

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL CUSCO**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cusco, 22 de Julio de 2022

OFICIO N° 0080-2022-CTVC/CUSCO

Señora:

MARIA LUISA CHAVEZ KANASHIRO

Directora Ejecutiva

Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo

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 (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)¹:

- **CASO N° 0162-2022-CTVC/CUS**

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

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente


ELIAZER CUETO VERA CAMPOS
RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TÉCNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
CUSCO



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

Urbanización Mariscal Gamarra A-41 / II Etapa – Cusco (Local de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza) Ref. Espaldas de la Parroquia Santísima Trinidad.

Teléfono: (84) 246521. Celular: 942157052

Correo Electrónico: mesadepartes.ctvcperu@gmail.com / cusco.rrctvcperu@gmail.com

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléf. CUSCO: 942157052 Teléf. LIMA : 942160511		CASO		N° 0162-2022-CTVC/CUS	
PROGRAMA SOCIAL: CONTIGO		1. FECHA DE REGISTRO:		21/06/2022	
I. DATOS DEL INFORMANTE/SOLICITANTE:					
2. APELLIDOS NOMBRES: ORTEGA HUMALLA VICTORIANO		3. NÚMERO-DNI:		43506430	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN: COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA DE ACOMAYO		5. CARGO:		SECRETARIO	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO:				6. FECHA DE OCURRENCIA: 21/06/2022	
7. DEPARTAMENTO: CUSCO		8. PROVINCIA:		ACOMAYO	
9. DISTRITO: ACOMAYO		10. CCPP/DIRECCIÓN:		COSTADO DE MERCADO-ACOMAYO	
11. PROCESO OPERATIVO/OBJETO DE VIGILANCIA: GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO		12. DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VIGILANCIA / ATENCIÓN?		23961138-RESPONSABLE OMAPED-MUNICIPALIDAD DE ACOMAYO	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS: 45		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS:		04	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS y PRECISIONES):					

El día 21.06.2022 el Sr. Victoriano Ortega Humalla secretario del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de distrito de Acomayo, realizó la entrevista a la responsable de OMAPED del Distrito y registró la ficha de Vigilancia V-270-2022-CUS-D, evidenciando los siguientes puntos críticos:

- 1. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIÓ CAPACITACIÓN/ ASISTENCIA TECNICA SOBRE USO DE LA APLICACIÓN USUARIO ALIADO (OMAPED/OREDIS).** la responsable de la OMAPED manifestó no conocer sobre la aplicación de usuario OMAPED (usuario aliado), indica que no recibió ningún tipo de capacitación acerca de la aplicación. *Esta situación estaría incumpliendo lo establecido en la RDE N° 000054-2021-MIDIS/PNPDS-DE "DIRECTIVA QUE REGULA EL ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO", 5.1. Acceso a la aplicación USUARIO OMAPED: Actividad orientada a los Gobiernos Locales, que les permitirá acceder a información relevante sobre el estado de los procedimientos realizados para el acceso a la pensión no contributiva de los usuarios/as de su distrito (autorización, renovación y revocatoria del cobro de la pensión), el estado de usuarios/as en el padrón (continuadores, nuevos, reincorporados), desafiliados o suspendidos; y, el de las solicitudes de afiliación remitidas al Programa.7.5. Asistencia técnica a los Gobiernos Locales. 7.5.1. La Unidad de Acompañamiento realizará la asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED a los Gobiernos Locales. 7.5.2. La Unidad de Acompañamiento brindará la asistencia técnica a los Gobiernos Locales sobre el uso de la información de los/las usuarios/as, así como de los potenciales usuarios/as, tomando en cuenta el uso correcto de datos personales;*

así como sobre la actualización de datos. 7.5.3. La Unidad de Acompañamiento, en coordinación con la Unidad de Comunicación e Imagen, desarrollarán materiales informativos para el uso correcto de la información contenida en la aplicación.

- 2. PERSONAL DE OMAPED/MUNICIPALIDAD/OREDIS NO RECIBIO CAPACITACION CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS / TRAMITES QUE BRINDA EL PROGRAMA.** Así mismo manifestó que desde que inició a laborar como responsable de la OMAPED de Acomayo (02.02.2022) no ha recibido capacitación o asistencia técnica sobre el trámite de afiliación a la pensión no contributiva y trámite de autorización de cobro de la pensión, motivo por el cual tiene dificultades para poder realizar dichos tramites. *Lo descrito no cumpliría lo dispuesto en el numeral 7.3 Del proceso de Gestión de la Articulación, donde indica “Fortalecimiento de Capacidades: Se involucra a los/las aliados/as estratégicos/as priorizados en acciones de fortalecimiento de capacidades para que contribuyan y permitan el mayor acceso a los servicios para las personas con discapacidad severa.” y “Asistencia Técnica: Son acciones de apoyo y orientación técnica a los/las aliados/as estratégicos/as priorizados/as, que permiten hacer posible el acceso a servicios y el ejercicio real de los derechos de las personas con discapacidad severa.” de la RDE N° 091- 2021-MIDIS/PNPDS-DE “Directiva de Gestión del Acompañamiento y Articulación”, por lo que solicite se le brinde la capacitación respectiva.*

- 3. PROGRAMA NO REALIZA MONITOREO DE LA ENTREGA / USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA.** Así mismo la responsable de la OMAPED, manifestó que el programa no realiza el monitoreo al uso de la pensión no contributiva por parte de los usuarios, ya que no se han comunicado con ella para poder realizar dicha actividad, pero como responsable de la OMAPED realiza el monitoreo solo a algunos usuarios del distrito. Esta situación contravendría lo indicado en la *RDE N° 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE - ANEXO “PLAN DE MONITOREO DE USO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO – 2021- 6.3.28 monitoreo del uso de la pensión no contributiva: Es el procedimiento por el cual se recoge información de los/las usuarios/as a través de visitas al hogar, que permita levantar información, analizar y hacer una retroalimentación de los usos que se le da a la pensión no contributiva, lo cual permite al Programa Contigo optimizar la intervención impactando en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, usuarios/as del programa*

- 4. PERSONAL DE OMAPED TIENE DIFICULTADES PARA COMUNICARSE CON EL PROGRAMA.** La responsable de Omaped manifestó que desde que asumió el cargo (02.02.2022) no se puede comunicar con el programa, ni tampoco el programa se ha comunicado con ella, y así realizar algunas consultas y aclarar dudas, cada vez que llama a la sede central no le responden las llamadas.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

De lo indicado, sugerimos al Programa CONTIGO lo siguiente:

- Garantizar el cumplimiento de la RDE N° 000054-2021-MIDIS/PNPDS-DE “DIRECTIVA QUE REGULA EL ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO

- Garantizar el cumplimiento de la RDE N° 000115-2021-MIDIS/PNPDS-DE - ANEXO “PLAN DE MONITOREO DE USO DE LA PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO.
- Garantizar el cumplimiento de la RDE N° 091-2020-MIDIS/PNPDS-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2020-MIDIS/PNPDS-DE denominada “DIRECTIVA DE GESTION DEL ACOMPAÑAMIENTO Y ARTICULACION”.
- Frente a esta situación expresamos nuestra preocupación y solicitamos al programa hacer las verificaciones correspondientes a fin de dar respuesta al presente caso alertado, y luego se nos pueda informar en el plazo establecido sobre las acciones realizadas para la mejora/solución del hecho.

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

1. Ficha de Vigilancia V-270-2022-CUS-D (02 folios)
2. Fotos de Entrevista (02 folios)



ROSIO ASCUÑA ARCONDO
RESPONSABLE DE CAMPO DEL EQUIPO TECNICO
COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CUIDADANA
CUSCO

Anexo 01: Ficha de vigilancia

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA SEDE REGIONAL CUSCO			
VIGILANCIA AL PROCESO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA Y GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL PROGRAMA CONTIGO			
Teléfono Regional:	942157652	FICHA DE MONITOREO	
Teléfono Nacional:	942166511	OMAPED-ALIADA DEL PROGRAMA CONTIGO	
1 FECHA INICIAL de la entrevista:		2 HORA INICIAL de la entrevista:	
28/10/2022		7:00	
NOTA IMPORTANTE:			
A) La aplicación de la entrevista debe ser únicamente al responsable de la OMAPED con una antigüedad no menor a 3 meses en el cargo.			
B) PRECISE EL BIMESTRE DE PAGO QUE SE VEJA: (a) Enero - Febrero (b) Marzo - Abril (c) Mayo - Junio (d) Julio - agosto (e) Septiembre - octubre (f) Noviembre - diciembre			
L DATOS GENERALES DE LA OMAPED:			
3 DEPARTAMENTO:	Cusco	4 PROVINCIA:	Acomayo
5 DISTRITO:	Acomayo	6 Dirección de la Municipalidad:	
L DATOS GENERALES DEL INFORMANTE (Representante de la OMAPED):			
7 N° DNI del Informante:	23961138	8 Apellidos y nombres del informante:	Vargas Jairo Luis
9 Edad del Informante:	53	18 Sexo del Informante:	Femenino () Masculino (X)
10 Teléfono/celular del Informante:	975625806	12 Presenta alguna discapacidad: marque	SI () NO (X)
11 Fecha que inició labores en OMAPED:	02/07/2002	14 Nivel de instrucción del Informante:	(a) Sin nivel (b) Inicial (c) Primaria (d) Secundaria (e) Técnica especial (f) Técnico Superior
13 Idioma predominante del Informante:	(a) Castellano/Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Asháninka (e) Awajún (f) Otro:		
II PROCESO: GESTIÓN DE LA ENTREGA DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA			
A. GESTIÓN DE AFILIACIÓN A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA			
16 ¿Usted conoce cuál es la finalidad del Programa Contigo?	Para confirmar la identidad para el Informante que solicita inscripción al programa		
17 ¿Usted conoce las modalidades para ser usuario del Programa Contigo?	Para confirmar la identidad para el Informante que solicita inscripción al programa		
18 ¿Usted conoce el formato para la afiliación de usuarios (formato PC 1000)?	Para confirmar la identidad para el Informante que solicita inscripción al programa		
19 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de afiliación al Programa Contigo?	Para confirmar la identidad para el Informante que solicita inscripción al programa		
20 ¿Usted ha realizado algún trámite de afiliación al Programa Contigo?	20 minutos		
21 De marcar NO, pase a la pregunta 22 y siguientes			
22 ¿Es resultado el trámite de la solicitud de afiliación?	SI () NO (X) NS/NR		
22.1 De marcar NO, diga cuánto es el costo:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más		
B. GESTIÓN DEL COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA: SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSION			
23 ¿Usted conoce las pautas para enviar solicitudes de autorización de cobro al Programa Contigo?	Para confirmar la identidad para el Informante que solicita inscripción al programa		
24 ¿Usted ha realizado algún trámite de autorización de cobro al Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR		
25 De marcar NO, pase a la pregunta 26 y siguientes			
26 ¿Es resultado el trámite para la autorización de cobro?	SI () NO (X) NS/NR		
26.1 De marcar NO, diga cuánto se paga:	(a) 1 a 10 soles (b) 11 a 20 soles (c) 21 a 50 soles (d) 51 soles a más		
C. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL COBRO: SOBRE LA ENTREGA DE LA PENSION (COBRO DE LA PENSION NO CONTRIBUTIVA DEL BIMESTRE)			
27 ¿En su distrito se realizó la entrega de la pensión correspondiente al bimestre?	SI () NO (X) NS/NR		
27.1 De marcar NO, precise: ¿Por qué no se realizó? Y Pase a la pregunta 28 y siguientes:			
C-1. INCIDENCIAS RELACIONADAS AL COBRO DE LA PENSION DEL BIMESTRE			
27 ¿Lejeron quejas/reclamos a la OMAPED sobre el cobro de la pensión de Usuarios?	SI () NO (X) NS/NR		
27.1 ¿Cuáles son las principales quejas/reclamos que llegaron a OMAPED sobre el cobro de la pensión de usuarios? (Puede marcar más de una opción)	(a) La OMAPED no envió la solicitud de autorización de cobro al Programa (b) El Programa Contigo demora el trámite de autorización de cobro (c) Difícil acceso al banco/cajero (d) Banco/cajero cerrado/no atendiendo (e) No abonaron la cuenta del usuario (f) Bloquearon la cuenta del usuario (g) Pérdida de tarjeta del usuario (h) Otros: Precise:		
III PROCESO: GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO			
VERIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA OMAPED (ACCESO Y SOPORTE DE LA APLICACIÓN USUARIO OMAPED DEL PROGRAMA CONTIGO)			
28 ¿Usted sabe en qué consiste la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR		
28.1 Si la respuesta es "SI", ¿usted cuenta con usuario y contraseña para ingresar aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR		
28.2 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto llenado del módulo de registro de información para el acceso?	SI () NO (X) NS/NR		
28.3 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica para el correcto uso de la aplicación USUARIO OMAPED?	SI () NO (X) NS/NR		
28.4 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó asistencia técnica sobre el uso de la información de los/as usuarios/as, potenciales usuarios/as, además del uso correcto de sus datos?	SI () NO (X) NS/NR		
28.5 Si la respuesta es "SI", ¿el Programa le brindó materiales informativos para el uso correcto de los datos contenidos en la aplicación?	SI () NO (X) NS/NR		
28.6 Si la respuesta es "SI", ¿cómo califica la aplicación web USUARIO OMAPED del Programa Contigo?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena NS/NR		
29 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AFILIACIÓN A LA PENSION NO CONTRIBUTIVA del Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR		
29.1 ¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual		
29.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	(a) 1 sola vez (b) 2 veces (c) 3 veces (d) 4 veces a más		
29.3 ¿La capacitación en el idioma que usted usa?	SI () NO (X) NS/NR		
29.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena NS/NR		
30 ¿El último año, usted recibió capacitación sobre el trámite de AUTORIZACIÓN DEL COBRO DE LA PENSION?	SI () NO (X) NS/NR		
30.1 ¿Cuál fue la modalidad?	(a) Presencial (b) Virtual		
30.2 ¿Cuántas veces recibió capacitación sobre el tema, en el último año?	(a) 1 sola vez (b) 2 veces (c) 3 veces (d) 4 veces a más		
30.3 ¿La capacitación en el idioma que usted usa?	SI () NO (X) NS/NR		
30.4 ¿Cómo califica la capacitación brindada por el Programa?	(a) Muy mala (b) Mala (c) Regular (d) Buena (e) Muy Buena NS/NR		
VERIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO NO PRESENCIAL			
31 En los 4 últimos meses ¿El personal de OMAPED realizó seguimiento a los usuarios para verificar el estén cobrando su pensión (vía telefónica, WhatsApp u otro medio no presencial)?	SI () NO (X) NS/NR		
32 En los 4 últimos meses ¿El programa Contigo realizó el monitoreo de entrega de la pensión no contributiva a los usuarios?	SI () NO (X) NS/NR		
33 En los 6 últimos meses ¿Se brindó algún servicio complementario especializado a los usuarios del Programa, para contribuir a la mejora de su calidad de vida?	SI () NO (X) NS/NR		
34 ¿Hace cuánto tiempo un funcionario del Programa Contigo no se comunicó con?	(a) 15 días (b) 1 mes (c) 2 meses (d) más de 3 meses		
35 ¿Le resultó fácil comunicarse con la sede central del Programa Contigo?	SI () NO (X) NS/NR		
35.1 De marcar NO, precise la dificultad: A pesar que consulta nunca tiene respuesta a sus consultas			
Xno tiene numeros de contacto			

36. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD					
VERIFICACIÓN DE LA NEUTRALIDAD Y NO USO POLÍTICO DEL PROGRAMA por parte de algún representante del Programa Gestión					
36	¿Le pidió dinero, regalos o favores a cambio de realizar algún trámite ante el programa?	NO	SI		
37	¿Le pidió pertenecer al Programa para beneficiar algún candidato?	NO	SI		
38	¿Le pidió que apoye a este o a favor de algún candidato?	NO	SI		
39	¿Le pidió que ayude alguna reunión o más de algún candidato?	NO	SI		
40	OBSERVACIONES DE VERIFICACIÓN				
41	RECOMENDACIONES				
42	FECHA FINAL de la entrevista: 21/06/2012		43	FECHA FINAL de la entrevista: 9/00	
DATOS DEL VEDADO/MIEMBRO VOLUNTARIO			DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL		
DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA			DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA		
QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA LEY DE ACCESO DE LA INFORMACIÓN			QUE COLABORA CON EL MONITOREO Y EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		
Nombre y Apellidos:	Victoriano Ortega Aguado		Nombre y Apellidos:	Fco. Asensio Arce	
DNI:	24282594		DNI:	40705810	
Cargo:	Secretario		Cargo:	Pres. de Comité	
Correo electrónico:			Correo electrónico:	Luis.rodv@ayuntamiento.es	
Teléfono:	970 611 626		Teléfono:	970 616 60	

[Firma]
24282594

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACERCA
 DEFENSORA DE LAS BURGAS, MINOR Y ASESORERAS
 Abog. Neli Ponce Tapie
 ICAC N.º 2328

7945086
08/12/12

Anexo 02: Fotografías

