SI NO NV NA
28.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03. Llène una ficha de atención		
29	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que se encuentran en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON?	SI NO NV
29.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. Llène una ficha de atención		
30	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?	SI NO NV
30.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 05. De ser posible tome una foto al voucher y llene una ficha de atención		
31	La cantidad de personas pagadoras en la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV son suficientes para atender a los usuarios?	SI NO NV
32	Los personas pagadoras de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV utilizan mascarilla, protector facial y tienen alcohol gel?	SI NO NV
33	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es amplio y está ventilado?	SI NO NV
34	¿Usted observa que los pagadores brindan atención AMABLE-RESPETUOSA a los adultos mayores usuarios del programa durante el pago?	SI NO NV
35	¿Usted observa que el punto de pago esta implementado para proteger a los usuarios(as) del sol y/o la lluvia mientras espera su pago (cola)?	SI NO NV
36	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONÓMICA?	SI NO NV
37	Ud. observa que en este punto de pago se realizan campañas de salud para los usuarios del programa ? y/o otro tipo de servicio? (capacitación e información financiera)	SI NO NV
37.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: → Hubo charla del promotor de P65 sobre condiciones socioeconómicas de los usuarios		
38	¿Las personas pagadoras de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el idioma predominante de la zona durante la atencion del pago?	SI NO NV
39	¿La persona que solicita/brinda información en el punto de pago a los adultos mayores usa el IDIOMA predominante de la zona?	SI NO NV NA
40	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión permanecen concentrados en el punto de pago?	SI NO NV
41	El operativo de pago concluye dos horas antes del inicio de la inmovilización social obligatoria?	SI NO NV
42	¿Surgieron reclamos, quejas o denuncias de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI NO NV

COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Celular-ETRegional: _____ Celular-ETNacional: 942160511	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO: V-002-2022- ARE-P
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE LA REALIZACIÓN de un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago del programa PENSIÓN 65) Para esto el veedor/vigilante puede solicitar al Promotor o personal de PENSIÓN 65, presente en el operativo de pago, el cronograma y los padrones de pago entre otra información que considere necesaria. El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente la realización del operativo de pago, luego marcará la alternativa que corresponda según lo observado.		
Para el llenado de esta Ficha de Veeduría escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Recuerde que es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica		
42.1 Si la respuesta es SI, señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron?: →	Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN llenadas	
43 ¿Usted considera que existieron actos de aprovechamiento político partidario durante este Operativo de Pago?	☐ SI ☒ NO ☐ NV	
44. OBSERVACIONES (o dificultades) identificados en el Operativo del Pago Hubo dispensador de alcohol en gel en la entrada al Banco de la Nación, pero los usuarios no lo utilizaban, el personal de Pensió 65 y del banco tampoco les implementaba con alcohol a los adultos mayores	45. RECOMENDACIONES al Operativo del Pago Se implemente el lavado de manos o desinfección como medida de seguridad ante la Covid 19	
46 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ PRESENCIALMENTE o TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?		
46.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: →		
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico)		NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del Comité que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el V°B°)
NOMBRES APELLIDOS: ROSA FRANCISCA ZAMUDIO ALVAREZ DNI: 30581112 CARGO: Presidenta Comité Local de Uraca DISTRITO: Uraca		NOMBRES APELLIDOS: Jéssica Dilú Valdivia Huamaní DNI: 4210529 CARGO: Responsable Regional CTVC Arequipa

Todo ciudadano/a peruano tiene derecho a acceder a la información pública de las instituciones del estado según el principio de transparencia y la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Anexo 02: Ilustración fotográfica del operativo de pago



En la imagen se puede observar que dispensador de alcohol. Según lo verificado por el Comité Local éste no era utilizado por los usuarios del Programa Pensión 65