

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA  
SEDE REGIONAL CAJAMARCA

**CARGO**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Cajamarca, 12 de enero de 2023.

**OFICIO N° 0007-2023-CTVC/CAJAMARCA**

Señor.

**EDWIN ANÍBAL SALDAÑA MENDOZA**

Jefe de la Unidad Territorial Cajamarca

Programa Nacional Cuna Más

**Presente. -**

**Asunto : Se ALERTA un (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 (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de 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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente (s) CASO(S)<sup>1</sup>:

- CASO N° 0001-2023-CTVC/CAJ

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de estos casos y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

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

Atentamente



Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana  
CAJAMARCA

Lic. Liliana M. Hernández Villanueva  
RESPONSABLE REGIONAL

<sup>1</sup> 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

Telf. CAJAMARCA: 942155526  
Telf. SEDE LIMA: 942160511

# CASO

N° 0001-2023-CTVC/CAJ

PROGRAMA SOCIAL:	CUNA MÁS	1. FECHA DE REGISTRO:	09/01/2023
<b>I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:</b>			
2. APELLIDOS NOMBRES:	HERNÁNDEZ VILLANUEVA LILIANA MARITZA	3. NÚMERO-DNI:	71888923
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA - SEDE CAJAMARCA	5. CARGO:	RESPONSABLE REGIONAL
<b>II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO</b>			6. FECHA DE OCURRENCIA:
7. DEPARTAMENTO:	CAJAMARCA	8. PROVINCIA:	SAN IGNACIO
9. DISTRITO:	CHIRINOS	10. CCPP/DIRECCIÓN:	LA LIMA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	GESTIÓN DE SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?	60689661-CUIDADOR PRINCIPAL
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	01	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:	05
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):</b>			

El día 09/01/2023, el Equipo Técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, registró la Ficha de Atención A-003-2023-CAJ-C (Ver Anexo 1) correspondiente a la llamada telefónica de la Sra. Malu Ramírez Álvarez identificada con DNI 60689661, cuidador principal de un usuario del Servicio de Acompañamiento a Familias, **Comité de Gestión Por un Futuro Mejor** en el distrito de Chirinos. Se registraron los siguientes puntos críticos:

1. **PROGRAMA NO CUMPLE CON FRECUENCIA ESTABLECIDA PARA VISITAS DOMICILIARIAS A FAMILIA USUARIA.** Durante la llamada telefónica la Sra. Malu Ramírez Álvarez manifestó que no ha recibido visitas de parte de facilitadora la Sra. Ocupa Sucse Noira Emily desde su afiliación.  
El Equipo Técnico Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana pudo verificar en la base de datos proporcionada por el programa Cuna Más, que la señora Malu fue afiliada al programa el 14/05/2019 cuando se encontraba gestando, actualmente tiene dos niñas: Maricruz de 4 años y Maryori de 2 meses. Y en todo este tiempo ningún facilitador o acompañante técnico a visitado su hogar, pero actualmente sigue como usuaria del programa social. Dicha situación estaría contraviniendo la RDE N° 026-2022-MIDIS/PNCM que en el numeral 4.2.4 Frecuencia de las visitas a la familia son cuatro (04) visitas domiciliarias mensuales.
2. **PROGRAMA NO CUMPLE CON FRECUENCIA ESTABLECIDA PARA LA REALIZACIÓN DE SESIONES DE SOCIALIZACIÓN.** Durante la llamada telefónica la Sra. Malu Ramírez Álvarez manifestó que desde que fue afiliada al programa social nunca ha participado de las sesiones de socialización y que la facilitadora no la había convocado. Dicha situación estaría contraviniendo la RDE N° 026-2022-MIDIS/PNCM que en el numeral 4.2.4 Frecuencia de las sesiones de socialización: Mensuales, a partir de 12 meses de edad del niño/de la niña y hasta su egreso.
3. **PROGRAMA NO ENTREGA KIT DE MATERIALES DE APRENDIZAJE PARA LA FAMILIA USUARIA.** Durante la llamada telefónica la Sra. Malu Ramírez Álvarez manifestó que no ha recibido el kit de aprendizaje que le correspondía cuando estaba gestando y cuando nació su menor hija, y que desconoce los motivos por los que no le hicieron entrega de dicho kit. Dicha situación estaría contraviniendo la RDE N° 026-2022-MIDIS/PNCM. Que en el numeral 4.2.3 Material/recursos a ser utilizados. Sobre el Kit de materiales para las Familias: Considera un Kit de la niña, niño y de la gestante. Para fortalecer a las familias en el cuidado, juego, comunicación e interacción con sus niñas o niños, el PNCM hace entrega de un kit para la gestante o un kit para niñas y niños de 0 a 18 meses, o de 19 a 36 meses. Su adquisición

es de manera anual, la cual debe considerar la meta física de usuarios programada en el año y el porcentaje de rotación. Asimismo, puede considerarse la entrega de volantes, cartillas u otro material educativo que complementa los mensajes claves entregados en el servicio de Acompañamiento a Familias. Durante las visitas domiciliarias se promueve el uso de los materiales propios de la familia, evitando dejar material educativo usado por otra familia. Asimismo, se promueve en las familias, la elaboración y uso de material educativo de fácil lavado y desinfección, considerando que los materiales sean seguros.

4. **PROGRAMA NO ENTREGA KIT DE HIGIENE Y PROTECCIÓN A FAMILIA USUARIA.** Durante la llamada telefónica la Sra. Malu Ramírez Álvarez manifestó que desde que fue afiliada al programa social nunca ha recibido el kit de higiene y protección. Dicha situación estaría contraviniendo la RDE N° 026-2022-MIDIS/PNCM que en el numeral 5.4.1. *Dotación de Kit de Higiene y Protección para las familias. "La dotación del kit de higiene y protección se enmarca en la promoción de las prácticas de cuidado saludable que el Programa Nacional Cuna Más promueve. kit comprende la entrega de materiales para la higiene y protección a familias usuarias del SAF, a efectos de fortalecer prácticas de cuidado saludable en el hogar que contribuyan a disminuir los factores de riesgo que afecten la salud, así como disminuir el riesgo de contagio del COVID-19. Periodicidad mensual."*
5. **FAMILIA USUARIA DESCONOCE/NO UTILIZA LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MAS DIGITAL".** Durante la llamada telefónica la Sra. Malu Ramírez Álvarez manifestó que desconoce los contenidos que brinda la plataforma "Cuna Mas Digital", que no ha visto ningún video sobre cuentos, alimentos etc. *Esta situación estaría contraviniendo la RDE 334-2022-MIDIS/PNCM-DE "Plan de Comunicaciones 2022", que en el numeral 3.1. indica. Es necesario reforzar en las y los acompañantes técnicos la importancia que tiene compartir el contenido, especialmente el que compone la multiplataforma Cuna Más Digital, a través de WhatsApp, tanto para las y los actores comunales voluntarios, como para las familias usuarias."*

#### IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:



- El Programa Cuna Más debe garantizar el cumplimiento RDE N° 026-2022-MIDIS/PNCM, "Prestación del Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más" y la RDE 334-2022-MIDIS/PNCM-DE "Plan de Comunicaciones 2022".
- El Programa Cuna Más realice las indagaciones respectivas de los puntos críticos y se resuelvan en el debido plazo establecido según la Ruta de Emisión de Alertas del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as y potenciales usuarios/as.

#### V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: 03)

- 1.- Ficha de Atención A-003-2023-CAJ-C (01 folio)



## ANEXO 01

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		FICHA DE ATENCIÓN		FICHA N°	A-003-2023-CAJ-C
El miembro del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana facilita el llenado de la Ficha de Atención cuando el Informante/Solicitante (de preferencia el USUARIO) pide hacer llegar su caso al Programa Social					
LA CANALIZACIÓN DEL CASO HACIA LOS PROGRAMAS SOCIALES ES GRATUITO Y NO REQUIERE FIRMA DE ABOGADO.					
1. PROGRAMA:	JUNTOS ( ) PENSIÓN 65 ( ) FONCODES ( )	QALI WARMA ( ) CONTIGO ( )	CUNA MÁS (X) SISFOH ( )	2. FECHA de REGISTRO: 09/01/2023	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE: De preferencia debe ser el/la mismo(a) titular interesado(a)					
3. Apellidos Nombres:	RAMIREZ ALVAREZ MALU		4. Documento-DNI:	80689661	
5. Sexo (Género):	Masculino ( ) Femenino (X)	6. Fecha-Nacimiento:	18/10/1943		
7. Es Usuario(a)?:	SI (X) (Fecha Afiliación: 14/05/2019) NO ( )	8. Tiempo Residencia:	( ) MESES		
9. Correo Electrónico:			10. Telef. Personal:	957722583	
11. Institución/Cargo:	USUARIO		12. Telef. Institucional:	957722583	
13. Departamento:	CAJAMARCA		14. Provincia:	SAN IGNACIO	
15. Distrito:	CHIRINOS		16. CCPP/Dirección:	LA LIMA	
II. DESCRIPCIÓN AL DETALLE DEL CASO:				17. FECHA OCURRENCIA: 09/01/2023	
A) LUGAR DONDE OCURRIÓ EL CASO:					
18. Departamento:	CAJAMARCA		19. Provincia:	SAN IGNACIO	
20. Distrito:	CHIRINOS		21. CCPP/Dirección:	LA LIMA	
B) DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS RELACIONADOS AL CASO: El informante debe precisar que lo siguiente:					
LOS HECHOS OCURRIDOS, CUANTOS Y QUIENES SON LOS AFECTADOS (máximo 5 adjuntar listado con Apellidos Nombres, DNI, Edad y Observaciones) QUIENES SON LOS PRESUNTOS o POSIBLES RESPONSABLES QUE MOTIVARON EL CASO, QUÉ PIDEN LAS PERSONAS AFECTADAS PARA RESOLVER EL CASO. PRECISAR CLARAMENTE SI EL CASO YA FUE ANTES PRESENTADO AL OPERADOR DEL PROGRAMA, ¿QUÉ HIZO EL PROGRAMA HASTA AHORA PARA RESOLVER?					
El día 09/01/2023 se recibió la llamada telefónica de la Sra. Malu Ramirez Alvarez identificada con DNI N° 80689661 domiciliada en el caserío La Lima, distrito de Chirinos, quien manifestó que no ha recibido visitas de parte de facilitadora ni los kits de aprendizaje y de higiene. Se pudo verificar en la base de datos proporcionada por el programa Cuna Más, que la señora Malu fue afiliada al programa el 14/05/2019 cuando se encontraba gestando, actualmente tiene dos niñas: Maricruz de 4 años y Maryori de 2 meses. Pero, según manifiesta ninguna facilitadora ha vuelto a visitar su hogar, ni ha recibido los kit que el programa proporciona a los usuarios y desde que fue afiliada al programa social nunca ha participado de las sesiones de socialización y que la facilitadora no la había convocado. Así mismo manifestó que desconoce los contenidos que brinda la plataforma "Cuna Más Digital", que no ha visto ningún video sobre cuentos, alimentos etc. En ese sentido la Sra. Malu solicita al programa le esclarezca sus situación y de ser pertinente regularizar la entrega de kits.					
23. TIPO DE ATENCIÓN:	Consulta ( ) Sugerencia ( ) Pedido ( ) Reclamo (X) Queja ( ) Denuncia ( )				
25. Dctos. ADJUNTOS:	Memorial ( ) Informe ( ) Oficio ( ) Constancia ( ) Certificado ( ) Partida Nacmto ( ) Copia DNI ( ) DJ ( ) Otros (X)				
28. OBSERVACIONES:					
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (MIEMBRO DEL COMITÉ LOCAL)			NOMBRE Y FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL DEL USUARIO(A) O INFORMANTE/SOLICITANTE PRINCIPAL		
 NOMBRES APELLIDOS: Liliana Maritza Hernández Villanueva DNI: 7188923 CARGO: Responsable Regional			 NOMBRES APELLIDOS: Malu Ramirez Alvarez DNI: 80689661 CARGO: Cuidador principal		