

San Isidro, 01 de diciembre de 2021
OFICIO N° -2021-MIDIS/PNCM-UTLMM

Señor(a)
**RESPONSABLE REGIONAL DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA
CIUDADANA - PORAL CABANILLAS STALIN JOSEPH**

Presente. -

Asunto : Caso N° 222-2021-CTVC/LIC

Referencia : **OFICIO N° 148-2021-CTVC/LIMA Y CALLAO**

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 03 de noviembre del 2021, la Unidad Territorial Lima Metropolitana, recibió la Alerta registrada como CASO N° 222-2021-CTVC/LIC, referida al funcionamiento del Servicio de Cuidado Diurno del Comité de Gestión LAS AMÉRICAS.

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que en el SCD del Comité de Gestión "LAS AMÉRICAS" está ubicado en MZ N LOTE 2 AAHH LAS AMÉRICAS PAMPLONA ALTA, del distrito de **SAN JUAN DE MIRAFLORES**, provincia Lima, reconocido con ADENDA N°04 CONVENIO N°087-2015-MIDIS/PNCM/UTCD/UT-LIMA01; y cuya junta directiva es reconocida con RDE N° 521-2021-MIDIS/PNCM. Este CG viene atendiendo a 92 niños usuarios hasta el mes de octubre, menores de 36 meses de edad.

CUARTO: Teniendo en consideración lo anterior, el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana señala los siguientes "puntos críticos":

DE LOS PUNTOS CRITICOS:

1. ACTOR COMUNAL NO BRINDA CONSEJERÍA TELEFÓNICA AL HOGAR LA SEMANA PASADA.

Madre de usuaria indicó que hace tiempo no recibe llamadas de consejería de parte de la Madre Cuidadora solo recibe mensajes a través de whatsapp, mencionó que antes la madre cuidadora daba buena orientación, pero últimamente ha decaído la atención. Esta situación podría contravenir la RDE 0766-2021-MIDIS/PNCM en el 5.3.2. Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial indica que b) 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.

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



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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

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:

Al respecto, el Acompañante Técnico y junta directiva del CG se reunieron con la Madre cuidadora Yosmar Humani Vizcarra, quien refiere que durante la última quincena de octubre no pudo realizar la consejería por tener dificultades con el celular, perdió el celular y no contaba con las capturas de pantalla de las llamadas anteriores.

Ante ello, el Comité de Gestión ha establecido compromisos con la Madre cuidadora para que brinde los mensajes y llamadas correspondientes a las familias. (Anexo 01).

Asimismo, se realizó la reunión de asistencia técnica a fin de reforzar con las madres cuidadoras el acompañamiento no presencial con las familias usuarias. (Anexo 02).

Cabe señalar que la junta directiva realizará periódicamente llamadas a las familias usuarias para verificar el cumplimiento del envío de mensajes y consejería. (Anexo 01).

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Lima Provincias, del CASO N° 222-2021-CTVC/LIC, se precisa:

El punto crítico 1 se considera **FUNDADO**, en cumplimiento a lo estipulado por la normatividad vigente del programa.

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

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
KANEBO VARGAS CAMPOS
UNIDAD TERRITORIAL LIMA METROPOLITANA
Programa Nacional Cuna Má



- **Acta de Reunión con madre cuidadora y junta directiva**

Acta de reunión con Actor Comunal y JD del CG Las Americas por Caso CTVC

Siendo el día 20 de noviembre del 2021, nos reunimos vía plataforma zoom, el acompañante técnico Samantha Rivas Frias, la presidenta del CG Las Americas Yanet Salazar Vargas, la tesorera Milagros Vásquez Díaz y la madre cuidadora Yosmar Huamani Vizcarra, para tratar la siguiente agenda:

1. Caso N° 222-2021- CTVC/LIC

La reunión inicia con la explicación del Acompañante Técnico sobre el caso reportado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) realizado el 26 de octubre del 2021, el cual se realizó a una familia usuaria del grupo de la madre cuidadora Yosmar Humani. El cual ya había sido socializado con los actores comunales y JD por parte de la especialista del sector Karen Francia. El punto crítico encontrado por CTVC fue que el **Actor Comunal no brinda consejería telefónica al hogar la semana pasada**, asimismo, detallado que no recibe llamadas de consejería por parte de la madre cuidadora solo recibe mensajes a través del Whatsapp, además, de que las orientaciones han decaído con el tiempo.

Se recordó a la Junta Directiva y al Actor Comunal, que las funciones dentro del lineamiento sustentado por la RDE 0766-2021-MIDIS/PNCM, referente a las **Actividades Del Acompañamiento Familiar No Presencial**, señalan que las consejerías telefónicas consisten 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.

La Junta Directiva pregunta a la madre cuidadora si lo que menciona la familia usuaria en el reporte es cierto y de ser así que explicación puede dar a la ausencia de sus actividades.

La Madre Cuidadora Yosmar menciona que si ha estado realizando consejerías, pero el mes pasado tuvo dificultades con su celular le robaron y con ello tuvo que cambiar de número. Por esa razón no cuenta con evidencias para poder demostrar sus llamadas telefónicas porque si ha cometido un error en no tomar las capturas de pantalla de las llamadas anteriores. También reconoce que en los ultimas semanas si no pudo realizar las consejerías y que no llego avisar al acompañante técnico; asimismo, comenta que en un tiempo atrás tuvo un impase con la familia usuaria porque son parte del mismo sector y ella cree que posiblemente se ha mezclado un tema personal con respecto al programa.

La Junta Directiva le menciona que ella debe cumplir con sus funciones para poder mantenerse en el comité de gestión, si tiene alguna dificultad debe mencionarlo ya que no es dable que por medio de una supervisión se llegue a enterar que no se cumple con las actividades. Asimismo, con respecto a la calidad no es solo realizar las funciones sino realizarlo de manera adecuada por el beneficio de los niños. La tesorera y presidenta le mencionan al actor comunal que por esta vez van aceptar las disculpas del actor comunal y la mantendrá en el Comité de Gestión, pero de volver a presentarse este caso se hará el retiro del actor del comité de gestión.

Asimismo, se llegó acuerdos para realizar el seguimiento al actor comunal y verificar que realice sus funciones:

1. Mandar captura de pantalla de las llamadas a sus familias a la JD y al AT
2. Mandar captura de los mensajes enviado a sus familias a la JD y a la AT

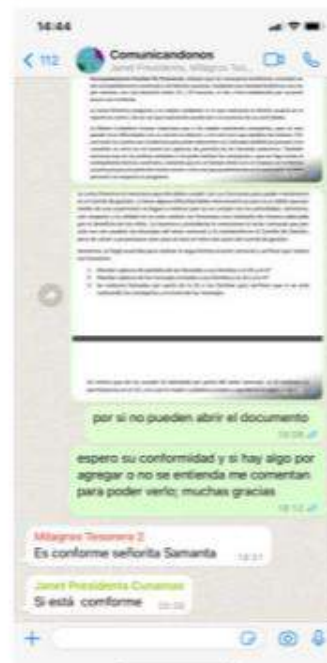
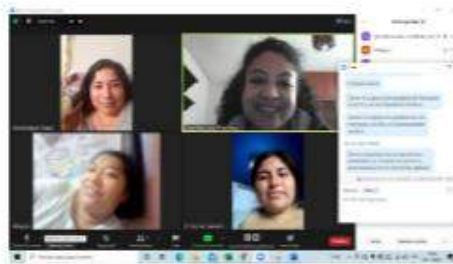
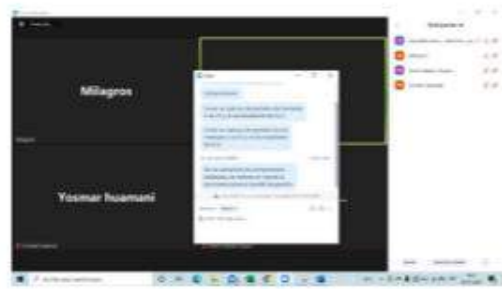
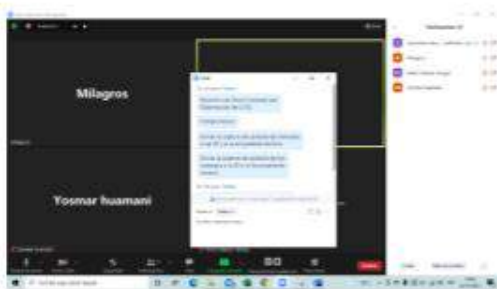


"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

3. Se realizará llamadas por parte de la JD a las familias para verificar que si se está realizando las consejerías y el envío de los mensajes.

Se reitera que de no cumplir lo solicitado por parte del actor comunal, la JD evaluara su permanencia en el CG, a lo cual la madre cuidadora acepto y agradeció la oportunidad.





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 02

- **Acta de reforzamiento con actores comunales sobre la intervención no presencial, acompañamiento familiar no presencial**

Acta de reunión con Actores Comunales del CG Las Americas

Siendo el 11 de noviembre del 2021, nos reunimos vía plataforma zoom, el acompañante técnico Samantha Rivas Frias, y las 10 Madres cuidadoras, las 2 madres guías y la guía de familia, para tratar la siguiente agenda:

1. Reforzamiento de las actividades de la prestación del Acompañamiento Familiar No Presencial.

La reunión inicia con la explicación del motivo por el cual se realiza el reforzamiento de las actividades, debido al reporte realizado por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC), el cual remite que no se ha cumplido con todas las actividades que se deben realizar por los actores comunales a las familias, por parte de un actor comunal. Por ese motivo, se hace extensivo el reforzamiento para recordar y aclarar ciertos puntos en relación a las funciones que se deben realizar.

La capacitación comienza con la explicación de los contenidos del Acompañamiento Familiar No Presencial; donde se resalta los tres tipos de mensajes que se envía a las familias como **Prácticas de Cuidado Saludable y Aprendizaje para favorecer el DIT** (los contenidos se han priorizado y organizado de acuerdo con el rango de edad de la niña o niño alienados a los 7 resultados en el marco de la política del DIT), **COVID 19** (orientados a las medidas preventivas y de respuesta ante el COVID-19 y ante riesgos de desastres) y **Salud mental** (orientados sobre el cuidado y autocuidado de la salud mental, así como la prevención de la violencia en la familia).

Las actividades por parte del actor comunal con respecto a las familias consisten en:

- a) 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.

Se considera una frecuencia de tres mensajes a la semana, uno por cada contenido temático, de acuerdo la edad de la niña o niño en base a la programación de la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales; los días de envío son el lunes, mensaje DIT; el martes, mensajes COVID-19 y el miércoles, mensaje de Salud Mental.

- b) 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.

Por medio 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 siendo el objetivo principal potenciar el desarrollo integral de las niñas y niños menores de 36 meses de edad.

Asimismo, se debe tener en cuenta como se desarrolla la consejería en base a los lineamientos del programa:

- a. El desarrollo de la consejería telefónica se realizará considerando una secuencia metodológica, organizada en momentos, a través de los cuales se promueve el diálogo y la reflexión sobre las prácticas de cuidado saludable y aprendizaje para favorecer el DIT, así como según las necesidades identificadas en las familias,



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

- para el cuidado de la salud mental, prevención de la violencia, medidas de respuesta ante casos sospechosos o confirmados de COVID-19.
- b. Considera una frecuencia cuatro veces al mes de acuerdo con el mes de la edad de la niña o niño en base a la programación de la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales
 - c. Si la familia refiere aspectos personales o familiares no previstos en la sesión programada, surgiendo otras necesidades, sin profundizar se atiende el tema identificando en la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales y la distribución por edad y posteriormente, se comunica al Acompañante Técnico guardando la confidencialidad de la información proporcionada por la familia.
 - d. Si el cuidador principal no puede participar en la sesión por alguna situación imprevista, esta se suspende y en coordinación con la familia se reprograma para llevarla a cabo durante la misma semana, y se evalúa la fecha y el horario más adecuado
 - e. Como apoyo a la llamada telefónica, para que el Actor Comunal pueda visualizar con anticipación los mensajes, podrá revisar la información impresa en las "Cartillas de Mensajes y Consejería por edad y temática para los actores comunales".

Se debe tener en cuenta que la consejería tiene tres momentos para poder desarrollar la actividad:

- a. Momento 1: ¿Cómo empiezo la sesión?

Momento de saludo a la/al cuidadora/or principal (madre, padre u otro cuidador) y de indagación por la salud de la niña o niño o gestante y demás miembros de la familia. A partir de la segunda sesión se realiza el seguimiento a los compromisos de la sesión anterior.

- b. Momento 2: ¿Qué haremos en la sesión?

Si bien se cuenta con la programación para el fortalecimiento de las prácticas de cuidado saludable y aprendizaje para el DIT, en este momento se desarrolla la consejería programada respecto a las prácticas de cuidado saludable (incluye el Seguimiento al paquete integrado de servicios priorizados para gestante y niñas y niños según corresponda) y/o aprendizaje para el DIT, las cuales se fortalecen de acuerdo con la programación de la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales.

En caso de identificar alguna necesidad en relación a fortalecer las medidas de respuesta ante contagio de COVID-19 (si se identifica algún caso sospechoso o confirmado) o los cuidados de la Salud Mental (si se identifica en la familia respuestas relacionadas a cuidado de la salud mental o prevención de la violencia) se priorizará la consejería en estos contenidos de acuerdo a la Malla de contenidos y mensajes para contextos no presenciales (Anexo N° 01).

Finalmente se promueve la generación de compromisos.

- c. Momento 3: ¿Cómo terminó la sesión?

Momento que permite conocer la apreciación de la/del cuidadora/or principal (madre, padre u otro cuidador) acerca de la sesión.

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Se agradece al cuidador o a la cuidadora principal por su tiempo y disposición en la sesión. Se acuerda la fecha y hora de la siguiente sesión.

Después del recordatorio de las funciones de seguimiento que se debe realizar a las familias usuarias, se pasa a realizar los compromisos por parte de los actores comunales:

- Se comprometen a seguir mandando los mensajes en los días señalados y reforzar con las familias el que puedan responder los mensajes enviados con un saludo o un emoticon, que pueda referir que están activos en la entrega de los mensajes
- Mandar captura de los mensajes a las familias para verificar el envío y poder mejorar la calidad de la comunicación con las familias.
- Mandar captura de las llamadas de consejería donde se señale el día, la hora y el tiempo que duro la consejería con las familias, al final de cada semana con sus anexos 4.
- Rellenar de manera clara y con todos los datos que se piden en el anexo 4.
- Comunicar al Acompañante técnico y a la Junta directiva los inconvenientes que se pueden presentar con las familias para que se puedan tomar las acciones pertinentes bajo los lineamientos.





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

