

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
UNIDAD TERRITORIAL JUNIN
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huancayo, 12 de setiembre de 2023.

OFICIO N° 202-2023-CTVC/JUNÍN

Señor(a)

Lic. MILTON MIGNAT MALDONADO MELGAR.

Jefe de la Unidad Territorial.

Programa Nacional de Apoyo Directo a los Mas Pobres - JUNTOS.

Junín.-

Asunto: Se ALERTA Cuatro (04) CASO(S).

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° 188-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 189-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 190-2022-CTVC/JUN.
- CASO N° 191-2022-CTVC/JUN.

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de los 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,



JESSICA ROJAS DOMINGUEZ
RESPONSABLE REGIONAL - CTVC

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; precisando la condición de: FUNDADO o INFUNDADO.

2) Si el CASO es FUNDADO, es necesario precisar la acción correctiva inmediata implementada que da solución al CASO; o la medida correctiva mediata a implementar y el plazo previsto para la solución del CASO. Se debe adjuntar documentos que demuestran la acción correctiva.

3) Si el CASO es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales se sustenta esta decisión, citando normas o documentos que así lo demuestran.

4) Si el CASO corresponde a dos o más puntos críticos y/o a dos o más personas, es necesario individualizar la condición y proceder a dar solución por cada uno de ellos, de acuerdo a los numerales 2 ó 3, según corresponda. De lo contrario, si quedara al menos uno de ellos sin solución, entonces se considera como CASO PARCIALMENTE RESUELTO.

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 Junín: 942161273 Teléfono Nacional: 984056206	CASO	N° 188-2023-CTVC/JUN
PROGRAMA SOCIAL:	JUNTOS	1. FECHA DE REGISTRO: 05/08/2023
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:		
2. APELLIDOS NOMBRES:	ROMERO GARCIA SHULMA SONIA	3. NÚMERO-DNI: 40931508
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN	COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA	5. CARGO: RESPONSABLE DE CAMPO
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO		6. FECHA DE OCURRENCIA: 05/08/2023
7. DEPARTAMENTO:	JUNÍN	8. PROVINCIA: HUANCAYO
9. DISTRITO:	PARIAHUANCA	10. CCPP/DIRECCIÓN: LAMPA
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA	ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO	12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? 3525822-ACNB-MILAGRITOS ARIAS PÉREZ
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:	1	14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 01 Punto Crítico
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):		

El 05/08/2023 durante las acciones de veeduría/vigilancia se entrevistó a la Sra. Milagritos Arias Pérez, con DNI, 43042050, usuaria del Programa Juntos del distrital de Pariahuanca, provincia de Huancayo, se aplicó la ficha de Vigilancia N° 263-2023-JUN-J; donde se registró el siguiente punto crítico:

1. POSIBLE APROPIACION DE INCENTIVO MONETARIO POR PARTE CAJERO AUTOMATICO/DE PAGADOR DE BANCO DE LA NACION/AGENTE/ETV/OPERADOR DEL PROGRAMA SOCIAL. Durante la entrevista realizada a la Sra. Milagritos Arias Pérez, con DNI 43042050, usuaria del programa, se le realizó varias preguntas referidas al operativo de pago del periodo (mayo-junio 2023). Al respecto la Sra. menciona que el agente corresponsal no bancario (ACNB) de nombre "Agroinversiones EKA", estaba realizando cobros por cada operación bancaria, por ejemplo, la Sra. Milagritos Arias a inicios del operativo de pago había realizado el retiro de S/.S100.00 soles en el que le cobraron una comisión de 1.50 soles posterior cobro otros S/. 100.00 soles y nuevamente le cobraron S/. 1.50 soles, haciendo un retiro total de 200.00 soles, generándole un cobro total de comisión de S/. 3.00 soles. La Sra. Milagritos Arias manifestó que las comisiones se pagan por separado a fin que en el vóucher figure el monto exacto de la cantidad del retiro.

Cabe resaltar: Este hecho estaría ocurriendo desde que se apertura el Agente Corresponsal No Bancario "Agroinversiones EKA" donde cobran 238 usuarias del programa Juntos bimestralmente.

Así mismo el Banco de la Nación manifestó que los Agentes Multired no deben efectuar el cobro de ninguna comisión por las operaciones que allí se realicen, éstas son **GRATUITAS**.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- a) **EJECUTIVA N° 000075-2022-MIDIS/PNADP-DE**, "Proceso de Entrega del Incentivo Monetario Condicionado", en el numeral **6.2. Seguimiento a la entrega del Incentivo Monetario.**
- 6.2.1. Acompañamiento a la ejecución de los puntos de pago.** Las UT designan a personal del Programa JUNTOS (Gestor/a Local y/o Coordinador/a Técnico Zonal) para realizar el acompañamiento de los puntos de pago priorizados, según cada modalidad de pago, estableciendo coordinaciones previas con el personal de la entidad pagadora y las autoridades locales, en los casos que sea necesario, para que la programación se cumpla sin inconvenientes. Para el caso de las ETV, todos los puntos de pago contarán con la presencia de personal del Programa JUNTOS.
- 6.2.2. Monitoreo de la ejecución de los operativos de pago,** para ello se utiliza los reportes de evaluación de puntos de pago que son insumos para el análisis del resultado del operativo de pago y reporte de incidencias a la entidad pagadora, en esta actividad la UOP analiza el resultado del reporte de evaluación de puntos de pago de agencias y ETV, que fue registrado a través del aplicativo móvil de Supervisión de Puntos de Pago - SPP por las UT. La UOP

consolida la información sincronizada de las UT y elabora un informe bimestral de ejecución de Puntos de pago.

- b) Sugerimos al programa mantener permanente comunicación con los operadores del Banco de la Nación a fin de que supervisen el buen funcionamiento de los Agentes Multired en los lugares más lejanas del ámbito regional donde existen usuarios de los diferentes programas sociales del MIDIS que bimestralmente vienen recibiendo su pago y son víctimas de cobros de comisiones, vulnerando sus derechos.
- c) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

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

- 1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 0263-2023-JUN-J (2 folios).
- 2. Captura de imagen de la publicación del Banco de la Nación (1 folio)



JESSICA ROJAS DOMINGUEZ
RESPONSABLE REGIONAL - CTVC

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANASEDE - REGIONAL JUNIN
VIGILANCIA AL PROCESO DE ENTREGA DEL INCENTIVO MONETARIO CONDICIONADO DEL PROGRAMA JUNTOS

Teléfono Regional:		942161273 - 99405626		FECHA DE VIGILANCIA / PUNTO DE PAGO		CODIGO N° 0263 2023-CTVCIJUN		
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: -- NS/NR-No sabe, no responde NA-No aplica								
(a) Se aplica DENTRO DE CAMPAÑA				(b) Se aplica FUERA DE CAMPAÑA				
1 FECHA INICIAL de la Vigilancia:				2 HORA INICIAL de la Vigilancia:				
05/02/23				12:40				
I. DATOS GENERALES: UBICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE PAGO								
3 CÓDIGO Punto de Pago:		5525322		4 NOMBRE DE PUNTO DE PAGO:		B. S. AD. INFORMACIONES P. K. O.		
5 DEPARTAMENTO:		JUNIN		7 DISTRITO:		8 CCPP/Dirección:		
6 PROVINCIA:		HUANCAYO		10 DISTRITOS programados:				
9 N° DE USUARIOS programados:		539		12 MODALIDAD de pago:		(a) ETV (b) PIAS (c) BAP (d) Agencia Bancaria (e) ACMB (f) ATM		
11 PUNTO DE PAGO con acompañamiento:		(a) SI (b) NO		13 PERIODO de PAGO que se vigila:		(a) Ene-Feb. (b) Mar-Abr. (c) May-Jun. (d) Jul-Ago. (e) Set-Oct. (f) Nov-Dic.		
14 IDIOMA que predomina en la zona:		(a) Español (b) Quechua (c) Aymara (d) Ashaninka (e) Awajún (f) Otro. Señalar cuál es.						
II. VERIFICACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE PADRONES Y CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DEL OPERATIVO DE PAGO								
15 ¿Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada?				(Revisar cronograma de pagos y confirmar fecha programada)				SI NO NV
15.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos:				(SOLO modalidad ETV: revisar cronograma de pagos y confirmar hora programada)				SI NO NV NA
16 ¿Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada?				(Verificar cronograma de pagos en lugares visibles y accesibles como Municipios)				SI NO NV
16.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos:				(Verificar padrones en lugares visibles y accesibles como Municipios)				SI NO NV
III. VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA DEL GESTOR LOCAL/COORDINADOR TÉCNICO Y LA PARTICIPACIÓN DE USUARIOS EN EL OPERATIVO DE PAGO								
19 ¿Algún GESTOR LOCAL y/o Coordinador Técnico Zonal de JUNTOS está PRESENTE durante el Operativo de Pago?				(Solo en modalidad ETV y Agencias PRIORIZADAS con acompañamiento)				SI NO NV NA
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				SI NO NV NA
20 ¿Usuarios PROGRAMADOS para el cobro ASISTIERON a RETIRAR SU INCENTIVO MONETARIO?								SI NO NV NA
20.1 Si la respuesta es "SI", señale cuántos asistieron aproximadamente:				(a) Muy pocos (b) Pocos (c) Muchos				SI NO NV NA
IV. VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO:								
21 En este operativo de pago ¿existen USUARIOS que se encuentran en el PADRÓN DE ABONADOS, que fueron a la veranilla de pago y NO LE PAGARON?								SI NO NV
21.1 Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en el LISTADO 01. Luego, llene una FICHA DE ATENCIÓN								SI NO NV
22 En este operativo de pago ¿existen USUARIOS a quienes les entregaron su INCENTIVO MONETARIO INCOMPLETO?								SI NO NV
22.1 Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en el LISTADO 02. De ser posible tome una foto al voucher y luego llene una FICHA DE ATENCIÓN								SI NO NV
23 ¿Usted observa que los pagadores usan el IDIOMA predominante de la zona durante el operativo de pago?								SI NO NV
24 ¿Usted observa que los pagadores brindan ORIENTACIÓN/INFORMACIÓN ante las consultas de los usuarios durante el operativo de pago?								SI NO NV
25 ¿Usted observa que los pagadores brindan trato AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios durante el operativo de pago?								SI NO NV NA
26 ¿Usted observa que los pagadores atienden respetando el ORDEN DE LLEGADA de los usuarios al punto de pago?								SI NO NV NA
27 ¿Usted observa que los pagadores brindan ATENCIÓN PREFERENCIAL a usuarios con discapacidad severa, enfermedad grave, adulto mayor y/o gestante?								SI NO NV NA

28	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA de pago a los usuarios del programa que retiraron su INCENTIVO MONETARIO?	SI	NO	NV	
29	¿Si el Punto de Pago es ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba operativo y sin presentar problemas?	SI	NO	NV	NA
29.1	Si la respuesta es NO, detalle el problema presentado en el Cajero Automático				
30	¿Si el Punto de Pago es ATM (Cajero Automático) diga usted: ¿El Cajero Automático se encontraba abastecido cuando hizo uso del servicio de retiro de dinero?	SI	NO	NV	NA

V. VERIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO:

31	¿Surrieron reclamos, quejas o denuncias de usuarios durante el Operativo de Pago?	SI	NO	NV	
31.1	Si la respuesta es "SI", diga Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN llenó usted?				

VI. VERIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE INCLUSIÓN FINANCIERA:

32	¿Se realiza Campañas de entrega de tarjeta de débito?	SI	NO	NV	NA
33	¿Se realiza charlas informativas en educación financiera para usuarios? <small>(Si la respuesta es "NO" pase a la pregunta 36)</small>	SI	NO	NV	NA
33.1	Si la respuesta es "SI", señale las temáticas <small>(Puede marcar más de una opción)</small> : <input checked="" type="checkbox"/> a) Temáticas de ahorro <input checked="" type="checkbox"/> b) Uso y cuidado de tarjeta de débito <input checked="" type="checkbox"/> c) Reconocimiento de billetes falsos				
34	¿La persona que realiza la sensibilización-orientación (CHARLAS) a usuarios utiliza un lenguaje sencillo?	SI	NO	NV	NA
35	¿La persona que realiza la sensibilización-orientación (CHARLAS) a usuarios utiliza de preferencia el idioma predominante de la zona?	SI	NO	NV	NA
36	¿Se realiza FERIAS en INCLUSIÓN FINANCIERA con aliados estratégicos? <small>(Solo en modalidad ETV)</small>	SI	NO	NV	NA

VII. TRANSPARENCIA Y NEUTRALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

37	TRANSPARENCIA	37.1 ¿Es accesible (fácil de encontrar y obtener) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI	NO	NV
		37.2 ¿Es oportuna (momento apropiado, a tiempo) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI	NO	NV
		37.3 ¿Es comprensible (clare) la información que brinda el Programa sobre el Operativo de Pago?	SI	NO	NV
38	NEUTRALIDAD (Imparcialidad)	38.1 ¿Algun operador del programa Juntos y/o servidor público pidió dinero, regalos o favores a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	SI	NO	NV
		38.2 ¿Algun operador del programa Juntos y/o servidor público pidió apoyar/votar a favor de algún candidato a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	SI	NO	NV
		38.3 ¿Algun operador del programa Juntos y/o servidor público pidió asistir a reunión/mith de algún candidato a cambio de brindar beneficios del Programa Juntos?	SI	NO	NV
39	OBSERVACIONES (o dificultades)	En el mes de julio el Acceptor "ALCALDIA REGIONAL DE BOGOTÁ" se cobró L.50 por el			
40	RECOMENDACIONES	valor de \$ 500 y posteriormente retire los otros \$300			
41	FECHA FINAL de la Vigilancia:	05 / 08 / 2011	42	HORA FINAL de la Vigilancia:	12:10
DATOS DEL VEEDOR - MIEMBRO VOLUNTARIO DEL COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE COLABORA CON LA APLICACIÓN DE LA FICHA DE VIGILANCIA EN EL PUNTO DE PAGO			DATOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO TÉCNICO REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA QUE MONITOREA Y COLABORA CON EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN		
Firma:			Firma:		
DNI: 43043030			DNI: 4041508		
Apellidos y Nombres: Luis Pérez Alvarado			Apellidos y Nombres: Ramiro García Solís		
Cargo: presidente del programa juntos			Cargo: Responsable de Campo del CTV de Juntos		
Correo electrónico: rrc@juntos.gov.co			Correo electrónico: ramiro.garcia@juntos.gov.co		
Teléfono: 99180533			Teléfono: 942155517		

Comunicado

04

Agosto

El Banco de la Nación solicita a sus clientes y usuarios a tener en cuenta las siguientes recomendaciones sobre los Agentes MultiRed:

- Los Agentes MultiRed no deben efectuar el cobro de ninguna comisión por las operaciones que allí se realicen, éstas son **GRATUITAS**.
- Al realizar las operaciones de retiro, depósitos, transferencias y recargas en los mencionados agentes éstas no deben ser fraccionadas.
- Con la finalidad de ofrecerles un mejor servicio, a través del canal de los Agentes MultiRed Corresponsales, en caso ocurra alguna de las incidencias señaladas, agradeceremos se sirvan reportarlas, a través de nuestros canales de atención:



Oficinas de la Red de Agencias, Mesa de Consulta, (Call Center 440-5305, 442-4470 y línea gratuita 0800-10700), Página Web www.bn.com.pe (reclamaciones y requerimientos) o redes sociales.

Lima, 04 de agosto de 2016
Sub Gerencia de Imagen Corporativa
Banco de la Nación