

Cajamarca, 17 de noviembre de 2021
OFICIO N° -2021-MIDIS/PNCM-UTCJMR

Señor(a)

CTVC - RESPONSABLE REGIONAL - HERNANDEZ VILLANUEVA LILIANA MARITZA - LE/DNI:

-,CAJAMARCA-CAJAMARCA-CAJAMARCA
Presente. -

Asunto : Respuesta al Caso N° 196-2021-CTVC/CAJ

Referencia :
Expediente OFICIO N° 162 -2021-CTVC/CAJAMARCA

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia a fin de informarle:

PRIMERO: Se entiende por Alerta, al aviso o comunicación formal presentado por el Comité de Transparencia Ciudadana a los Programas Sociales y al MIDIS, sobre casos que afectaron, están afectando o pueden afectar la adecuada implementación de los Programas Sociales, así como los derechos o intereses de los usuarios, y que ameritan atención inmediata.

SEGUNDO: Con fecha 08 de noviembre de 2021, la Unidad Territorial Cajamarca recibió la Alerta registrada como Caso N° 196-2021-CTVC/CAJ, referida al funcionamiento de los servicios en contexto no presencial del Programa Nacional Cuna Mas, del Comité de Gestión "Impulsando Nuevos Líderes" del Servicio de Acompañamiento a familias.

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que el Comité de Gestión "Impulsando Nuevos Líderes" del SAF, reconocido con RDE N° 163-2020-MIDIS/PNCM de fecha 21 de febrero de 2020, está ubicado en la provincia de Cajamarca, distrito Jesús, Unidad Territorial de Cajamarca. Este CG viene atendiendo de manera ininterrumpida a 121 niños y niñas menores de 36 meses de edad.

CUARTO: Teniendo en consideración lo antes señalado, y en respuesta a los puntos críticos que recoge el aludido caso reportado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana se precisa lo siguiente:

DE LOS PUNTOS CRÍTICOS

- 1. ACTOR COMUNAL NO ENTREGA ORIENTACIONES AL HOGAR SOBRE EL CUIDADO DE SU NIÑO/A MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO LA SEMANA PASADA.** *Durante la entrevista la Sra. Denisa Raquel Solorzano Malca manifestó que la semana pasada no recibió mensajes de texto, ni volantes, ni comunicados por altoparlante; lo indicado contravendría lo señalado en el literal a) del numeral 5.3.2. Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial de la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM "Prestación De Los Servicios Del Programa Nacional Cuna Más En Contextos No Presenciales" que señala La información y orientación consiste en abordar contenidos relacionados a las prácticas de cuidado saludable y aprendizaje de la/el cuidadora/or principal (madre, padre u otro cuidador) para favorecer el desarrollo infantil temprano y de manera complementaria sensibilizar y difundir mensajes para la prevención del COVID-19 y salud mental que incluye prevención de la violencia, lo cual se realiza a través de*



mensajes por medios digitales. Considera una frecuencia de tres mensajes a la semana, uno por cada contenido temático¹⁷, de acuerdo con el mes de gestación o la edad de la niña o niño en base a la programación de la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales.

En el marco del Decreto Supremo D.S N° 015-2020-MIDIS, el 14 de junio de 2021, mediante RDE N°766-2021-MIDIS/PNCM, se aprobó la Directiva denominada "Prestación de servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos no presenciales", se establece en el numeral 5.3.2, Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial. Se brinda información y orientación a las familias lo cual se realiza a través de mensajes por medios digitales; los mensajes tienen una frecuencia de doce mensajes por mes (tres mensajes a la semana)

En caso de lugares donde las familias usuarias no tengan acceso a telefonía, los mensajes podrán ser entregados por medios comunitarios alternativos, con una frecuencia de cuatro mensajes por semana.

El punto crítico se considera **INFUNDADO**.

Realizada las indagaciones ante la alerta, el actor comunal Maria Sara Ocas Solorzano, ha confirmado que si cumplió con el envío de mensajes con las orientaciones al hogar sobre el cuidado de su niño/a mediante mensajes de texto la semana pasada (tercera semana de octubre) a la señora Denisa Raquel Solorzano Malca (**Anexo 1.1 : Captura de pantallazo de envío de mensajes**); sin embargo, se identificó que la señora tuvo el celular malogrado, por lo que no veía los mensajes enviados. Por ese motivo el actor comunal Maria Sara Ocas Solorzano, informa que fue a visitar a la señora para ver porque no veía los mensajes, se entrevistó con sus padres, quienes le manifestaron que la señora estaba de viaje. El actor comunal manifiesta, que con el resto de cuidadores principales ha realizado sus actividades de forma normal.

Como medida preventiva, la facilitadora se comprometió a reforzar el mensaje que correspondía para la tercera semana de octubre, en un plazo de 3 días (hasta el día jueves 11 de noviembre 2021), dándose cumplimiento con el desarrollo de ésta actividad el día martes 09 de noviembre 2021 en el transcurso de la tarde, desarrollándose con total normalidad (**Anexo 1.2 : Acta de compromiso de Actor Comunal**).

2. ACTOR COMUNAL NO BRINDA CONSEJERÍA TELEFÓNICA AL HOGAR LA SEMANA PASADA. Durante la entrevista realizada a la Sra. Denisa Raquel Solorzano Malca manifestó que no habría recibido consejería telefónica en la semana anterior (07 día antes de la entrevista); lo indicado contravendría lo señalado en el literal b) del numeral 5.3.2. Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial de la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM "Prestación De Los Servicios Del Programa Nacional Cuna Más En Contextos No Presenciales" que señala "La consejería telefónica consiste en dar acompañamiento sostenido a las familias usuarias, mediante una llamada telefónica una vez por semana, con una duración entre 15 y 20 minutos (...)"

En el marco del Decreto Supremo D.S N° 015-2020-MIDIS, el 14 de junio de 2021, mediante RDE N°766-2021-MIDIS/PNCM, se aprobó la Directiva denominada "Prestación de servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos no presenciales", se establece, en el numeral 5.3.2, Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial en el literal b, que la consejería telefónica consiste en dar acompañamiento sostenido a las familias usuarias, mediante una llamada telefónica una vez por semana, con una duración entre 15 y 20 minutos, el día y hora establecido por acuerdo previo con la familia. A través de la consejería telefónica se busca fortalecer el entorno familiar que permita generar las mejores condiciones para el bienestar de la niña y niño, así como de la familia en su conjunto. Se identifica y hace seguimiento sobre posibles situaciones que afecten el desarrollo de las niñas y niños desde la gestación, así como a sus familias, siendo



el objetivo principal potenciar el desarrollo integral de las niñas y niños menores de 36 meses de edad. Se realiza con una secuencia metodológica y con una frecuencia de cuatro consejerías al mes (una a la semana); en el literal c, en el caso de lugares donde las familias usuarias no tengan acceso a telefonía o no cuentan con internet no se realiza la consejería telefónica, se desarrollan actividades de comunicación comunitaria para la entrega de mensajes haciendo uso de perifoneo, megáfono o altoparlante, murales, radio, entre otros, de acuerdo con cada realidad. En estos casos se entregarán 4 mensajes por semana.

El punto crítico se considera **INFUNDADO**

Tomando en cuenta lo antes mencionado, sobre la situación del teléfono malogrado de la señora Denisa Raquel Solorzano Malca, el actor comunal Maria Sara Ocas Solorzano confirma que no ha realizado la consejería telefónica en la semana anterior (07 día antes de la entrevista) y no se pudo realizar la actividad, solo en esta oportunidad, puesto que antes no ha tenido ninguna dificultad con la familia usuaria.

Sin embargo, como medida preventiva, la facilitadora se comprometió a realizar la consejería en un plazo de 3 días (hasta el día jueves 11 de noviembre 2021), dándose cumplimiento con el desarrollo de ésta actividad el día martes 09 de noviembre 2021 en el transcurso de la tarde, desarrollándose con total normalidad. **(Ver Anexo 2.1 Captura de pantallazo de llamada de consejería telefónica y Anexo 2.2 : Captura de historial de llamadas a familia usuaria).**

3. PROGRAMA NO ENTREGA AL HOGAR KIT DE DESARROLLO INFANTIL TEMPRANO.

Durante la entrevista realizada a la Sra. Denisa Raquel Solorzano Malca, manifestó que a la fecha no había recibido del programa los materiales educativos conformados por 02 cuentos y 02 juguetes para su hijo/a. Esta situación estaría contraviniendo RDE N° 766-2021-MIDIS/PNCM, en los siguientes artículos mencionan: "(...) 5.7.1. Kit del Desarrollo Infantil Temprano (Kit DIT) La dotación del kit DIT se enmarca en la promoción del juego y aprendizaje infantil que promueve el PNCM. El kit DIT comprende materiales educativos variados y versátiles; como juguetes y cuentos para niñas y niños; organizados según grupo etario, con la finalidad de que ellos/as usen los materiales en casa durante sus momentos de juego, en el período de atención no presencial frente al Estado de Emergencia Nacional por el coronavirus-COVID 19. Considerando ello, el Kit DIT contribuye al desarrollo de niñas y niños usuarios del PNCM. Los Kit DIT para niñas y niños usuarios de los servicios del PNCM están compuestos por 04 materiales educativos variados, con pertinencia cultural en el marco de la promoción del juego: 2 juguetes y 2 cuentos de acuerdo al grupo etario...(...)". Numeral 5.10. Distribución de los Kits DIT La entrega de los Kits DIT a los usuarios y familias usuarias del PNCM se realizarán considerando los siguientes aspectos: La frecuencia de entrega del Kit DIT, es por única vez a niñas y niños usuarios continuadores de los servicios del Programa.

En el marco del Decreto Supremo D.S N° 015-2020-MIDIS, el 14 de junio de 2021, mediante RDE N°766-2021-MIDIS/PNCM, se aprobó la Directiva denominada "Prestación de servicios del Programa Nacional Cuna Más en contextos no presenciales", en esta Directiva se establece que con la finalidad de generar mejores condiciones para el desarrollo infantil temprano teniendo en cuenta las restricciones y limitaciones que tienen las familias por causa de las medidas sanitarias adoptadas por el gobierno frente al COVID-19, se ha previsto la entrega de kits de materiales y de alimentos que coadyuvan a reforzar las prácticas de cuidado y aprendizaje que promueve el PNCM, entre ellos tenemos la dotación de:

- KIT DIT: Busca reforzar la aplicación de las prácticas de aprendizaje de la/el cuidador/a principal (madre, padre u otro cuidador) a fin de favorecer el desarrollo infantil de su hija o hijo. La entrega es por única vez a niñas y niños usuarios de los Servicios del PNCM. El material se sujetará a la disponibilidad según zonas de atención y considerando la meta programada para el año de ejecución.



En el numeral 5.7.1 de la Directiva en mención, se señala que la dotación del KIT del Desarrollo Infantil Temprano (Kit DIT) es para ambos servicios y está compuesto por 04 materiales educativos variados, con pertinencia cultural en el marco de la promoción del juego: 2 juguetes y 2 cuentos de acuerdo al grupo etario. La dotación del Kit DIT, se sujetará a la disponibilidad según, zonas de atención y considerando la meta programada para el año de ejecución.

En el numeral 5.8.1. Adquisición de kits DIT: Para la adquisición del kit DIT, la UT/OCT considera en su programación la cantidad de usuarios continuadores, el cual se obtiene en base al reporte de asistencia correspondiente al mes de la entrega. Para la programación de la adquisición del kit DIT, se tiene previsto la proyección de edades al mes en el que se realizará la distribución, a fin de no generar brechas en la entrega del kit DIT. Por lo que la UT/OCT, deberá garantizar que la entrega del kit DIT se realice dentro del plazo de ejecución establecido.

El punto crítico se considera **INFUNDADO**.

Sobre el presente punto crítico, el actor comunal Maria Sara Ocas Solorzano confirma que no entregó el kit de desarrollo infantil temprano porque no correspondía de acuerdo a la **programación** establecida por la sede central, es decir, la familia de la señora Denisa Raquel Solorzano Malca, ingresó al Programa el 31 de mayo del 2021 y el kit DIT se entregó en el 30 de marzo de 2021. Según la RDE N° 766-2021-MIDIS/PNCM en el Numeral 5.10. Distribución de los Kit DIT, la entrega de los Kits DIT se realiza a los usuarios y familias usuarias del PNCM considerando los siguientes aspectos: **La frecuencia de entrega del Kit DIT, es por única vez a niñas y niños usuarios continuadores de los servicios del Programa. (Ver Anexo 3.1: Acta de entrega de kit DIT del Comité de Gestión Impulsando Nuevos Líderes).**

4. HOGAR DESCONOCE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MÁS DIGITAL".

Durante la entrevista realizada a la Sra. Denisa Raquel Solorzano Malca se le pregunto si conocía sobre los servicios que brinda "Cuna Mas Digital"; manifestando desconocer y no haber hecho uso, de los contenidos audiovisuales especializados que tiene el programa para promover de manera significativa y entretenida, los conocimientos y prácticas de cuidado, nutrición, bienestar emocional, físico y el aprendizaje en su niña menor de 36 meses de edad. Cabe resaltar que la cobertura de internet en el distrito es adecuada.

En el marco de la RDE N° 264-2021-MIDIS/PNCM, se aprobó el "Plan de Comunicaciones 2021", en el punto 6.6.2. indica que: "A través de Cuna Más Digital y sus diversas plataformas digitales, se promoverán a las madres, padres y cuidadores principales las prácticas de cuidado, nutrición, fortalecimiento del vínculo afectivo, bienestar emocional, físico y aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad".

Cuna Más Digital es una Iniciativa del Programa Nacional Cuna Más que comparte, en redes sociales, contenidos audiovisuales que buscan promover conocimientos y prácticas del Desarrollo Infantil Temprano en madres, padres, gestantes y cuidadores principales de niñas y niños hasta los 36 meses de edad, en un lenguaje sencillo y relevante.

Cabe precisar que existen ámbitos de intervención en los cuales no se tiene acceso a internet, así como familias usuarias que no cuentan con teléfonos inteligentes, y en caso de aquellas familias que cuentan con ellos, no cuentan con suficiente paquete de datos para realizar la navegación en internet. Finalmente, considerar que se cuenta con ámbitos en que la comunicación es por medios comunitarios.

El punto crítico se considera **INFUNDADO**.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Sobre el presente punto critico, el actor comunal Maria Sara Ocas Solorzano, confirma que si ha compartido contenidos audiovisuales a la familia que corresponden a "**Cuna Más Digital**", que el Acompañante Técnico les había compartido. **(Ver Anexo 4.1 Evidencia del Video enviado (Cuna Mas Digital)).**

Como medida preventiva, se ha reforzado al Comité de Gestión y actores comunales, remitir periódicamente el enlace "Cuna Más Digital" a las familias usuarias, motivando su ingreso y conocimiento de los contenidos, realizado el día miércoles 10/11/2021 **(Anexo 4.2 : Acta de socialización con actores comunales).**

CONCLUSIONES:

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cajamarca, del **CASO N°196-2021-CTVC/CAJ**, se precisa:

Los puntos 1, 2, 3 y 4 se consideran **INFUNDADOS**, en coherencia con los lineamientos establecidos por el Programa.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
SILVIA CAROLINA VALDIVIESO RIBOTY
UNIDAD TERRITORIAL CAJAMARCA
Programa Nacional Cuna Más

Adjunto:

- **Anexo 1.1:** Captura de pantallazo de envío de mensajes.
- **Anexo 1.2:** Acta de compromiso de Actor Comunal.
- **Anexo 2.1:** Captura de pantallazo de llamada de consejería telefónica.
- **Anexo 2.2:** Captura de historial de llamadas a familia usuaria.
- **Anexo 3.1:** Acta de entrega de kit DIT del Comité de Gestión Impulsando Nuevos Líderes.
- **Anexo 4.1:** Evidencia del Video enviado (Cuna Mas Digital).
- **Anexo 4.2:** Acta de socialización con actores comunales.
- .



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

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

ANEXO 1.2

Acta de compromiso de Actor Comunal

Acta de Compromiso

Yo, María Sara Ocas Salazar con DNI 26721482, facilitadora del Comité de Gestión Impulsando Nuevos Líderes del distrito de Jesús provincia de Cajamarca.

Me comprometo y afirmo que durante la Tercera semana del mes de octubre del 2021 se envié los mensajes, al ver que no respondía ni leía los mensajes y tampoco contestaba la llamada, sonaba apagada, fui a visitar a la señora Doris Raquel Salazar Malca y sus padres me comentaron que no estaba en casa que estaba de viaje y tenía el celular malogrado. Con mis demás cuidadores principal he realizado mis actividades de forma normal, pero en particular con la familia antes mencionada fue imposible realizar la entrega de mensajes y consejería telefónica por problemas con el celular.

Por tal motivo y dando cumplimiento a la RDS-0266-2021-MIDIS/PNCR, me comprometo a cumplir con las actividades de (envío de mensaje y consejería telefónica) hasta el día jueves 11 de noviembre del 2021; el envío de mensaje y consejería telefónica fue coordinada con la familia al número telefónico 989947081.

Pido disculpas por los hechos sucedidos ya que a pesar del empeño que voy realizando como facilitadora en el cumplimiento de mis actividades fue difícil cumplir.

Firmé en de noviembre 2021

María Sara Ocas Salazar
DNI 26721482
Facilitadora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

ANEXO 2.1

Captura de pantallazo de llamada de consejería telefónica.



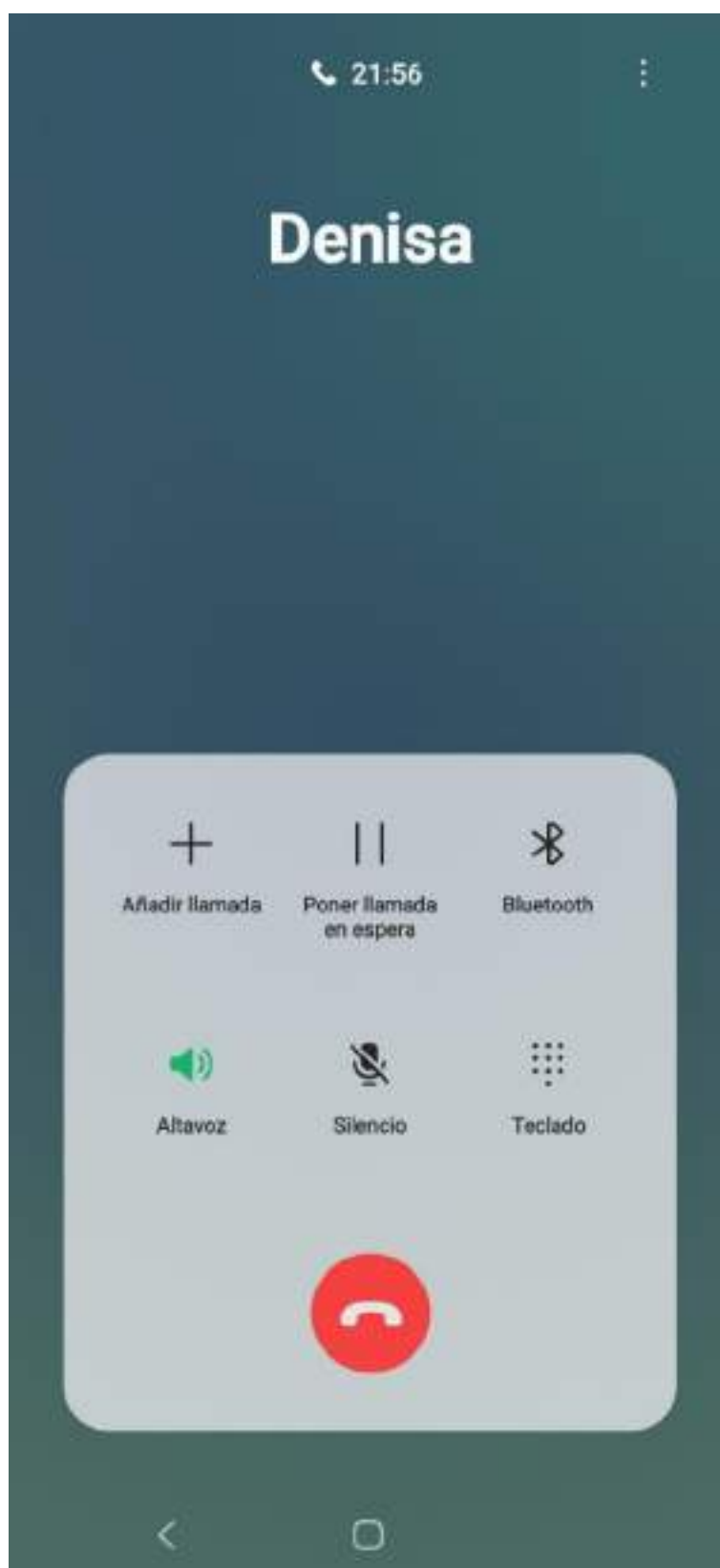
Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia



ANEXO 2.2



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Captura de historial de llamadas a familia usuaria



ANEXO 3.1

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Av. Arequipa 2637. San Isidro, Lima - Perú | Central telefónica: (51-1) 748-2000
www.cunamas.gob.pe



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

ANEXO 4.1

Evidencia de video enviado (Cuna Mas Digital)



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia





"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

ANEXO 4.2

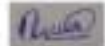
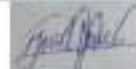
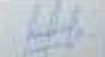
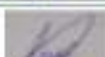
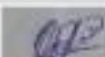
Acta de socialización con actores comunales



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

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código	E02.UIGC.FR.001
		Versión	01
		Página	1 de 3

TEMA	: Reunión de Socialización de hallazgos por el CTVC al CG Impulsando Nuevos Líderes del SAF 2021.
FECHA	: 10/11/2021 - 9:00 hrs.
LUGAR	: PLATFOMA ZOOM
PRESIDE	: AT YULY COTINNA QUISPE

Participantes:			
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / UNIDAD	FIRMA
1	YULY COTINNA QUISPE	AT	
2	MARCELITA CORDOVA QUISPE	PRESIDENTA CG	
3	HERUNDA TERRONES FERNANDEZ	INTEGRANTE CV	
4	JOSÉ ARCEÑO SOLORZANO CERNA	INTEGRANTE CV	
5	CARMEN DEL ROCIO ALVITEZ CERNA	FACILITADOR	
6	MÓNICA JHANET CERNA SIGUAS	FACILITADOR	
7	ESMILDA JHANET AZAÑERO CERNA	FACILITADOR	
8	KAREN AZUCENA HUACCHA CERNA	FACILITADOR	
9	JANETT OCAS SALAZAR	FACILITADOR	
10	MARIA SARA OCAS SOLORZANO	FACILITADOR	
11	MARLENY RODRIGUEZ VILLANUEVA	FACILITADOR	
12	OLIVIA DEL ROCIO MENDO HUACCHA	FACILITADOR	
13	RACQUEL MILAGROS DIAZ SALAZAR	FACILITADOR	
14	MILAGROS AYDEE MORENO CERNA	FACILITADOR	
15	YESSÉNIA ESPERANZA SEMINARIO SAUCEDO	FACILITADOR	
16	TATIANA CORDOVA MALCA	FACILITADOR	
Agenda:			



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

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código	E02.UIGC.FR.001
		Versión	01
		Página	2 de 3

- ▶ Caso 196-2021 CTVC-CAJAMARCA.
- ▶ Caso 197-2021 CTVC-CAJAMARCA.
- ▶ Análisis y reflexión ante los puntos críticos encontrados.

Acuerdos:

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA
Facilitadores realizarán el envío de mensajes y las consejerías telefónicas de acuerdo a lo programado con las familias.	AT, FACILITADOR.	10/11/2021
Comité de Gestión y Consejo de Vigilancia comprometidos en vigilar la calidad del servicio.	AT, FACILITADOR.	10/11/2021
Facilitadoras comprometidas en reprogramar a llamada de consejería si la familia no contesta en la hora programada	AT, FACILITADOR.	10/11/2021
Tener un trato cortez y empatía con la familia para generar mas confianza.	AT, FACILITADOR.	10/11/2021
Remitir periódicamente el enlace "Cuna Más Digital" a las familias usuarias, motivando su ingreso y conocimiento de los contenidos.		

Observaciones:

- ▶
- ▶

Próxima Reunión:



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

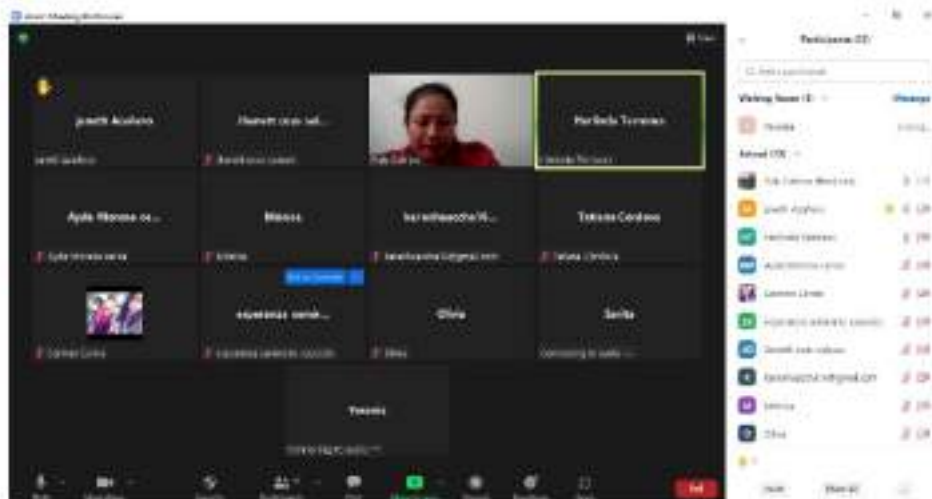
Programa Nacional
CUNA MAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código	E02.UIGC.FR.001
		Versión	01
		Página	3 de 3

EVIDENCIAS (FOTOS Y PANTALLAZOS)





Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia