

Kimbiri, 10 de diciembre de 2021

Señor:

Luis Cancho Cuba

Presente. -

Asunto: Caso N° 219-2021-CTVC/AYA

Referencia: OFICIO N° 078-2021-CTVC/AYACUCHO

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 29 de noviembre del 2021, la Unidad Territorial recibió la Alerta registrada como Caso N°219-2021-CTVC-AYA, referida al funcionamiento del Servicio de Cuidado Diurno del Comité de Gestión "Llochegua".

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que el Comité de Gestión "Llochegua" del SCD reconocido con RDE N°2287-2019-MIDIS/PNCM, está ubicado en el distrito de "Llochegua" provincia de Huanta Unidad Territorial de VRAEM. Este Comité de Gestión viene atendiendo de manera interrumpida a 80 niños/niñas menores de 6 a 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 señora Dina Vitor manifestó que sólo le habría llegado los mensajes de consejería el día martes 09.11.2021 y el anterior a este fue el 29.10.2021; lo señalado incumpliría 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 (...), lo cual se realiza a través de mensajes por medios digitales. (...) Considera una frecuencia de tres mensajes a la semana, uno por cada contenido temático (...)” **(Ver Ficha de Vigilancia).**

Según la RDE N° 766-2021-MIDIS/PNCM “Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Mas en Contextos No Presenciales” del numeral 5.3.2 Actividades del Acompañamiento familiar no Presencial en el literal a) 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 temático, 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.

El punto crítico se considera **infundado**

- El punto crítico se considera **infundado**, debido a que si se han remitido los mensajes sin embargo debido a la falta de datos móviles o saldo de la familia usuaria no ha visto los mensajes enviados. (Anexo N° 01).

Medida preventiva:

- Se reforzará al Acompañante Técnico en el cumplimiento de la entrega de los mensajes de orientación a fin que llegue a los usuarios en su debido momento y así dar cumplimiento a la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM.

Medida correctiva:

- Los mensajes que no vio por WhatsApp la familia usuaria se reforzo por llamada telefónica.
- Reunión de socialización con las familias usuarias sobre la importancia de la recepción de los mensajes.

- 2. ACTOR COMUNAL NO REALIZA LLAMADA TELEFÓNICA AL MENOS UNA VEZ LA SEMANA PASADA A TODAS LAS FAMILIAS A SU CARGO.** Así mismo, indicó que no recibiría las llamadas de consejería, las llamadas sólo serían para informarle que recoja los productos alimenticios de su hijo, y que la última vez que se comunicó con ella fue el 03.11.2021 para que firme algunos documentos, lo señalado incumpliría 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, el día y hora establecido por acuerdo previo con la familia. Está a cargo del Actor

Comunal previamente capacitado.” **(Ver Ficha de Vigilancia).**

Según la RDE N° 766-2021-MIDIS/PNCM “Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Mas en Contextos No Presenciales” del numeral 5.3.2 Actividades del Acompañamiento familiar no Presencial en el literal b) 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, el día y hora establecida por acuerdo previo con la familia. Está a cargo del actor Comunal previamente capacitado.

A Través de la consejería telefónica se busca fortalecer el entorno familiar que permita generara 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.

El punto crítico se considera **infundado**

- El punto crítico se considera **infundado**, debido a que el actor comunal si desarrolla las llamadas telefónicas de consejería para dar acompañamiento sostenido a las familias usuarias (Anexo N° 02).

Medida preventiva:

- Se reforzará al Acompañante Técnico en el cumplimiento de la entrega de los mensajes de orientación a fin que llegue a los usuarios en su debido momento y así dar cumplimiento a la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM.

Medida correctiva:

- Reunión de socialización de la RDE 766-2021-MIDIS/PNCM con los Acompañantes Técnicos para el cumplimiento adecuado de dicha RDE.

HOGAR DESCONOCE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MÁS DIGITAL". Finalmente, manifestó desconocer el termino o servicio brindado por “Cuna Más Digital”, hecho que limitaría el acceso y uso de los beneficios que esta plataforma virtual ofrece, tal es caso de contenido virtuales dirigido a la primera infancia con un lenguaje sencillo que busca promover el conocimiento y prácticas del cuidado infantil las mismas que son transmitidas en las redes sociales institucionales del programa; esto contravendría a lo dispuesto en el numeral 6.6.2.Comunicación Digital que en uno de sus puntos señala “A través de Cuna Más Digital y sus diversas plataformas, 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 la RDE 264-2021-MIDIS/PNCM “Plan de Comunicaciones 2021”, esto considerando que la cuidadora principal indicó tener un equipo celular con capacidad multimedia y acceso a redes sociales lo que implicaría la perdida de oportunidad al acceso a esta información. **(Ver Ficha de Vigilancia).**



Según la RDE N° 264-2021-MIDIS/PNCM "Prestación de los Servicios del Programa Nacional Cuna Mas en Contextos No Presenciales" del numeral 6.6.2 Comunicación digital señala:

- Se elaboran campañas, mensajes y contenidos gráficos o audiovisuales que promuevan los servicios del PNCM y las prácticas de desarrollo infantil a madres, padres y cuidadores principales de niñas y niños menores de 36 meses.
- A través de Cuna Mas Digital y sus diversas plataformas digitales, se promoverán a las madres, padres y cuidadores principales las prácticas de cuidado, nutrición, fortalecimiento del vínculo efectivo, bienestar emocional, físico y de aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad.
- Ejecutar acciones que generen el engagement de los seguidores (que se sientan parte de la marca y de esta manera nos refieren nuevos usuarios)
- Se potenciará el uso de medios digitales (como Whatsapp o SMS) para la difusión de los contenidos de prácticas de desarrollo infantil de niñas y niños menores de 36 meses a las familias usuarias de los servicios del PNCM. Esta acción será desarrollada a través de los actores comunales de las Unidades Territoriales.
- Se realizará un permanente monitoreo del desempeño de las redes de Cuna Mas, stakeholders, opinión pública u otra fuente que sirva como insumo para el planteamiento de la comunicación en los medios digitales. A través de herramientas digitales se realizará el seguimiento de todo lo que se publica sobre el PNCM e internet, redes sociales, foros web, blogs). Además, se ejecutará un mapeo de las redes sociales de los principales medios de comunicación y organismos de interés del PNCM, a fin de poder identificar temas que afecten la imagen y reputación del programa y se puede reducir posibles crisis o prepararse o enfrentarlas.
- Se desarrollarán los mensajes difundir de acuerdo de acuerdo a los objetivos planteados en la estrategia de Comunicación u otros que se consideren relevantes, de interés y pertinentes como campañas por fechas especiales (día del niño, Semana Nacional de los Derechos del Niño, etc.) considerando el público y la coyuntura.
- Mensualmente se elaborará un informe sobre tráfico e interacción. Además de atención de consultas de usuarias y usuarios.
- Se realizarán y transmitirán por las plataformas digitales videos acerca de historias de vida de los voluntarios y usuarios del programa, a fin de dar a conocer las actividades y servicios del PNCM y a su vez, reconocer y promover el compromiso con la misión del Programa.
- La unidad de comunicación se encargará de la actualización y el mantenimiento de la vigencia de información pública en el portal institucional del PNCM y el GOB.PE en coordinación con los responsables

de cada una de las Unidades del Programa. Para ello, revisara y publicara continuamente las noticias e información sobre las actividades institucionales y de ser el caso, actualizara la información de las secciones del portal y del GOB.PE.

- Se coordinará con la Unidades orgánicas la actualización de la información mensual, del portal de transparencia

El punto crítico se considera **fundado**

- El punto crítico se considera **fundado**, debido a que no se brindó esta información a las familias usuarias del Programa Nacional Cuna Más.

Medida Correctiva:

- Se realizó la socialización a los acompañantes sobre el acceso a la plataforma Virtual- Cuna Mas Digital (Anexo 03)
- El AT socializo a los actores comunales el día y los actores socializaron a las familias usuarias de sus Comités de Gestión sobre el acceso y los contenidos de la plataforma virtual Cuna Mas Digital.

Medida Preventiva:

- Remitir periódicamente el enlace "Cuna Más Digital" a las familias usuarias, motivando su ingreso y conocimiento de los contenidos.

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de la UT VRAEM, del CASO N°219-2021-AYA, se precisa.

- El punto crítico 01, se considera **INFUNDADO**, por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración y las medidas preventivas y correctivas a implementar.
- El punto crítico 02, se considera **INFUNDADO** por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración y las medidas preventivas y correctivas a implementar.
- El punto crítico 03, se considera **FUNDADO** por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración y las medidas correctivas a implementar.

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

Atentamente;

Se adjunta:

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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

- Captura de pantalla de envío de mensajes (Anexo N° 01)
- Captura de pantalla de consejería telefónica (Anexo N°02)
- Acta de reunión de Socialización a los AT del SCD la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital y acta de socialización a los actores comunales vía zoom y a las familias usuarias vía WhatsApp(Anexo N°03)

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

ANEXO N° 01

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Claro 6:39 a. m.

Elizabeth Cuna
últ. vez hoy a la 1:23 p. m.

2 de noviembre de 2021

1:56 p. m. ✓

Si presentas fiebre, tos, estornudos, dolor de garganta o dificultad para respirar acude al centro de salud más

Claro 3:11 a. m.

Elizabeth Cuna
últ. vez 4 nov. 9:38 a. m.

4 de noviembre de 2021

3:07 p. m. ✓

Señora Elizabeth buenas tardes el tema tratar hoy 04/11/21 es sobre "SALUD MENTAL" porfavor ponlo en práctica gracias por tu tiempo y que tenga un buen día

3:10 p. m. ✓

Mensaje

Buenas | Hola | De

Q W E R T Y U I O P
A S D F G H J K L Ñ
Z X C V B N M

7123 , 😊

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

ANEXO N° 02

**CAPTURA DE LLAMADA DE CONSEJERIA CON FECHA 04-11-2021 CON
DURACION DE 20MIN**



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

9:10 PM | 0.0kB/s

67%



Elena Mamá Cuna Más

980 916 827

Móvil | Perú



Historial de llamadas

4 Nov 9:09 PM

980916827

Saliente: 21m 52s

[Ver más](#)

Más

Tono de llamada predeterminado



Código QR



Favorito



Editar contacto

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

ANEXO N° 03

ACTA DE REUNIÓN DE SOCIALIZACIÓN A LOS AT DEL SCD LA

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

MULTIPLATAFORMA Y CONTENIDOS DE CUNA MAS DIGITAL

TEMA	: Socialización a los AT del SCD la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital
FECHA	: 03/12/2021- hrs. 09:00 a.m.
LUGAR	: SALA ZOOM
PRESIDE	: COORDINADORA DEL SCD, ESPECIALISTAS INTEGRALES DEL SCD

- Socialización a los AT del SCD la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital

-
- La Especialista Integral Rosmery Garagondo continua con la agenda mencionando que todos los Acompañantes Técnicos deben socializar esta Multiplataforma Cuna Mas Digital que tiene contenidos audiovisuales gratuitos y especializados que son compartidos a través de las redes sociales y WhatsApp que busca impulsar el desarrollo infantil Temprano en el marco de la estrategia primero la infancia.
- Asimismo, menciona sobre el objetivo de la Multiplataforma Cuna Mas digital que es promover de manera significativa y entretenida a las gestantes, madres, padres y cuidadores principales los conocimientos y practicas de cuidado, nutrición, bienestar emocional, físico y el aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad. Además, se promueve el vinculo afectivo entre madre, padre o cuidador principal y la niña o niño para lograr una infancia saludable y feliz.
- La Especialista Integral Miriam Sandoval refiere que la Multiplataforma es de libre acceso a toda la población y menciona y muestra los diferentes contenidos de Cuna Mas Digital donde se encuentran los temas y sus respectivos links.
 1. Cuento de cuna
 2. Consejos de cuna
 3. Cocinando con cuna mas
 4. 1,2,3, juguete
 5. Arte en el plato
 6. Elmo, sesame Street
 7. Mas expertos
 8. Dr. y Dra. Cuna
 9. Diálogos

-



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

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

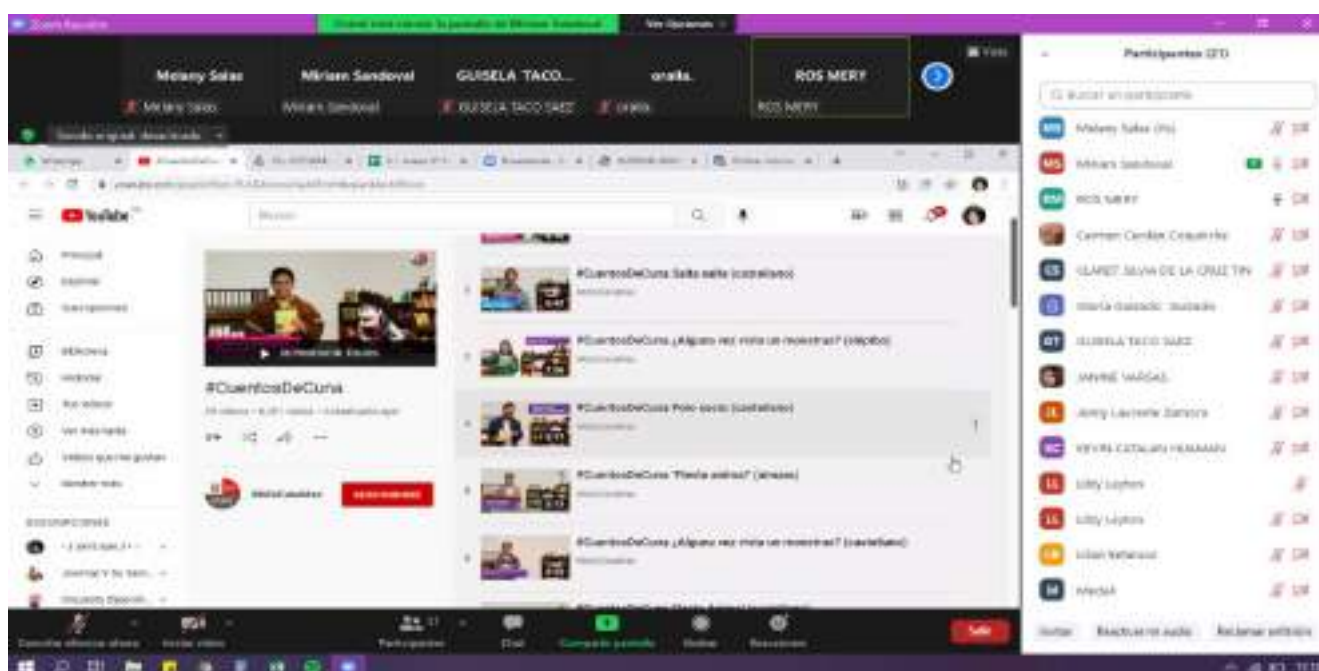
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / UNIDAD	FIRMA
1.	Jenny Aurora Laurente Zamora	Coordinadora SCD	
2.	Ros Mery Garagondo Balboa.	Especialista Integral	
3.	Miriam Sandoval Zea	Especialista Integral	
4.	Kevin Catalan Huamán	Acompañante Técnico	 LIC. KEVIN CATALAN HUAMAN ACOMPANANTE TECNICO DEL SERVICIO GUARDIA DIURNO Programa Nacional Cuna Más MICHIS
5.	Oralla Acha Jiménez	Acompañante Técnico	 PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS Lic. Oralla Acha Jimenez Acompañante - Sección del SCD Unidad Territorial P.A.E.M.
6.	Medali Esther Del Pino Verán	Acompañante Técnico	
7.	De La Cruz Tineo Claret Silvia	Acompañante Técnico	
8.	Leyton Mercado Libly	Acompañante Técnico	
9.	Guísela Taco Sáez	Acompañante Técnico	
10.	Janine Vargas De La Cruz	Acompañante Técnico	
11.	Huamán Enciso Rodolfo Roy	Acompañante Técnico	
12.	Sulca De La Cruz Raúl	Acompañante Técnico	
13.	Olivares Chávez Francisco coronel	Acompañante Técnico	 Lic. Francisco Olivares Chavez Coronel Sección de Guardia Diurna Programa Nacional Cuna Más MICHIS
14.	Huamán Huanaco Rubén	Acompañante Técnico	
15.	Gloria Guizado Guizado	Acompañante Técnico	

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

16.	Melany Salas Gómez	Acompañante Técnico	
17.	Lilian Betancur Huaynacho	Especialista en Nutrición	
18.	Carmen Rosa Cerdán Coquinche	Especialista en Nutrición	

EVIDENCIAS DE LA REUNIÓN:





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

ACTA DE SOCIALIZACION A ACTORES COMUNALES DEL COMITÉ DE GESTION

**ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE CUNAMAS
DIGITAL**

El día 02 de Diciembre del 2021 a horas 10am, se llevó a cabo la reunión con las actrices comunales del Comité de Gestión "Ulochagua" del Servicio de Cuidado Diurno. Dicha reunión fue desarrollada mediante zoom, donde se desarrolló la siguiente agenda:

- Uso del programa "Cuna Más digital" así como su envío en el whatsapp a los usuarios.

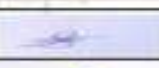
Tras de la socialización las actrices comunales se comprometen a:

- Recordar y enviar información semanal a los usuarios sobre "Cuna Más Digital".
Permitiéndoles así acceder y conocer la información que brinda esta plataforma.

Sin otros puntos a tratar, se termina la reunión siendo las 11:00 am del 02 de diciembre de 2021.

Firma de los participantes en la reunión:


MEDALL ESTHER DEL PINO VERÁN
RT ULOCHAGUA

1	2665021	ALLISON RAYDA MENDEZ FIGUEROA	MADRE CUIDADO RA	70238585	
2	2751102	SHIRANDY GEOLYANA MORALES VALENCIA	MADRE CUIDADO RA	77024111	
3	2658053	ROCIO ESPINOZA GARAGUNDO	MADRE CUIDADO RA	74553506	
4	1464466	LAURA CURO QUISPE	MADRE CUIDADO RA	41965107	
5	2014435	SILVIA ROSA SANTOS OTAROLA	MADRE CUIDADO RA	45171735	
6	1910584	CELUMIT DIANA CURO CAYETANO	MADRE GUIA	70511206	
7	2324228	YOSHI KHARINA RUA CASAMAYOR	MADRE CUIDADO RA	41953582	
8	2285412	BETZABE HUAMAN RIMACHI	MADRE CUIDADO RA	71734500	



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

9	2596944	ROSA ELENA CCENTE LOPEZ	MADRE CUIDADORA	70428115	
10	2413892	MARITTHZA HUAYLLA CCORIPORI	MADRE CUIDADORA	48612464	
11	2491655	VALERIANA CELIA CHIMAICO RUIZ	MADRE CUIDADORA	71750771	
12	1970495	VIOLETA ALICIA ARRIETA PAREDES	GUIA DE FAMILIA	44952514	

Acompañante Técnico del CDI Uchégua, desarrollando la capacitación Cuna Mas Digital a las Madres Cuidadoras, Guia de Familia y Madre Guia. Via ZOOM: 02/12/2021





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

CAPTURA DE PANTALLA DE ENVIO DE ENLACE DE CUNA MAS DIGITAL A LAS FAMILIAS USUARIAS



Atentamente,

DOCUMENTO
FIRMADO
DIGITALMENTE
**FELIX OCTAVIO
HUAMANI SUAREZ**
JEFE(A) DE UNIDAD
TERRITORIAL
Programa Nacional Cuna Más

