

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

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° 223-2021-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° 223-2021-CTVC/LIC, referida al funcionamiento del Servicio de Cuidado Diurno del Comité de Gestión SANTA MARIA REYNA.

TERCERO: Al respecto, es preciso señalar que en el SCD del Comité de Gestión "SANTA MARIA REYNA" está ubicado en MZ A LOTE 2 AAHH LA UNION 4TO SECTOR TABLADA DE LURIN, del distrito de **VILLA MARÍA DEL TRIUNFO**, provincia Lima, reconocido con ADENDA N°04 CONVENIO N°009-2015-MIDIS/PNCM/UTCD/UT-LIMA01; y cuya junta directiva es reconocida con RDE N° 505-2021-MIDIS/PNCM. Este CG viene atendiendo a 53 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.

La madre usuaria indicó que no recibe llamadas telefónicas, hace varios meses que no le llama, la madre cuidadora sólo le escribe mensajes preguntando como está la mamá y la niña y le envía mensajes. Este año solo ha recibido 3 llamadas telefónicas. Al no recibir orientaciones sobre cómo preparar los alimentos la usuaria visita videos dónde hay información confusa sobre el uso de la sangrecita en la alimentación de los niños y no sabe cómo prepararlo. 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



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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

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 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, se precisa que el Actor Comunal no realizó la consejería telefónica una vez a la semana, no habiendo limitación de acceso a telefonía.

El 05/11 se convocó a una reunión a la Madre Cuidadora con participación de miembros de la Junta Directiva, la madre cuidadora indica haber dejado de realizar la consejería alguna semana. Añade que por "motivos personales" que no le permitirán cumplir con sus funciones comunica su renuncia al voluntariado. (Anexo 01).

Ante ello, el 08/11 el AT se comunicó con la familia usuaria con la finalidad de corroborar la información brindada por la madre cuidadora, a su vez, reafirmar las actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial. La familia usuaria reafirma lo descrito en el caso. (Anexo 02). Se realizó la comunicación con todas las familias usuarias de la madre cuidadora en mención

El 12/11 el AT se reunió con miembros de la Junta Directiva para informar lo manifestado por las familias usuarias. Asimismo, se informa cómo se realizó el seguimiento a las madres cuidadoras respecto a las consejerías y la entrega de evidencias, detallando que la MC involucrada en el presente caso enviaba sus evidencias de manera semanal. (Anexo 03)

Por lo cual, se realizó una reunión de capacitación y asistencia técnica a los actores comunales sobre el cumplimiento de la frecuencia de consejería telefónica a fin favorecer el desarrollo infantil temprano, como parte del Acompañamiento Familiar No Presencial. (Anexo 04)

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



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

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, hay que considerar que se cuenta con ámbitos en que la comunicación es por medios comunitarios.

El punto crítico se considera Infundado:

Al respecto, se precisa que, durante la planificación mensual para octubre se programó en el cronograma de mensajería y consejería no presencial el envío de videos relacionados a cuna más digital los jueves o viernes (Anexo 05), se adjunta evidencia del envío a la familia usuaria. (Anexo 06)

CONCLUSIONES

De las observaciones realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de Lima Provincias, del CASO N° 223-2021-CTVC/LIC, se precisa:

El punto crítico 1 se considera **FUNDADO**, por lo que se procedió a levantar las observaciones tal como se señala en el análisis precedente.

El punto crítico 2 se considera **INFUNDADO**, en cumplimiento a lo estipulado por la normatividad vigente del programa.



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

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

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 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 01

• Renuncia de Madre cuidadora

ACTA DE REUNIÓN

Siendo las 15:00 pm horas del viernes 05 de noviembre del 2021, nos encontramos reunidos la madre cuidadora Dayana Moreyra, Sra. René Valle (Tesorera), Sra. Virginia Barrantes (Vocal), Sr. Jhyerson Mesa (Presidente), miembros de la Junta Directiva y Acompañante Técnico Paloma Millán para tocar la siguiente agenda:

Motivo: REUNIÓN CON JD DEL OS SANTA MARÍA REYNA, TEMA: CASOS CTVC

La acompañante técnica toma la palabra e informa que el día 03-11-21 se llegó a conocer 02 casos de llamadas realizadas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, los mismos que fueron socializados por la Especialista Integral Karen Francia en una reunión con todas las madres cuidadoras el día 05 de noviembre, razón por la cual se ha comunicado a los miembros de la Junta Directiva realizar una reunión con la madre cuidadora Dayana Moreyra, pues los dos casos corresponden a familias a quienes ella hace seguimiento.

Se brinda lectura del caso N° 223-2021-CTVC/LC, luego del caso N° 224-2021-CTVC/LC. Seguidamente se consulta a la MC Dayana sobre el contenido de los mismos, ella indica "Ahora se envían las capturas cuando se hacen las llamadas, antes de eso alguna vez he hecho la consejería alguna vez por audio, y alguna vez no he realizado, pero no solo 3 veces en el año como dice la familia".

Asimismo, agrega que por motivos personales y debido a que se está enfocando en ello, expresa su deseo de no continuar con su voluntariado, agregó que desearía seguir y que todo se aclare. La AT indica que se respeta su decisión y se le agradece su participación en la reunión.

Al retirarse de la reunión, la AT indica que al haber escuchado lo indicado por la MC y ante los casos presentados, se realizará lo siguiente:

- Se presentará un informe de descargo, con las evidencias correspondientes a las capturas de llamadas realizadas por la MC y las capturas de los mensajes enviados (cuna más digital)
- Se realizará una capacitación de reforzamiento con las MC sobre intervención efectiva de mensajería y consejería
- Se comunicará con las familias usuarias de la MC consultado por la cantidad de llamadas realizadas.
- Se solicita el apoyo de la Junta Directiva para realizar llamadas al azar a las familias usuarias con la finalidad de conocer el servicio prestado.

La Sra. Virginia indica que la MC ha indicado sus motivos, no se le juzga, de repente falló o faltó organizarse, quizá hubo un malentendido, debería de seguir adelante. La Sra. René menciona que de toda experiencia se aprende y que lo que haya ocurrido puede servir de experiencia, en tanto a su renuncia que no sea por el caso presentado, que sería bueno conversar con ella, pues tal vez ha tomado una decisión sintiéndose mal. Finalmente, ambas coinciden que lo que decida la MC se respetará.

- Un acuerdo adicional, será que la AT se comunique con la MC para que ella retire o no su deseo de retirarse del programa.

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión, siendo las 15:45 pm horas del mismo día viernes 05 de noviembre del 2021, firmando todas las presentes en señal de conformidad de todo lo acordado.

MC Dayana Moreyra
Sra. René Valle (Tesorera)
Sra. Virginia Barrantes (Vocal)
Sr. Jhyerson Mesa (Presidente)
Acompañante Técnico Paloma Millán

Nombre	Apellido	Fecha	Hora	Estado
Dayana Moreyra	Moreyra	05/11/2021	15:00	Asistió
René Valle	Valle	05/11/2021	15:00	Asistió
Virginia Barrantes	Barrantes	05/11/2021	15:00	Asistió
Jhyerson Mesa	Mesa	05/11/2021	15:00	Asistió
Paloma Millán	Millán	05/11/2021	15:00	Asistió

Paloma Millán
AT Paloma Millán
43220106

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

The image is a composite of three screenshots. The top screenshot is a desktop screen recording of a Zoom meeting. The Zoom window shows a presentation slide titled 'III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES)'. The slide contains the following text:

En el marco de las acciones de vigilancia a la Prestación de Servicios en Contextos No Presenciales del PNMC, se realizó la entrevista telefónica con la Sra. Judith Geraldine Alvaro Alvarado madre del usuario de iniciales S.G.M.A. atendida por el Comité de Gestión "Santa María Reyna", evidenciándose los siguientes puntos críticos:

- 1. ACTOR COMUNAL NO BRINDA CONSEJERÍA TELEFÓNICA AL HOGAR LA SEMANA PASADA.** La madre usuaria indica que no recibe llamadas telefónicas, solamente mensajes vía WhatsApp donde le preguntan sobre el estado de su niño, a ella le gustaría recibir mayor orientación sobre cuidados de su niño. Esta situación podría contravenir la RDE 0766-2021-MIDIS/PNMC en el 5.3.2. Actividades del Acompañamiento Familiar No Presencial indica que el 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.
- 2. HOGAR DESCONOCE SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA "CUNA MÁS DIGITAL".** Hogar manifiesta desconocimiento haber hecho uso, de los contenidos audiovisuales especializados que tiene el programa para promover de manera significativa y entendida, 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.

A video feed of a man is visible in the top right corner of the Zoom window. Below the Zoom window is a Windows taskbar. The bottom left screenshot is a mobile app interface for 'MCuid Dayana Moreyra' showing a call log with the following entries:

Fecha y Hora	Duración
5 nov. 19:09	25 min 44 s
5 nov. 19:08	Cancelada
5 nov. 19:07	3 s
5 nov. 17:21	22 min 10 s
5 nov. 16:43	Cancelada
3 nov. 14:43	1 min 5 s

The bottom right screenshot is a mobile app interface for 'SMR Sra René Valle, Tes...' showing a call log with the following entries:

Fecha y Hora	Duración
5 nov. 19:06	1 hora 0 min 9 s
5 nov. 16:22	11 min 33 s
5 nov. 16:07	Cancelada
5 nov. 16:06	Cancelada
5 nov. 16:06	Cancelada
28 oct. 13:46	29 s



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 02

- Seguimiento a las familias usuarias asignadas a la MC para corroborar la ejecución de consejerías.





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 03

- Reunión con CG para informar el seguimiento realizado a las Familias usuarias, redistribución de los usuarios a otras MC, compromiso de la Junta directiva en realizar el seguimiento de forma aleatoria a las familias usuarias.

ACTA DE REUNIÓN

Siendo las 19:30 pm horas del viernes 12 de noviembre del 2021, nos encontramos reunidos la Sra. René Valle (Tesorera), Sra Virginia Barrantes (Vocal), miembros de la Junta Directiva y Acompañante Técnico Paloma Milán para tocar la siguiente agenda:

Motivo: SEGUIMIENTO DE CASO CTVC

La acompañante técnico toma la palabra e informa que, por acuerdo en reunión anterior, se ha comunicado con MC Dayana Moreyra, la comunicación se realizó a las 2:45pm. En dicha comunicación la MC reiteró que no continuaría con su voluntariado en el Programa.

El mismo día, en horario posterior, el AT se comunicó con las familias usuarias de la Madre Cuidadora Dayana, en relación a los casos CTVC. Respecto al caso N° 223-2021-CTVC/LIC, la Sra. Marianela Gricela Murrugarra Ramirez, reafirmó que este año había recibido "3 llamadas aproximadamente"; en tanto que, referente al caso N° 224-2021-CTVC/LIC, la Sra. Judith Geraldine Alvaro Alvarado afirmó recibir "solamente mensajes vía WhatsApp" agregó que la semana pasada si recibió la llamada de consejería y anteriormente "solo algunas veces".

Se informa que además se ha comunicado con las demás familias usuarias a quienes hacía seguimiento la madre cuidadora, informando el nombre de la nueva madre cuidadora quien a partir de la fecha brindará acompañamiento, reiterándoles que la mensajería y consejería son parte de la estrategia de Acompañamiento Familiar No Presencial (3 mensajes claves en la semana y una llamada de consejería de al menos 15 minutos).

La Sra Virginia menciona que al conocer las evidencias se aclara que la MC no estuvo realizando las llamadas, que espera le vaya bien.

La AT agrega que el seguimiento a las funciones de las madres cuidadoras comprende que ellas comparten evidencias cada semana, envío de cronograma, capturas de los mensajes enviados, capturas de las llamadas realizadas las cuales se van contabilizando durante la semana y compartiendo el avance. La MC estuvo enviando sus evidencias, pero no correspondían a la realidad. Se seguirá llamando a las familias para conocer el cumplimiento de las consejerías, se reitera que la Junta Directiva también puede apoyar comunicándose con las familias para brindar el seguimiento al cumplimiento de la estrategia.

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión, siendo las 20:05 pm horas del mismo día viernes 12 de noviembre del 2021, firmando todas las presentes en señal de conformidad de todo lo acordado

Sra. René Valle (Tesorera)
Sra Virginia Barrantes (Vocal)
Acompañante Técnico Paloma Milán

René Valle
20593042
Tesorero



Virginia Barrantes
Virginia Barrantes
Vocal

Paloma Milán
AT. Paloma Milán
43220106



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia
ANEXO 04

- **Capacitación de reforzamiento sobre la intervención no presencial a las MC**

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main window displays a presentation slide titled "ACOMPANIAMIENTO FAMILIAR NO PRESENCIAL" (Non-presential Family Accompaniment). The slide content includes:

- ENTREGA DE CANASTA Y KIT DE HIGIENE** (Delivery of basket and hygiene kit)
- SE PUEDE REPROGRAMAR EN LA SEMANA** (It can be reprogrammed in the week)
- HORARIO DEBE SER ACORDADO** (Schedule must be agreed)
- CONSEJERÍA DEBE SER PROGRAMADA** (Counseling must be programmed)
- DESARROLLO** (Development)
- CONSEJERÍA** (Counseling)
- PREGUNTAR POR LA SALUD DE LOS NIÑO** (Ask about the child's health)

On the left, a participant list shows: Paloma Milán (definición, yo), COSANTA MARIA REYNA, Isabel, Neily, Norma, and Yovana. On the right, a video gallery shows Neily, Norma, and Yovana.

The screenshot shows a presentation slide titled "CONSEJERÍA TELEFÓNICA" (Telephone Counseling). The slide content includes:

- intercambia información a través de la reflexión, para favorecer el desarrollo del niño/a desde el periodo la gestación.** (exchanges information through reflection, to favor the development of the child/a from the gestation period)
- Se realiza según la edad de los niños/as** (It is carried out according to the age of the children/a)
- 1 llamada telefónica una vez por semana, con una duración entre 15 y 20 minutos.** (1 telephone call once a week, with a duration between 15 and 20 minutes)
- Se en 3 momentos** (It is in 3 moments)
- 1: ¿Cómo va la sesión?** (1: How is the session going?)
- Momento 2: ¿Qué hora vamos a la sesión?** (Moment 2: What time are we going to the session?)
- Antes de la consejería, realiza lo siguiente...** (Before the counseling, do the following...)

The screenshot shows a mobile app interface for "MCuid Cristina Calderón". It displays a list of calls with the following details:

Fecha y hora	Duración	Estado
11 nov, 16:02	26 min 5 s	Completada
11 nov, 16:00		Cancelada
11 nov, 16:00		Cancelada
11 nov, 15:59		Cancelada
11 nov, 15:48	10 min 07 s	Completada
11 nov, 15:48		Cancelada
11 nov, 15:43	3 min 33 s	Completada



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

ANEXO 05

- Reunión de Planificación con la programación de mensajería y consejería para octubre

FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Código ENL URG.FR.001
		Versión 01
		Página 3 de 5

Se indica que las actas son documentos que deben demostrar la agenda tratada y el desarrollo de la reunión, por lo tanto, debe ser un documento detallado, en el caso del acta mostrada, se evidencia la agenda, pero no lo trabajado en cada punto.

Además, se indica que la reunión de planificación debe ser exclusiva para temáticas relacionadas a la mensajería y consejería, se el marco de la prestación no presencial, se debe resaltar las dificultades que se ha presentado en el desarrollo a las MC y las alternativas de solución que ha brindado el AT.

Se las reuniones que hay reuniones que deben ser exclusivas por ejemplo Capacitaciones, Seguimiento mensual, Planificación mensual, Reunión de socialización de transferencias, y otras otras reuniones debe contar con actas detalladas de lo tratado (deben estar pagadas en el libro de actas). La reunión debe tener las capturas de pantalla como evidencia de lo realizado, lo cual debe ser verificable en día y hora, colocar el tema de reunión y la agenda en el chat o en las capturas realizadas debe evidenciarse el tema que se está tratando.

FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Código ENL URG.FR.001
		Versión 01
		Página 4 de 5
La relación a la ficha de acompañamiento se retira que debe detallar las dificultades y compromisos de la MC, sin embargo, se ha evidenciado que en muchas fichas los AT indican "NINGUNA" en dificultades y no comprenden columnas "continuar con la mensajería", se pide que la relación no debe ser tan sucinta, pues siempre hay dificultades y compromisos que conllevan a un logro, el compromiso debe ser verificable. La evidencia de la aplicación de la ficha debe tener el registro de la llamada donde se indique día, hora y duración, en su defecto se debe mostrar, inmediatamente se haya terminada la llamada, un mensaje al whatsapp donde se detalle los compromisos a los que se llegó y hacer referencia a la llamada que se hizo, luego ambas capturas de pantalla (llamada y whatsapp) se adjuntan a la ficha. Como punto final se recoge las dificultades presentadas durante el mes para el desarrollo de la consejería y mensajería. AT Enríque indica que tuvo la dificultad con una familia que durante dos días no respondió los mensajes al llamado, tanto el actor comunal como la AT estuvieron intentando en reiteradas oportunidades contactarse, hasta que finalmente decidieron ir al domicilio para ver cual era la situación de la familia y el por qué no contestaba los llamados. Madre usuaria contestó a la AT la llamada y explicó que un familiar había fallecido. Se sabe que AT refiere que tomará como ejemplo este caso para en la reunión mensual hacer extensivo a sus demás actores y pedir que se les solicite un número adicional a las familias usuarios para casos de emergencia. Especialista le pide a los demás AT que también soliciten a sus familias que puedan conseguir un número adicional para estas situaciones, ese número solo será para casos de emergencia. Además, AT Enríque indica que también a veces las familias no contestan en el día, responden a los mensajes en la noche o incluso al día siguiente, ya que comparten un mismo celular, lo utilizan en las clases virtuales o están trabajando, etc. Se indica que se debe tener en consideración y se debe esperar hasta el segundo día para que se pueda tener muchas adicionales para contactar a la familia. AT Patricia menciona que también ha tenido un caso similar donde la familia usuaria no contestaba los llamados, AT llamó a la familia y se comprometió a que respondería los llamados, sin embargo nuevamente ha empezado a no contestar y esto dificulta el contacto para realizar la consejería, la estrategia que se tomó es que en el reperto de contacto se elaborará un acta donde la familia proponga una solución para esta situación y se comprometa a recibir las llamadas de consejería, ya que según refiere, la familia solo muestra interés en el reperto de contacto. Se indica que el programa brinda una prestación integral, buscando fortalecer las capacidades y prácticas de crianza en la familia para lograr el desarrollo integral del niño, esto se debe aclarar a la familia desde su ingreso al programa y la FU se comprometa al cumplimiento de las normas. AT Rosmary comparte que en su caso se junta directiva, cuando hay casos de familias que no se pueden contactar o familias que incumplan con algún compromiso, las visitas en domicilio para levantar actas que puedan contribuir a fortalecer el compromiso de la familia usuaria o que finalmente sirvan para poder terminar el vínculo con el programa y dar paso a otro usuario que requiera de la intervención completa. Se consulta si algún otro AT tiene algún comentario adicional y al no haber más intervenciones se da por culminada la reunión.		
Acuerdos y/o compromisos:		
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA RESPUESTA
1. Al ingreso de las familias usuarias al programa se les debe explicar claramente el funcionamiento de la intervención no presencial, es que cuando, etc. Después de la llamada hacer un breve recordatorio en el whatsapp.	AT	Cada vez que ingrese un usuario
2. Las actas de planificación deben ser detalladas, deben contener información solo de la planificación para en un momento de el que se	AT	Mensual



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 06

- Evidencia del envío de mensajería relacionada a cuna más Go a madres cuidadoras y familias usuarias (Familia entrevistada)

MENSAJE ENVIADO 07/10/21



MENSAJE ENVIADO 15/10/21



MENSAJE ENVIADO 22/10/21



MENSAJE ENVIADO 28/10/21





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

MENSAJE ENVIADO 07/10/21



MENSAJE ENVIADO 15/10/21



MENSAJE ENVIADO 22/10/21



MENSAJE ENVIADO 28/10/21

