

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA
SEDE REGIONAL JUNIN**

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

Huancayo, 26 de mayo de 2021

OFICIO N° 068-2021-CTVC/JUNIN

Señor (a)

ING. SULLA ERIKA BLAS RIVERA

Jefa de la Unidad Territorial – Junín.

Programa Nacional Pensión 65.

Presente. -

Asunto : Se ALERTA Uno (01) CASO(S)

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (Comité), al mismo tiempo manifestarle que el Comité, tiene como función principal la de vigilar los avances en el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; así como velar por la transparencia y neutralidad en la ejecución de sus prestaciones sociales.

En tal sentido, producto de las acciones de veeduría y vigilancia realizadas por los Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, adjunto al presente le hago llegar el (los) siguiente(s) CASO(S)¹:

- CASO N° 244-2021-CTVC/JUN

Finalmente, me permito sugerirle que se realice la verificación de este(os) caso(s) y, concluido su procedimiento, le solicito sirva comunicar el resultado de la misma.

A la espera de su pronta atención, quedo de Usted

Atentamente,



Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



¹ Para efectos de la atención del CASO alertado, el Comité entiende que un **Caso Resuelto** es aquel que el Programa le ha comunicado - por escrito -, manifestando:

- 1) Una conclusión sobre el CASO Alertado; precisando si tiene la CONDICIÓN de: **FUNDADO** o **INFUNDADO**.
- 2) Si el CASO Alertado es FUNDADO, es necesario precisar la medida correctiva implementada o la medida a implementar y el plazo previsto.
- 3) Si el CASO Alertado es INFUNDADO, es necesario precisar las razones en las cuales sustenta esta decisión.
- 4) Si el CASO Alertado corresponde a dos o más personas afectadas, es necesario individualizar la CONDICIÓN y proceder de acuerdo a los numerales 2 o 3, según corresponda.

El Comité publica en su página web todos los casos alertados al programa, así como las respuestas recibidas

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA

Teléfono de Junín: 942161273 Teléfono Nacional: 984056206		CASO		N° 244-2021-CTVC/JUN	
PROGRAMA SOCIAL:		PENSION 65		1. FECHA DE REGISTRO: 12/05/2021	
I. DATOS DEL INFORMANTE / SOLICITANTE / VEEDOR:					
2. APELLIDOS NOMBRES:		NATALY RAMOS DURAN		3. NÚMERO-DNI: 72694357	
4. ORGANIZACIÓN/INSTITUCIÓN		MUNICIPALIDAD DE SANTA BARBARA DE CARHUACAYAN		5. CARGO: RESPONSABLE DESARROLLO SOCIAL	
II. IDENTIFICACIÓN DEL CASO: LUGAR DE OCURRENCIA, PROCESO VIGILADO/VERIFICADO				6. FECHA DE OCURRENCIA: 12/05/2021	
7. DEPARTAMENTO:		JUNÍN		8. PROVINCIA: JUNIN	
9. DISTRITO:		JUNIN		10. CCPP/DIRECCIÓN: Jirón Isidoro Suárez 195 y Jirón San Martín s/n	
11. PROCESO OBJETO DE VIGILANCIA/VEEDURÍA		SERVICIO DE PAGADURÍA		12. ¿DÓNDE SE APLICÓ LA FICHA DE VEEDURÍA? JUNIN – AGENCIA 3 – 0507	
13. CANTIDAD DE AFECTADOS:		28		14. CANTIDAD DE PUNTOS CRÍTICOS: 04 Puntos Críticos	
III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (ANÁLISIS Y PRECISIONES):					

El 12/05/2021 durante las acciones de veeduría/vigilancia realizada por la Srta. Nataly Ramos Duran, responsable de Desarrollo Social de la Municipalidad de Santa Bárbara de Carhuacayan, Provincia de Yauli, se registró los siguientes puntos críticos:

- 1. PUNTO DE PAGO NO ESTA IMPLEMENTADO PARA PROTEGER AL USUARIO(A) DEL SOL Y/O LLUVIA.** Durante el operativo del pago del programa Pensión 65, realizado en la agencia del Banco de la Nación del distrito de Junín se observó que NO se había implementado carpas o toldos, que proteja del sol, así mismo se constató que NO había sillas/asientos por lo que los usuarios/as optaron por utilizar las veredas de cemento para su descanso y otros llevan sus propios asientos, mientras esperaban su atención en la agencia, hay que tener en cuenta que son personas de la tercera edad que físicamente ya no tienen la capacidad de mantenerse en pie mucho tiempo (Ver anexo N° 2).
Cabe Resaltar: que esta situación podría contravenir las anotaciones de la Guía de Procesos y la de Política de Calidad del Programa social: "Coordinación con cada Gobierno Local para que provean de facilidades logísticas en el punto de pago (sillas, toldos, etc.)".
- 2. NO SE BRINDA SEGURIDAD A USUARIOS/AS DURANTE EL DIA DE PAGO.** En las acciones de veeduría se observó que durante el operativo de pago no hubo presencia de serenos, policías o militares que puedan brindar seguridad a los usuarios (as). Sin embargo, solo se contó con el apoyo de un personal de vigilancia de la agencia del Banco Nación.
- 3. NO SE BRINDA ATENCION AMABLE-RESPETUOSA A USUARIOS/AS DURANTE EL PAGO.** Durante las acciones de veeduría se observó que había demora en la atención debido a que el biométrico del Banco de la Nación no reconoce la huella dactilar de los usuarios (as) por lo que se tiene que limpiarse/lavarse varias veces la mano para que detecte su huella. En esta oportunidad hubo ocho (8) usuarios(as) con la dificultad de la huella digital, una de las afectadas fue la Sra. Guerreros Cazo Feliciano (91 años) usuaria del programa quien manifestó que en cada cobro tiene la misma dificultad, esto le causa un maltrato psicológico.

Cabe resaltar que esto viene sucediendo constantemente en varios puntos de pago donde los adultos mayores reciben maltrato psicológico por parte de los operadores del Banco de la Nación. Se debe tener en cuenta que son adultos mayores con diferentes dificultades por su avanzada edad.

4. **AUSENCIA DE PROMOTOR U OTRO PERSONAL DE PENSION 65 DURANTE EL OPERATIVO DE PAGO.** El 12/05/2021, durante la entrega de la subvención económica a los usuarios del Programa Pensión 65 en la Agencia del Banco de la Nación del distrito de Junín, se evidenció la ausencia del Promotor del Programa durante todo el desarrollo del proceso en mención.

Cabe resaltar que La presencia de un operador del Programa es importante en el acompañamiento a los usuarios para atender sus pedidos, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias que se pueden presentar. Además, en un contexto de emergencia sanitaria, se requiere de personal del programa que pueda verificar y apoyar el ordenamiento de los usuarios de tal manera que se garantice las medidas de bioseguridad en los puntos de pago.

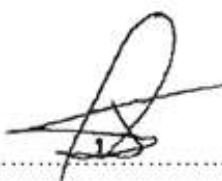
IV. SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES:

En el marco de los lineamientos técnicos del Programa y sus acciones de coordinación con el Banco de la Nación y/u otras instituciones, se solicita verificar el caso e implementar las medidas correctivas a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio, por lo que en ese sentido se sugiere:

- a) Que el Programa Pensión 65 garantice, fortalezca y realizar las gestiones y articulación interinstitucional para implementar en el punto de pago sillas y carpas, para evitar que los adultos mayores sean afectados por el cambio de las condiciones climatológicas, que pueda afectar la salud de los usuarios/as.
- b) Se sugiere al programa implementar estrategias que mitiguen el problema de la actualización de las huellas dactilares de los usuarios/as del programa.
- c) Sugerimos al programa garantizar el cumplimiento de la RDE N° 164-2020-MIDIS/P65-DE **“Protocolo de gestión de espacios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los puntos de pago de la subvención económica de los usuarios y usuarias del programa nacional de asistencia solidaria “pensión 65”** el numeral 6.2 fase de Organización que a letras menciona ...“Los jefes de las unidades territoriales deberán coordinar con las siguientes instancias: a.- **Administradores de las agencias del Banco** – El tiempo promedio que tomara atender a cada usuario (considerar la lentitud de movimiento de los usuarios mayores de 65 años y las dificultades comunicacionales por sordera...), b.- **Las municipalidades, policía nacional y fuerzas militares**-La cantidad de serenos, policías y militares que apoyaran en cada agencia del Banco de la Nación y/o punto de pago.-c.-**Hospitales o establecimientos de salud más cercanos al punto de pago** -La disponibilidad de ambulancias y/o personal de salud que pueda atender alguna emergencia durante el pago.
- d) Implementar estrategias que permitan garantizar la presencia de los operadores del programa durante los operativos de pago en este distrito, acción que permitirá brindar atención inmediata a los usuarios del programa y garantizar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad sobre todos por tratarse de población vulnerable.
- e) Que el programa realice las indagaciones respectivas de cada punto crítico y se resuelvan en el debido plazo establecido según la ruta de alerta del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana para garantizar un servicio de calidad a los usuarios/as.

V. ANEXOS: (Total de páginas/folios: (05))

1. Copia de la Ficha de Vigilancia N° 182-2021-JUN-P (3 folio).
2. Dos (02) fotografías del operativo de pago en la agencia del Banco de la Nación (2 folios).


.....
Jessica Rojas Domínguez
Responsable Regional



COMITE DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:	942161273	FICHA DE VIGILANCIA		CÓDIGO
Teléfono Nacional:	984056206	OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65		V-182-2021-JUN-P FECHA Aplicación 12/05/2021/
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65				
El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65)				
El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado				
Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones.				
En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica				
FECHA de Veeduría/Vigilante	INICIAL 12/05/2021/ FINAL 12/05/2021/	HORA de Veeduría/Vigilante	INICIAL 7 : 30	FINAL 11:40
Esta FICHA es aplicada en una CAMPAÑA DE VEEDURIA/VIGILANCIA? SI (X) NO ()				
I. DATOS GENERALES: Ubicación e Identificación del PUNTO DE PAGO				
1 DEPARTAMENTO:	JUNIN	2. PROVINCIA:	JUNIN	
3 DISTRITO:	JUNIN	4. CCPP/Dirección:	JUNIN	
5 IDIOMA que predomina en la zona:	→ a) Español (X) b) Quechua () c) Aymara () d) Ashaninka () e) Awajún () f) Otros () Señalar cuál es _____			
6 LUGAR donde se hace la veeduría:	→ a) Agencia Bancaria (X) b) Empresa de Transportadora de Valores () c) PIAS ()			
7 PERIODO de RETIRO DE SUBVENCIÓN al que se aplica esta FICHA de Vigilancia:	→ Ene-Feb () Mar-Abr (X) May-Jun (X) Jul-Ago () Set-Oct () Nov-Dic ()			
8 Qué DISTRITOS fueron PROGRAMADOS el día de hoy en este punto de pago?	SANTA BARBARA DE CARHUACAYAN			
9 Se REALIZA el Operativo de Pago en la fecha programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la fecha programada →	SI NO			
9.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →				
10 Se REALIZA el Operativo de Pago en la hora programada? Revisar el cronograma de pagos y confirmar la hora programada →	SI NO NV			
10.1 Si la respuesta es "NO" señale brevemente los motivos: →				
II. DIFUSIÓN-CONVOCATORIA-DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en frontis de la Municipalidad, Local comunal, etc. de distrito(s) programados para hoy				
11 Se publicó/Difundió el CRONOGRAMA DE PAGOS?	SI NO NV			
12 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE ABONADOS?	SI NO NV			
13 Se publicó/Difundió el PADRÓN DE USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA?	SI NO NV			
14 Usted considera que el Padrón de USUARIOS SUSPENDIDOS/ USUARIOS EN VIGILANCIA explica claramente la RAZÓN por la que no se pagará al usuario?	SI NO NV			
III. PARTICIPACIÓN DE ACTORES EN EL OPERATIVO DE PAGO:				
15 Usuarios de distritos NO PROGRAMADOS ASISTIERON a RETIRAR SU PENSIÓN?	SI NO NV			
15.1. Si la respuesta es "SI", de qué distritos? _____ aproximadamente cuántos usuarios? a) Menos de 10() b) Menos de 30() c) Más de 31()				
16 ¿Algún USUARIO SUSPENDIDO/ EN VIGILANCIA ASISTIÓ al punto de pago para RETIRAR SU SUBVENCIÓN?	SI NO NV			
16.1. Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 01. Llene una ficha de atención				
17 En el Punto de Pago se observa la presencia de SERENOS, POLICIAS, MILITARES el día del Operativo de Pago	SOLO VIGILANTE SI NO NV			
17.1. Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()				

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA				
Teléfono Regional:	942161273	FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65	CÓDIGO	V-182-2021-JUN-P
Teléfono Nacional:	984056206		FECHA Aplicación	12/05/2021/
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica				
18	En el Punto de Pago se observa la presencia de PERSONAL DE SALUD y/o AMBULANCIAS el día del Operativo de Pago			SI NO NV
18.1	Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvieron presentes → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()			
19	El PROMOTOR o algún personal de PENSIÓN 65 está PRESENTE durante el Operativo de Pago?			SI NO NV
19.1	Si la respuesta es "SI", señale en qué momento estuvo presente → a) Solo al principio () b) Durante todo el operativo de pago () c) Solo al final ()			
IV. DESARROLLO DEL OPERATIVO DE PAGO: Verificar en el punto de pago (Agencia Bancaria/PIAS/ETV)				
20	Ud. observa algún tipo de SENALIZACIÓN EN EL PISO con una distancia mínima de 2 metros que ayude a guardar la distancia entre las personas?			SI NO NV
21	Usuarios(as) están ordenados en una fila guardando la DISTANCIA MINIMA DE DOS METROS (aproximadamente 3 pasos)			SI NO NV
22	Ud. observa que los usuarios/as acuden al operativo de pago USANDO MASCARILLAS FACIALES?			SI NO NV
23	En el Punto de Pago se implementó BALDE DE AGUA CON CAÑO Y JABON para el lavado de manos o ALCOHOL/GEL para desinfectarse?			SI NO NV
24	En el Punto de Pago usted observa que los usuarios se LAVAN LAS MANOS CON AGUA Y JABON y/o usan el ALCOHOL/GEL para desinfectarse?			SI NO NV
25	Usuarios(as) que CAMINAN CON DIFICULTAD O USAN SILLA DE RUEDAS están acompañados por otra persona que los ayuda?			SI NO NV NA
26	La Agencia Bancaria, PIAS, o ambiente donde paga la ETV tiene RAMPAS CON BARANDAS para que se movilicen adultos mayores enfermos o con discapacidad?			SI NO NV NA
27	En la Agencia Bancaria, PIAS o ambiente donde paga la ETV hay 1 FILA para ATENCIÓN PREFERENCIAL de usuarios(as) en silla de ruedas o enfermos?			SI NO NV NA
28	Usted observa que hay usuarios(as) con DISCAPACIDAD SEVERA y/o ENFERMEDAD GRAVE que acuden al punto de pago a recibir su subvención económica?			SI NO NV
28.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 02. Llene una ficha de atención			
29	Terceras personas autorizadas con Resolución Directoral de autorización TUVIERON DIFICULTAD PARA COBRAR la subvención económica?			SI NO NV NA
29.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 03. Llene una ficha de atención			
30	En este operativo de pago hay USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que están en el PADRÓN DE ABONADOS, pero que NO LE PAGARON?			SI NO NV
30.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 04. Llene una ficha de atención			
31	En este operativo de pago ¿existen USUARIOS/TERCERAS PERSONAS AUTORIZADAS que recibieron la Subvención Económica INCOMPLETA?			SI NO NV
31.1	Si la respuesta es "SI", señale quiénes son en la LISTA 05. De ser posible tome una foto al voucher y llene una ficha de atención			
32	En Agencia Bancaria, PIAS o ETV, CUANTAS VENTANILLAS ESTÁN HABILITADAS para atender a los usuarios del programa? _____ 2			NV
33	Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o ETV UTILIZAN MASCARILLA FACIAL Y TIENEN DISPONIBLE ALCOHOL?			SI NO NV
34	El ambiente de la Agencia Bancaria o ambiente donde paga la ETV es AMPLIO Y ESTÁ VENTILADO?			SI NO NV
35	Se brinda atención AMABLE-RESPETUOSA a los usuarios(as) del programa durante el pago?			SI NO NV

COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA										
Teléfono Regional: 942161273		FICHA DE VIGILANCIA OPERATIVO DE PAGO - PENSIÓN 65				CÓDIGO		V-182-2021-JUN-P		
Teléfono Nacional: 984056206						FECHA Aplicación		12/05/2021/		
OBJETIVO: VIGILAR LA REALIZACIÓN DEL OPERATIVO DE PAGO DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 El veedor/vigilante aplicará esta ficha DURANTE un Operativo de Pago en un PUNTO DE PAGO (lugar donde se realiza el pago de PENSIÓN 65) El veedor/vigilante llenará esta ficha OBSERVANDO directamente el desarrollo del Operativo de Pago, luego marcará la opción que corresponda a lo observado Para el llenado de esta Ficha escriba la respuesta con letra clara y/o marque con "X" donde corresponda. Es importante llenar la parte de observaciones y recomendaciones. En toda la Ficha tomar en cuenta esta LEYENDA: NV = No Verificó NA = No Aplica										
36	El punto de pago está implementado para PROTEGER A USUARIOS(AS) DEL SOL Y/O LLUVIA mientras espera su pago (cola)?							SI	NO	NV
37	¿Se ENTREGA VOUCHER o BOLETA a usuarios(as) del programa que retiraron su SUBVENCIÓN ECONOMICA?							SI	NO	NV
38	En este operativo de pago se realizan CAMPANAS DE SALUD U OTRO SERVICIO para los usuarios(as) del programa? (capacitación e información financiera)							SI	NO	NV
38.1 Si la respuesta es SI, describa los servicios complementarios brindados: →										
39	¿Los pagadores de la Agencia Bancaria, PIAS y/o de la ETV usan el IDIOMA PREDOMINANTE de la zona durante la atención del pago?							SI	NO	NV
40	¿El PROMOTOR/PERSONA que brinda información a los usuarios(as) en el punto de pago usa el IDIOMA predominante de la zona?							SI	NO	NV NA
41	Usuarios que ya hicieron el cobro de su pensión PERMANECEN CONCENTRADOS en el punto de pago?							SI	NO	NV
42	El operativo de pago CONCLUYE DOS HORAS ANTES DEL INICIO de la inmovilización social obligatoria?							SI	NO	NV NA
43	¿Surgieron RECLAMOS, QUEJAS O DENUNCIAS de usuarios durante el Operativo de Pago?							SI	NO	NV
43.1 Si la respuesta es SI, señale Cuántas FICHAS DE ATENCIÓN se llenaron?: → <i>Adjuntar las FICHAS de ATENCIÓN llenadas</i>										
44	¿Usted considera que existieron actos de APROVECHAMIENTO POLÍTICO PARTIDARIO durante este Operativo de Pago?							SI	NO	NV
45. OBSERVACIONES (o dificultades)					46. RECOMENDACIONES					
Hubieron 8 usuarios que tuvieron problema con la huella digital										
47	¿Algún miembro del equipo técnico lo ACOMPAÑÓ TELEFÓNICAMENTE a Usted durante la veeduría?							SI	NO	
47.1 Si la respuesta es SI, coloque los Apellidos y Nombres del miembro del equipo técnico que le hizo el acompañamiento: →										
NOMBRE, FIRMA y SELLO DEL VEEDOR (Miembro del Comité Local o Miembro del Equipo Técnico-CTVC)							NOMBRE, FIRMA y SELLO de V°B° del SUPERVISOR (Responsable Regional del Equipo Técnico del CTVC que revisa la consistencia de la Ficha de Veeduría y da el V°B°)			
NOMBRES APELLIDOS: NATALY RAMOS DURAN DNI: 72694357 CARGO: RESPONSABLE DE PROGRAMAS SOCIALES DISTRITO:							NOMBRES APELLIDOS: JESSICA ROJAS DOMINGUEZ DNI: 20072336 CARGO: RESP. REGIONAL			

2.- fotografías del operativo de pago en la agencia el banco de la nación.



NO SE IMPLEMENTA SILLAS PARA EL DESCANSO EN LA FILA DE ESPERA,
NI CARPAS PARA PROTEGER DEL SOL O LA LLUVIA.

