

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

Kimbiri, 10 de diciembre de 2021

Señor:

Luis Cancho Cuba

Responsable Regional del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
Ayacucho

Presente. -

Asunto: Caso N° 221-2021-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°221-2021-CTVC-AYA, referida al funcionamiento del Servicio de Cuidado Diurno donde se entrevistó a la señora Noemi Hermelinda Yaranga Bermudo, cuidadora principal del hogar usuario del Comité de Gestión “Sumaq Wawitas de Sivia”

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que el Comité de Gestión “Sumaq Wawitas de Sivia” del SCD reconocido con RDE N°539-2021-MIDIS/PNCM, está ubicado en el centro poblado Los Ángeles distrito de “Sivia” provincia de Huanta Unidad Territorial de VRAEM. Este Comité de Gestión viene atendiendo de manera interrumpida a 60 niños/niñas menores de 6 a 36 meses de edad.

CUARTO: Teniendo en consideración lo antes señalado, y en respuesta al punto crítico 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 Noemi Yaranga manifestó que en la última semana habría sido la última semana que recibió los mensajes de orientación y que la primera semana de noviembre no recibió ningún mensaje; 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 practicas 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 a la semana, uno por cada contenido temático (...)” **(Ver Ficha de Vigilancia).**

**PERÚ**Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
Cuna Más

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

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 la Madre Cuidadora si realizó el envío de mensajes relacionados a la práctica de cuidados saludable y aprendizaje. Se evidencia que los días 4, 8,10,12 y 15 de noviembre se enviaron los mensajes de orientación a la familia usuaria (Anexo 01)

Medida preventiva:

- Reforzar al AT en el seguimiento a los actores comunales para el cumplimiento del envío de mensajes de prácticas de cuidados saludable y aprendizaje con las familias usuarias.

Medida correctiva:

- Reunión de socialización con los actores comunales sobre la importancia del envío de mensajes relacionados a prácticas de cuidado saludable y aprendizajes a las familias usuarias.

2.- ACTOR COMUNAL NO REALIZA LLAMADA TELEFONICA AL MENOS UNA VEZ LA SEMANA PASADA A TODAS LAS FAMILIAS A SU CARGO. Así mismo, manifestó que la semana pasada a la fecha de entrevista no habría recibido ninguna llamada de consejería solo recibió la llamada para informarle sobre el recojo de los productos alimenticios, 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.



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”

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 **fundado**

El punto crítico se considera **fundado**, debido a que la Madre Cuidadora si realizó la llamada de consejería telefónica pero la mama no responde y manifiesta que no tiene tiempo para recibir llamadas. (Anexo 2)

Medida correctiva:

- Se realiza la consejería de manera presencial, la madre cuidadora frente a la negativa de la familia usuaria de no responder las llamadas realiza visita domiciliaria para así cumplir con la consejería. (Anexo 2)
- Reforzar el seguimiento a los actores comunales para el cumplimiento de la consejería telefónica con las familias usuarias

3.- HOGAR DESCONOCE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MÁS DIGITAL". Finamente, 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”. (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

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

los servicios del PNCM. Esta acción se desarrollará 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, revisará y publicará continuamente las noticias e información sobre las actividades institucionales y de ser el caso, actualizará la información de las secciones del portal y del GOB.PE.
- Se coordinará con las 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 realizó la difusión de este medio de comunicación digital a nivel de las familias usuarias.

Medida correctiva:

- Se realizó la socialización a los acompañantes sobre el acceso a la plataforma Virtual- Cuna Mas Digital (Anexo 03)
- El AT socializó 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.

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana del VRAEM, del CASO N°213-2021-AYA, se precisa:

- El punto crítico 01, se considera **INFUNDADO**, por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración se sustenta la medida preventiva y correctiva a implementar.

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

- El punto crítico 02, se considera **FUNDADO**, por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración se sustenta la medida correctiva a implementar.
- El punto crítico 03, se considera **FUNDADO**, por lo que se procedió a exponer el sustento para tal consideración se sustenta la medida correctiva a implementar.

Atentamente;

Se adjunta:

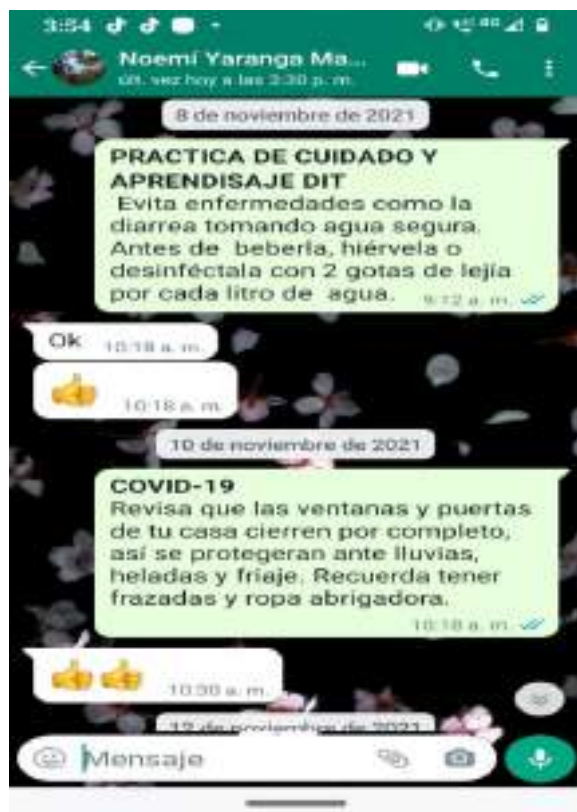
- Fotografía de captura de pantalla donde la M.C realizo el envío de los mensajes relacionados a prácticas de cuidado saludable y aprendizaje. (Anexo N° 01)
- Captura de llamadas y foto de visita de la MC a la familia usuaria (Anexo N° 02)
- Acta de socialización a los AT, actores comunales y familias usuarias de la plataforma virtual Cuna Mas Digital (Anexo N° 03)

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

Anexo N° 1

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

CAPTURAS DE PANTALLA DEL ENVIO DE MENSAJES



Anexo N° 2

**CAPTURA DE LLAMADA QUE NO RESPONDE Y VISITA DE LA MADRE CUIDADORA
CUANDO LA FAMILIA NO RESPONDE LA LLAMADA PARA LA CONSEJERIA**



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”



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

Anexo N° 3



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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

ACTA DE SOCIALIZACION A LOS AT MULTIPLATAFORMA CUNA MAS DIGITAL

FORMATO		Código	VERSIONES
ACTA DE REUNIÓN		Veredas	01
		Versiones	1 de 2
TEMA : Socialización a los AT del SCD la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital			
FECHA : 08/12/2023 - ~~Jue~~ Jue 09:00 a.m.			
LUGAR : SALA ZOOM			
PRESENTE : COORDINADORA DEL SCD, ESPECIALISTAS INTEGRALES DEL SCD			
Asunto: - Socialización a los AT del SCD la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital			
- Se dio inicio a la reunión con la intervención de La ~~Lcs~~ Lcs Jenny Laurente coordinadora del SCD quien refiere que todos los AT debemos de socializar y compartir con los actores comunales la Multiplataforma Cuna Mas Digital en los 16 Comités de Gestión del SCD. - La Especialista Integral Rosemary 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 primera 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 prácticas de cuidado, nutrición, bienestar emocional, físico y el aprendizaje de niñas y niños menores de 36 meses de edad. Además, se promueve el vínculo 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 dando 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, jugar 5. Arte en el plato 6. Elmo, Sesame Street 7. Mas expertos 8. Dr. y Dra. Cuna 9. Diálogos			
Acuerdos y compromisos: - Todos los AT de los 16 Comités de Gestión Socializarán la Multiplataforma y contenidos de Cuna Mas Digital a sus actores comunales para que puedan transmitir los diferentes contenidos a sus familias usuarias.			
Observaciones:			

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

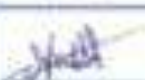
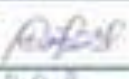
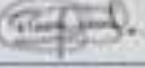
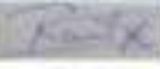
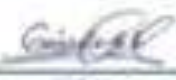
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia



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

				FORMATO		Código	W00000000000000000000
				ACTA DE REUNIÓN		Versión	01
						Página	2 de 2

Participantes:

SL	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO / UNIDAD	FIRMA
1.	Jenny Aurora Laurente Zamora	Coordinadora SCB	
2.	Rosa Mary ~~Coronado~~ ~~Rubio~~	Especialista Integral	
3.	Miriam Sandoval Zea	Especialista Integral	
4.	Kevin ~~García~~ Huamán	Asesorante Técnico	 K. Huamán Kevin Huamán Asesorante Técnico Programa Nacional CUNA MAS Lima, Perú 2019
5.	~~Quila~~ Acha Jiménez	Asesorante Técnico	 A. Acha Jiménez Asesorante Técnico Programa Nacional CUNA MAS Lima, Perú 2019
6.	~~Saldaña~~ Esther Del Pino Verán	Asesorante Técnico	
7.	De La Cruz Tineo Cuadri Briza	Asesorante Técnico	
8.	Layton Mercado ~~Ulla~~	Asesorante Técnico	
9.	Gisela Taca Sáez	Asesorante Técnico	
10.	Janine Vargas De La Cruz	Asesorante Técnico	
11.	Huamán Enciso Rodolfo Rey	Asesorante Técnico	
12.	Salda De La Cruz Raúl	Asesorante Técnico	
13.	Olivares Chaves Francisco coronel	Asesorante Técnico	
14.	Huamán Huanaco Rubén	Asesorante Técnico	
15.	Gloria Guizado ~~Quirós~~	Asesorante Técnico	
16.	Monery Salas Coronel	Asesorante Técnico	



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

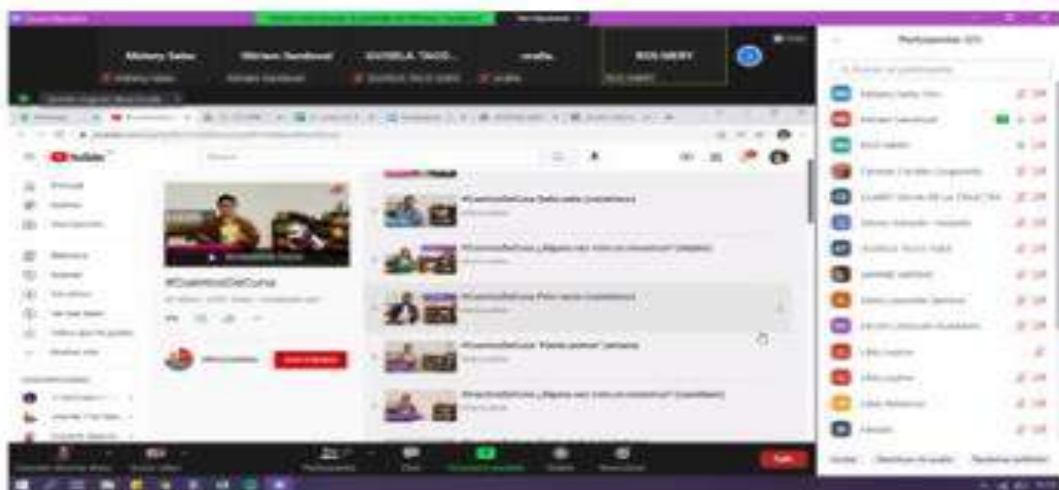
Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
CUNA MAS

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

 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Viceministerio de Prestaciones Sociales	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código	002-UPIC-PY-001
		Versión	01
		Fecha	4 de 5

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 DE LA MULTIPLATAFORMA CUNA MAS DIGITAL A LOS ACTORES COMUNALES

ACTA DE SOCIALIZACIÓN DE CUNAMAS DIGITAL

El día 02 de Diciembre del 2021 a horas 9am, se llevó a cabo la reunión con las actoras comunales del Comité de Gestión "Sumaq Wawitas de Silvia" del Servicio de Cuidado Diurno. Dicha reunión fue desarrollada mediante llamada conferencia en grupos de 5, donde se desarrolló la siguiente agenda:

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

Luego de la socialización las actoras 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.

En otro puntos a tratar, se termina la reunión siendo las 10:00 am del 02 de diciembre de 2021.

Firma de los participantes en la reunión,

1	2201780	CRUZ ROMERO, EMILIANA	42571236	Madre Cuidadora	
2	2434766	ROSA HUICHO, YSABEL	47207792	Madre Cuidadora	
3	2605325	QUISPE DELGADILLO, ANASI	40649974	Madre Cuidadora	
4	2612524	HUANACO HUAYTA, ELIZABETH	74815870	Madre Cuidadora	
5	1811672	CAMPOS ALVARADO, SHIRLEY ANDREA	77532050	Madre Guía	
6	2240550	TAPARA SOTO, NORMA	80424615	Madre Cuidadora	
7	2259348	CONDE SANTIAGO, MARIBEL	41698260	Madre Guía	
8	2275792	FLÓRES QUISPE, ELIZABETH	47767983	Madre Cuidadora	
9	2612524	LUNASCO VARGAS, DIANA NAYELI	71902185	Madre Cuidadora	
10	2542882	FLÓRES CUIRO, EDITH MIRIAM	77212962	Madre Cuidadora	
11	2575333	TORRES ROJAS, EDITH	46254711	Madre Cuidadora	
12	2363283	CAYO ORE, YITA SHARA	46149453	Guía de Familia	

"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 CUNA MAS DIGITAL A LAS FAMILIAS USUARIAS



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