

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL DE TUMBES

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

Tumbes, 18 de agosto de 2021

OFICIO N° 040-2021-CTVC/TUMBES

Señor: Wilmer Moran Cruz

Jefe de la Unidad Territorial

Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65

Presente

Asunto: se ALERTA UN (01) CASO.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle muy cordialmente a nombre del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana. 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 realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia, adjunto al presente le hago llegar los siguiente CASO:

- CASO N° 044-2021-CTVC/TUM

Finalmente me permito pedirle 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


Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

Un **CASO RESUELTO** es aquel que el programa social ha comunicado al Comité - 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 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 a 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.

Calle Francisco Pizarro N° 231 - (Frente al Colegio Las Américas – Calle Francisco Navarrete

Teléfono: (01) 422 6900, Celular: 942160416 - 942160878

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

Página Web: www.ctvcperu.org.pe

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono Tumbes: 942160878 Teléfono Nacional: 942160416		CASO		N° 044-2021-CTVC/TUM	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSIÓN 65		1. FECHA DE REGISTRO: 18/08/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		CRISTHIAN LAVALLE DEL ROSARIO		3. NÚMERO-DNI: 00242837	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		COMITÉ LOCAL DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA – ZARUMILLA		5. CARGO: VICE PRESIDENTE	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 16/08/2021	
7. DEPARTAMENTO:		TUMBES		8. PROVINCIA: TUMBES	
9. DISTRITO:		ZARUMILLA		10. CCPP/DIRECCIÓN: ZARUMILLA	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURIA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? ZARUMILLA - 0696	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		02		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 04 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

En fecha 16/08/2021, el Comité Local realizó acciones de veeduría/vigilancia al pago de subvenciones económicas del programa Pensión 65 en el punto de pago AGENCIA BANCO DE LA NACIÓN - ZARUMILLA y registró el siguiente punto crítico:

- PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante el operativo del pago realizado en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Zarumilla se observó que los usuarios/as del programa que realizaban su cola de espera, no estaban protegidos del sol por carpas o toldos. Los adultos mayores estaban expuestos al sol candente mientras esperaban, esta situación podría contravenir las políticas de calidad que el Programa social impulsa: "Coordinación con cada Gobierno Local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.)".
- NO SE CUMPLEN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD ESTABLECIDAS DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO EN AGENCIA BANCARIA/ETV.** Se observó aglomeración de personas en el punto de pago, no se respetaba la distancia mínima recomendada de dos metros (aproximadamente 3 pasos) entre los usuarios que evite el posible contagio de los adultos mayores y disminuir el riesgo de contagio de la COVID-19, incumpléndose el "Protocolo de Gestión de Espacios Para las Medidas de Bioseguridad en Puntos de Pago"
- NO HAY PERSONAL DE SALUD Y/O AMBULANCIAS EL DIA DEL OPERATIVO DE PAGO EN EL PUNTO DE PAGO.** Durante el operativo de pago NO hubo presencia de ningún personal de Salud y/o Ambulancia que puedan brindar atención a los usuarios (as) frente alguna emergencia.
- AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO**
Durante las acciones de veeduría desarrolladas por el comité local se observó que durante el operativo de pago NO hubo presencia de ningún personal de Pensión 65 o promotor que puedan brindar atención, orientación y soporte a los usuarios (as) que le permita absolver consultas y que facilite el acceso rápido y seguro al cobro de la subvención económica.

IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

- Establecer los mecanismos de articulación correspondientes a fin de que el Programa Pensión 65 en coordinación con las instituciones pertinentes puedan garantizar, en el punto de pago la implementación de carpas o toldos para evitar que los adultos mayores sean afectados por el cambio de las condiciones climatológicas (insolación), lo que podría afectar la salud de los usuarios/as.

- b. Establecer los mecanismos correspondientes a fin de dar cumplimiento al “Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica de los usuarios y usuarias del Programa Nacional de Asistencia Solidaria “Pensión 65” y de los subsidios monetarios a hogares beneficiarios, en el marco de la emergencia sanitaria por COVID 19”. aprobado mediante Resolución Directoral N° 164-2020-MIDIS/P65-DE..” . numeral 6. Fase de acción el numeral 6.2 fase 2: Organización; que a letras dice: “Los jefes de las unidades territoriales deberán coordinar con las siguientes instancias: a.-. Administradores de las agencias del Banco – Párrafo 4: El tiempo promedio que tomara atender a cada usuario (considerar la lentitud de movimiento de los usuarios mayores de 65 años y las dificultades comunicacionales por sordera...). c.-Hospitales o establecimientos de salud más cercanos al punto de pago -La disponibilidad de ambulancias y/o personal de salud que pueda atender alguna emergencia durante el pago.
- c. Recomendamos al Programa Pensión 65 realice las indagaciones respectivas del punto crítico y se resuelva 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.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (01)

- 1. Anexo 01: Ficha de Vigilancia V-052-2021-TUMJ-P (03 folio).
- 2. Anexo 02: Ilustración fotográfica (01 folio)



Aquino Engelberto Zurita Guerrero
Responsable Regional de CTVC - Tumbes

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				N° - 052-2021-TUM-P	
Teléfono Regional:		942160878		FICHA DE VIGILANCIA	
Teléfono Nacional:		994432338		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65				CÓDIGO	
El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65)				FECHA Aplicación	
El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado				16/08/21	
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones.					
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LETENDA: NV = No Verificado NA = No Aplica					
FECHA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 16/08/2021 / FINAL 16/08/2021 / HORA de Veeduría/Vigilancia: INICIAL 8:45 / FINAL 9:30					
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURÍA/VIGILANCIA? SI () NO (X)					
I. DATOS GENERALES: Ubicación e identificación del PUNTO DE PAGO					
1 DEPARTAMENTO:		Tumbes		2 PROVINCIA:	
3 DISTRITO:		Zarumilla		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		Zarumilla CENTRO	
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 Vigilancia:		Ene-Feb () Mar-Abr () May-Jun () Jul-Ago (X) Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?				X NO	
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada				X NO NV	
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
10 Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada				X NO NV	
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →					
III. DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy					
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?				SI NO NV	
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?				X 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 al usuario?				SI NO NV	
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:					
15 Usuarios de distintos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?				SI NV	
15.1 Si la respuesta es "SI", de qué distritos?		aproximadamente cuántos usuarios? a) Menos de 10() b) Menos de 30() c) Más de 31()		SI NV	
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTió al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?				SI NV	
16.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención				SI NV	
17 En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES al día del Operativo de Pago				SI 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 ()		SI NV	

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				V. 052-2021-TU-P
Teléfono Regional:		FICHA DE VIGILANCIA		Código
Teléfono Nacional:		OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		FECHA Aplicación
942160878				16/03/2021
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificado NA = No Aplica				
18	En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SALUD y/o AMBULANCIAS el día del Operativo de Pago	SI	☒	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	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?	SI	☒	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 ()
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO:				
Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)				
20	Ud. observa algún tipo de SEÑALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas?	SI	☒	NV
21	Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MINIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)	SI	☒	NV
22	Ud. observa que los usuarios(as) acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?	SI	☒	NV
23	En el Punto de Pago se implementó BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABÓN para el lavado de manos o ALCOHOLGEL para desinfectarse?	SI	☒	NV
24	En el Punto de Pago usted observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABÓN y/o usan el ALCOHOLGEL para desinfectarse?	SI	☒	NV
25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?	SI	☒	NA
26	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?	SI	☒	NA
27	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV hay 1 FILA para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos?	SI	☒	NA
28	Usted observa que hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?	SI	☒	NV
28.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención			
29	Terceras personas autorizadas con Resolución Directoral de autorización TUVIERON DIFICULTAD PARA COBRAR la subvención económica?	SI	☒	NA
29.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03. Llene una ficha de atención			
30	En este operativo de pago hay USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que están en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON?	SI	☒	NV
30.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. Llene una ficha de atención			
31	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?	SI	☒	NV
31.1	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			
32	En Agencia Bancaria, PIAS o ETV, CUANTAS VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS para atender a los usuarios del programa?		02	NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?	SI	☒	NV
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPPIO Y ESTÁ VENTILADO?	SI	☒	NV
5	Se brinda atención AMABLE-RESPECTUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?	SI	☒	NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

U-052-201-TUN-P

Teléfono Regional: 942160378

FICHA DE VIGILANCIA

CÓDIGO

Teléfono Nacional: 994432338

OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65

FECHA Aplicación

16/08/2021

OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65

El veeedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65)

El veeedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado

Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones.

En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificado NA = No Aplica

36 El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL VIO LLUVIA mientras espera su pago (cola)?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

37 ¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONOMICA?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

38 En este operativo de pago se realizan CAMPAÑAS DE SALUD U OTRO SERVICIO para los usuarios(as) del programa? (capacitación e información financiera)

SI ☒ NO ☒ NV ☐

38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: →

39 ¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

40 ¿El PROMOTOR/PERSONA que brinda información a los usuarios(as) en el punto de pago usa el IDIOMA predominante de la zona?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

41 Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

42 El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

43 ¿Surrieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

43.1 Si la respuesta es SI, señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron? →

Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN llenadas

44 ¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLITICO PARTIDARIO durante este Operativo de Pago?

SI ☒ NO ☒ NV ☐

45. OBSERVACIONES (o dificultades)

46. RECOMENDACIONES

Pensión de huérfanos entregados a los usuarios

a los usuarios asistentes al operativo de pago

47 ¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeeduría?

SI ☒ NO ☐

47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: → Aquino E Zurita Guerrero

NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEEDOR

(Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)

NOMBRE, FIRMA y SELLO de VºBº del SUPERVISOR

(Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el VºBº)

Cristhian Lavalle del Rosario

OMBRES APELLIDOS:

NOMBRES APELLIDOS: Aquino E Zurita Guerrero

Zurita Guerrero

DNI: 00242837 CARGO: Vicepresidente.

DNI: 02779390 CARGO: R.E.

STRITO: Zarumilla

2.1. VEEDOR MUESTRA A USUARIOS EN COLA A PLENO SOL SIN CARPAS



2.2 VEEDOR MUESTRA USUARIOS/AS QUE NO GUARDAN EL DISTANCIAMIENTO

