



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MÁS



Firmado digitalmente por MADERA
MAYZ Nilton FAU 20546537782 soft
Cargo: Jefe(A) De Unidad Territorial
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.12.2021 09:30:09 -05:00

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

San Sebastian, 06 de Diciembre del 2021

OFICIO N° 000156-2021-MIDIS/PNCM-UTCUSC

Señor(a)

**RESPONSABLE REGIONAL DEL EQUIPO TECNICO COMITE DE TRANSPARENCIA Y
VIGILANCIA CIUDADANA CUSCO - VERA CAMPOS ELIAZER CUETO**

CUSCO,CUSCO-CUSCO-CUSCO

Presente. -

Asunto : Caso N° 207-2021-CTVC/CUS

Referencia : OFICIO N° 069-2021-MIDIS/PNCM-CTVC/CUSCO (22NOV2021)

De mi 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 22 de noviembre de 2021, la Unidad Territorial Cusco del Programa Nacional Cuna Mas, recibió la alerta registrada como Caso N° 207-2021-CTVC/CUS, referida al funcionamiento del Servicio de Cuidado Diurno del Comité de Gestión "NIÑO MELCHOR" cuya veeduría se realizó el 29 de octubre del 2021.

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que el Servicio Cuidado Diurno del Comité de Gestión "NIÑO MELCHOR", está ubicado en el Distrito de Ollantaytambo, Provincia de Urubamba; este comité de gestión viene atendiendo de manera ininterrumpida a 130 niñas y niños usuarios.

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:

1. **ACTOR COMUNAL NO BRINDA CONSEJERÍA TELEFÓNICA AL HOGAR LA SEMANA PASADA.**
Durante la entrevista a la señora Rocío Navarro manifestó que la semana pasada no recibió la llamada telefónica de parte del actor comunal y que solo recibió orientaciones por mensajes de texto y/o WhatsApp; esta situación 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 (...)". (Ver Ficha de Vigilancia).

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 **FUNDADO**

Respecto a la consejería telefónica, todos los actores del comité de gestión Niño Melchor, vienen realizando las llamadas telefónicas para brindar consejería a las familias y con ello se busca fortalecer las capacidades del cuidador principal que permitan generar las mejores condiciones para el bienestar de la niña o niño en marco de la directiva vigente; frente a la alerta por parte de CTVC se ha podido identificar que la madre cuidadora Mirian Meza Saire no ha realizado la llamada de consejería telefónica a la familia en la semana del 18 al 22 de octubre, incumpliendo a la normativa actual, refiere la madre cuidadora que la madre usuaria no dispuso de tiempo y no pudo atender la llamada de la madre cuidadora para dicha consejería. En consecuencia, se realizó el acta de llamada de atención a la madre cuidadora Mirian Meza Saire, exhortando al cumplimiento de las llamadas de consejería y ante las dificultades para comunicarse con la familia deberá comunicar inmediatamente al acompañante técnico, como figura en el Anexo N°01.

Así mismo por parte del acompañante técnico se realizó la llamada a la familia usuaria para volver explicar y renovar los compromisos a asumir por parte de la familia usuaria con el Programa Nacional Cuna Mas, respecto al cumplimiento de recibir y atender las llamadas telefónicas y contactos con sus actores comunales y acompañante técnico (Anexo N° 02), producto de esta llamada se ha elaborado un acta de compromiso con la mamá de la niña usuaria para el cumplimiento del compromiso en mención (Anexo N° 03).

Por otro lado, se adjunta la evidencia en el Anexo N° 04 del pantallazo de la llamada telefónica de consejería del día 25 de noviembre (que corresponde a la 4° semana) lo cual da cuenta de que posteriormente se ha estado cumpliendo con las consejerías en forma normal.

2. **HOGAR DESCONOCE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MÁS DIGITAL". Hogar manifiesta desconocer/no haber hecho uso, de/ los contenidos audiovisuales especializados que tiene el programa para promover de manera significativa y entretenida, en sus hogares usuarios, los conocimientos y prácticas de cuidado, nutrición, bienestar emocional, físico y el aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad. Esta situación podría contravenir la RDE 264-2021-MIDIS/PNCM "Plan de Comunicaciones 2021" en el punto 6.6.2 donde 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 de aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad. Asimismo, en la RDE 0766-2021-MIDIS/PNCM en el 5.3.2. a) Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial señala que las acciones de información y orientación se realizan con la utilización de medios digitales, para lo cual el uso de la plataforma contribuiría de manera importante.**

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 **FUNDADO**

Respecto a la difusión de Cuna Mas digital, que nuestras familias usuarias puedan acceder a la plataforma de las redes sociales; en el Comité de Gestión Niño Melchor se ha tenido una débil difusión a algunas familias usuarias por parte de algunos actores comunales, se ha tomado estrategias a partir de la observación para poder fortalecer en los actores comunales y hacer incidencia en la actividad para dar cumplimiento a la directiva con el propósito de fortalecer el vínculo afectivo, bienestar emocional y otros en el cual el acompañante técnico ha vuelto a compartir el link de Cuna Más Digital y así garantizar la difusión al 100% de las familias como se puede ver en el Anexo N°05.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MÁS

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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Cusco, del Caso N° 207-2021-CTVC/CUS, se precisa:

- El punto crítico N° 01 se considera **FUNDADO**, en coherencia a los criterios técnicos establecidos por el Programa.
- El punto crítico N° 02 se considera **FUNDADO**, en coherencia a los criterios técnicos establecidos por el Programa.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle mis mayores consideraciones y estima personal.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

NILTON MADERA MAYZ

UNIDAD TERRITORIAL CUSCO

Programa Nacional Cuna Más



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MÁS

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

Anexo N° 1: Acta de exhortación a madre cuidadora Mirian Meza Saire.



189

001

Acta de llamada de atención por incumplimiento de funciones
por parte del actor Comunal.

Siendo el 25 de Noviembre a las 14:00 horas en el local del CIAI
Naras y habiendo evidenciado que en el celular de la madre
Cuidadora la Sra. Mirian Meza Saire no hay evidencia de haber
efectuado la llamada a la Sra. Rocío Navarro, se procede a
levantar el acta de llamada de atención al actor Comunal por
incumplir sus funciones. En respuesta la madre cuidadora
manifiesta haber hecho las llamadas desde el celular de su
paraja y este no se encuentra en la Ciudad y no cuenta
con señal o cobertura telefónica para reenviarlo. Se explica
a la Cuidadora que mientras no evidenciamos el Trabajo
realizado es como si no lo haramos, pidiéndole que de hoy
en adelante realice las llamadas y mensajes desde su propio
celular y envíe semanalmente el parte llazo de haber realizado
la llamada al grupo de Whatsapp que se maneja para evidenciar
el Trabajo.

Sin mas puntos a tratar se cierra el acta

PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS

Lic. Albert Nicolás Ryme Alagon
ACORDANTE TECNICO PEDAGOGICO U1 CUSCO

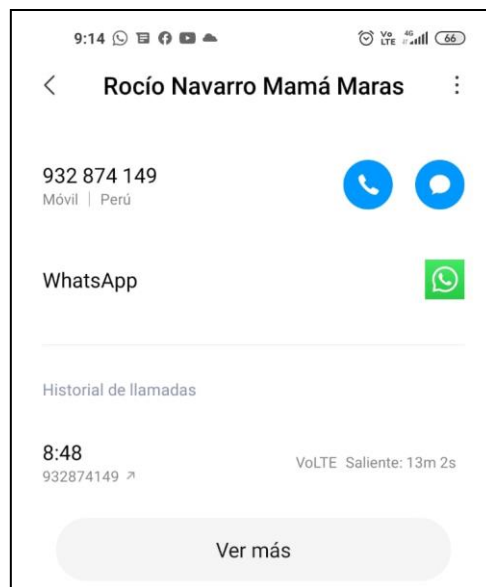
mirian

76066885

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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Anexo N°2: Captura de pantalla de registro de llamada telefónica del AT a la madre usuaria Sra. Rocío Navarro, para explicar los compromisos de la familia con el PNCM, de fecha 29 de noviembre del 2021.



Anexo N° 3: Acta de renovación de compromisos de la mamá usuaria Sra. Rocio Navarro para con el PNCM.

ACTA DE COMPROMISO

Siendo el día jueves 25 de noviembre del 2021 se reúne la madre cuidadora la Sra. Miriam Meza Sayre y la madre usuaria del servicio de cuidado diurno la Sra. Rocio Navarro con el fin de levantar el acta de compromiso para la recepción de la llamada de consejería telefónica que realiza el programa nacional Cuna Mas en favor de los niños menores de 3 años.

Se logró identificar que tanto madre cuidadora como madre usuaria realizan la llamada de consejería pero con un tiempo corto de duración (menos de 10 minutos) siendo la normativa clara e indicando que dicha llamada debe ser de 15 a 20 minutos aproximadamente, este hecho se sucinto por una mala coordinación entre madre cuidadora y madre usuaria, en la que no se coincidía en momentos adecuados para poder hablar el tiempo correcto por lo cual a partir de la suscripción de dicho acta tanto madre cuidadora como madre usuaria se comprometen a lo siguiente

1. Coordinar anticipadamente los días y horas para realizar la llamada de consejería
2. La cuidadora y madre usuaria respetaran dichos acuerdos para el beneficio de niño acompañado
3. La cuidadora llevara un registro telefónico y en su cuaderno de campo, de todas las llamadas y mensajes enviados a la madre usuaria

Sin mas puntos a tratar y por el bienestar del bebe hijo de la Sra. Luzmila ambas partes firman el compromiso

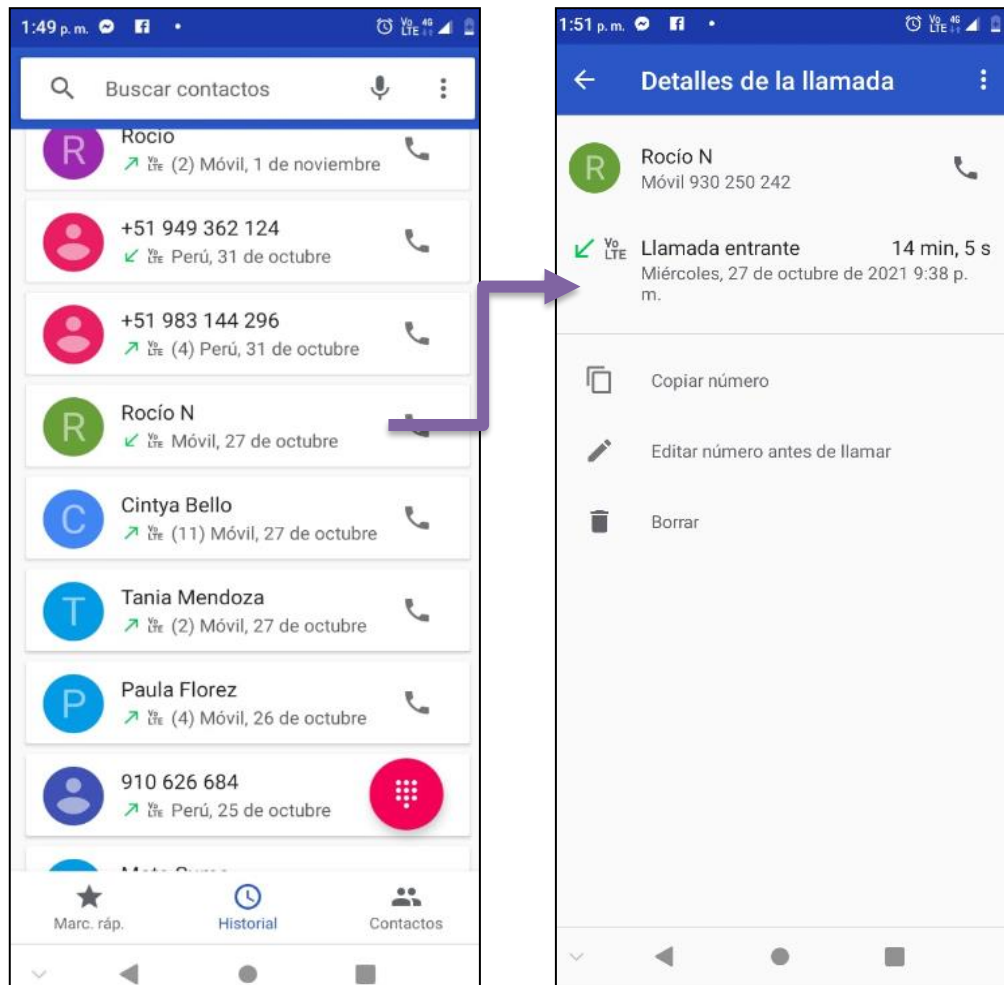

Miriam Meza Sayre
76066885


Rocio Navarro E.
Cel: 932874149.
DNI: 72101562

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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

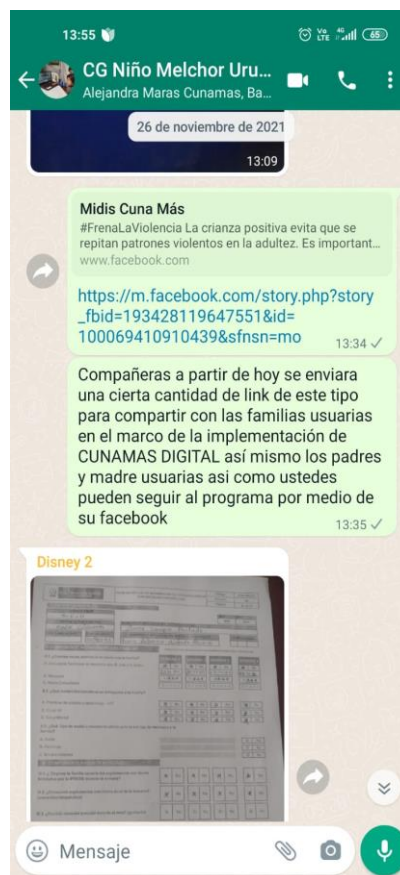
Anexo N° 4: Captura de pantalla de la consejería telefónica del actor comunal a la Sra. Rocío Navarro correspondiente a la semana 4.



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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Anexo N° 5: Captura de pantalla, de las acciones correctivas para la poder cumplir con la directiva que establece la RDE 264-2021-MIDIS/PNCM "Plan de Comunicaciones 2021" en el punto 6.6.2 donde 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



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

