

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN INGENIERIA INDUSTRIAL

CON MENCIÓN EN PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EMPRESARIAL



Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad

**Basado en la norma ISO 9001:2008, aplicado en el área de prestaciones económicas de
ESSALUD**

**Tesis para optar el grado de Maestro en Ingeniería Industrial, con mención en
Planeamiento y Gestión Empresarial**

Autor: Bach. Edson Agustín Porras Dueñas

Asesor: Dr. Alfonso Ramón Chung Pinzas

LIMA- PERÚ

2017

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor por el apoyo y dedicación notable brindado hacia mi persona y a los Catedráticos por su valorable aporte en esta etapa de mi formación académica.

Dedicatoria

*A mi familia por el sacrificio de darme el tiempo
y espacio necesario para lograr este importante
trabajo en mi vida profesional.*

RESUMEN

El objetivo de la investigación, fue establecer un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 y demostrar en qué medida permite mejorar los procesos de atención, control y gestión en el área de Prestaciones Económicas de EsSalud y aumentar la satisfacción de los usuarios.

El tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño cuasi-experimental. Además, se desarrolló los procesos que involucran el sistema de gestión de calidad, soportado por un sistema de auditoria programada, un sistema de inventario y archivo documental, un sistema de capacitación programada y de la simplificación de requisitos mediante la reestructuración del TUPA de Essalud en lo que respecta a los trámites de prestaciones económicas. Con ello, se logró la identificación oportuna de 4,266 expedientes procesados como pago indebido por un valor de S/ 6,770,076.00, se redujo el embalse de 20,635 a 3,702 expedientes pendientes, se mejoró la eficiencia en los tiempos de evaluación y procesamiento de los trámites, contribuyendo también, en la mejora de la satisfacción de los usuarios de los trámites.

Se puede confirmar que, asumir la calidad, como una política, estrategia, cultura, una metodología en los productos, servicios, funciones, actividades del quehacer organizacional es una realidad que debe asumir toda organización, sea pública o privada.

Palabras claves: sistema de gestión de calidad, ISO 9001:2008, prestaciones económicas, EsSalud

ABSTRACT

The objective of the research was to establish a quality management system based on ISO 9001-2008 and to demonstrate the extent to which it can improve the processes of care, control and management in the area of Economic Benefits of EsSalud and increase the satisfaction of the users.

The type of research was quantitative with a quasi-experimental design. In addition, the processes involving the quality management system, supported by a scheduled auditing system, an inventory and document archiving system, a programmed training system and the simplification of requirements through the restructuring of Essalud's TUPA in With regard to the procedures of economic benefits. This resulted in the timely identification of 4,266 records processed as undue payment for a value of S / 6,770,076.00, the reservoir was reduced from 20,635 to 3,702 pending files, efficiency was improved in the evaluation and processing times of the procedures, contributing Also, in the improvement of the satisfaction of the users of the formalities.

0

It can be confirmed that assuming quality, as a policy, strategy, culture, a methodology in the products, services, functions, activities of the organizational task is a reality that must assume any organization, public or private.

Keywords: quality management system based, ISO 9001-2008, economic benefits, EsSalud.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	9
1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA	11
1.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	14
1.5. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA.....	16
2.2 DEFINICIÓN DE TERMINOS USADOS	55
2.3. HIPÓTESIS	57
2.4. VARIABLES	57
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	60
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	60
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	61
3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS	61
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	62
4.1 RESULTADOS	62
4.2 ANÁLISIS RESULTADOS	110
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	147
5.1 CONCLUSIONES.....	147
5.2 RECOMENDACIONES	149
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	151
ANEXOS.....	156

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 INTRODUCCIÓN

E01 Seguro Social de Salud - Essalud otorga servicios de Prestaciones Económicas a sus asegurados para coadyuvar la ocurrencia según la naturaleza del subsidio en el momento que más lo necesita, sin embargo la demanda de solicitudes ha crecido considerablemente en los últimos seis años, sosteniendo la atención con los mismos recursos, quedando rezagado el probable recupero de un cúmulo expedientes como pago indebido, encontrándose con un desorden en la administración documentaria, sin haber fortalecido las competencias de los evaluadores de este trámite aunado con una excesiva cantidad de requisitos establecidos para la consecución del pago oportuno, lo cual no lograba satisfacer la necesidad de los asegurados, empleadores, beneficiarios y terceras personas que acuden a la Unidades de Prestaciones Económicas a realizar su trámite y además ponía en riesgo la situación financiera de Essalud.

Es un hecho inevitable que en esta época no se hable de calidad y que su concepto esté relacionado a la satisfacción de las necesidades de la sociedad, para ello se requiere que las organizaciones dedicadas a generar dichos satisfactores sean competitivas y que a su vez generen productos y servicios de calidad. El concepto de calidad se ha convertido en el pilar fundamental de las empresas públicas y privadas para enfrentar el reto del cambio de paradigma en la forma de obtener resultados con valor.

Según lo que plantea la Norma ISO 9001:2008, uno de los mecanismos más importantes para lograr la satisfacción de las necesidades de la sociedad es lograr la aplicación de un sistema de gestión de calidad, ya que permite revertir la situación de no conformidades, gestionar las unidades de información, trabajar en búsqueda de la eficacia y eficiencia organizacional y brindar confianza a los clientes o usuarios.

Por lo tanto, el objetivo general de la presente tesis es diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en el área de prestaciones económicas de Essalud, lo que permitirá a la organización ser más competitivo y resolutivo de acuerdo a la

situación coyuntural, planificando y controlando a fin de lograr los objetivos establecidos por la Alta Dirección de Essalud.

La presente investigación está apoyada en un tipo de investigación cuantitativo bajo un diseño cuasi-experimental para dar respuesta a las interrogantes planteadas, además, se tomaron datos en forma directa de la realidad donde se presentan.

Este documento que presenta los resultados del estudio realizado, consta de cinco capítulos, a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, planteamiento del estudio, contiene lo referente a la formulación del problema y justificación del estudio, los antecedentes relacionados con el tema y la limitación del estudio.

El capítulo II, marco teórico, contiene las bases teóricas relacionadas con el tema, definición de términos, planteamiento de las hipótesis y determinación de variables.

El capítulo III, metodología, se presenta el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos y recolección de datos.

El capítulo IV, resultados y análisis de resultados, contienen el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 para el área de prestaciones económicas de Essalud, además se presenta, los resultados obtenidos para dar respuestas a los objetivos planteados.

El capítulo V, conclusiones y recomendaciones, presenta las conclusiones obtenidas de acuerdo a los objetivos de la investigación, y recomendaciones para la mejora del sistema de gestión de calidad del área de prestaciones económicas de Essalud.

Y por último se presentan las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y anexos citados en el texto y relacionados con la misma.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

FORMULACION DEL PROBLEMA

Problema principal:

¿De qué manera se puede diseñar e implementar un Sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos de atención, control y gestión en el área de prestaciones económicas de EsSalud y aumentar la satisfacción de los usuarios?

Problemas secundarios:

- ¿Cómo detectar y recuperar aquellos Subsidios otorgados indebidamente propiciando el cumplimiento que requiere un sistema de gestión de calidad en las prestaciones económicas?
- ¿Cómo reducir el nivel de embalse de expedientes pendientes con la localización oportuna del usuario?
- ¿De qué manera se puede mejorar el nivel de eficiencia del personal en las Unidades de Prestaciones Económicas?
- ¿De qué forma se puede mejorar la satisfacción de los usuarios que gestiona sus trámites en las Unidades de Prestaciones Económicas?

JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El área de prestaciones económicas podrá planificar sus actividades mediante el control, seguimiento y monitoreo de sus procesos, permitiendo analizar el impacto del otorgamiento en las finanzas de EsSalud y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios (asegurados, beneficiarios y terceras personas, que gestionan el trámite de prestaciones económicas en las ventanillas de atención) minimizando aquellos riesgos que puedan suscitarse en el desarrollo de las tareas, midiendo la magnitud de aquellos factores que hacen vulnerable la integración de

la parte operativa, de apoyo, de gestión y de dirección; de ello radica la necesidad de desarrollar la presente tesis.

Al disponer de herramientas de mejora continua de los procesos e implementando mecanismos de soporte y control se podrá optimizar los criterios para un otorgamiento seguro y oportuno de las prestaciones económicas, significando un ahorro de aproximadamente 5 000 000 de soles, que bien pueden ser destinados para la adquisición de medicamentos, camas, mejora de la capacidad asistencial, etc.

La tesis permitirá sustentar que la integración de los procesos de las prestaciones económicas a través de un sistema de gestión calidad optimizará el servicio, brindándole un valor agregado y siendo además una plataforma para otras áreas de la Institución.

Se beneficiarán los asegurados, empleadores y terceros que realicen sus trámites en la Unidades de Prestaciones Económicas; EsSalud y los colaboradores que forman parte del área de prestaciones económicas; los asegurados titulares y derechohabientes que reciben atención médica en la institución.

La importancia de la implementación de los sistemas integrados de gestión mediante la aplicación de las Normas ISO 9001-2008 y otros, se sustenta porque brindan herramientas que representan garantía de un producto o servicio bajo estándares de calidad que requieren los clientes o usuarios, por lo que para este caso continuar con el uso de estas herramientas buscará generar expectativas y confrontar con aquellas ideas que buscan obtener resultados realizando los mismos cambios.

La presente tesis, busca proponer una serie de metodologías cuya práctica contribuya con el fortalecimiento de las actividades del área de las Prestaciones Económicas con estrategias que generen conocimientos válidos y confiables.

Al aplicarse el sistema permitirá medir el rendimiento de la parte operativa, de control y de gestión, dado que la armonía y sincronización de ellos contribuirá en la mejora continua de los procesos y garantizará la calidad del servicio; previniendo la probabilidad de incumplir con aquellas metas que se propone cada año la gerencia de prestaciones económicas alineado con los planes estratégicos de la Institución.

1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA

Torre (2016) presenta una tesis que tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora de la calidad académica en la FIC-UNI para el período 2007-2008, que se oriente a la parte administrativa, encaminando a la FIC a responder efectivamente los requerimientos de la sociedad y del Perú, cumpliendo estándares básicos de calidad. Para ello, aplicó una metodología que se basa principalmente en una integración sistémica del estándar de autoevaluación de la UNI (versión 0.3) y la aplicación del modelo Hoshin Kanri para la elaboración y despliegue de los planes de mejora. Como resultado, se obtuvo un plan de mejora para la calidad académica en la FIC-UNI, encaminando a la FIC a responder efectivamente los requerimientos de la sociedad y del Perú, cumpliendo con estándares básicos de calidad.

Celis (2010), desarrolló un trabajo que consistía en describir los pasos metodológicos para la implementación de la Norma ISO 9001/2008 en la oficina de archivo, documentación e información de la Universidad de la Salle. Tuvo un enfoque metodológico cualitativo, siendo un tipo de investigación documental combinando diversas fuentes (primarias y secundarias). Se obtuvo como resultado, una guía metodológica propuesta para implementación de la Norma ISO 9001:2008 en base a la experiencia desarrollada en el Archivo de la Universidad de la Salle.

Marcial (2011), elaboró una investigación que tuvo como propósito presentar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Metal Mecánica MECASUR C.A basada en la Norma ISO 9001-2008, a razón de aumentar la satisfacción de sus clientes y continuar brindando productos de calidad, debido a que la empresa evidenciaba dificultades como: atrasos de entrega de piezas a los clientes, escasez de personal, disminución de la obtención de la materia prima; lo cual no está alineado con las empresas a quienes presta

sus servicios y de los cuales algunas están certificadas por la Norma ISO. El tipo de investigación fue de campo y a nivel descriptivo. Se logró la factibilidad de la gerencia para el desarrollo de la propuesta a nivel técnico, económico y administrativo.

Safi (2011), realizó una investigación que se centra en una propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa de servicios de comedores. Tal propuesta, obedece a que la empresa recibe frecuentes quejas y penalidades de parte de los clientes a razón del incumplimiento de requisitos. El estudio fue no experimental y descriptivo, a modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación documental, cuya población fue todas las unidades organizativas de la empresa SECORCA. Se concluye que la realización del trabajo constituye un aporte importante debido a que, en el estado de Bolívar, ninguna empresa similar a la descrita, cuenta con un sistema de gestión de calidad, basado en la Norma ISO 9001-2008, lo que permitirá a la empresa tener una ventaja competitiva frente al resto del mismo giro de negocio. Se evidenció la factibilidad de la propuesta por la directiva de la empresa SECORCA.

Pacheco (2011), presentó un estudio que tuvo como finalidad poder ofrecer a la empresa CANTV, una metodología que le permita lograr la mejora continua de sus procesos. Lo que motivó en una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la gerencia de apoyo técnico de la empresa CANTV, a razón de que la empresa evidenciaba problemas de retraso en la entrega de servicios, atención de fallas y en ocasiones malas entregas. El tipo de investigación fue proyectiva y no experimental. Como resultado del trabajo, se logró estructurar un sistema de gestión de calidad para la empresa en mención, bajo los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, mejorando la competitividad de la empresa CANTV respecto a los servicios que presta.

Rodríguez (2012), efectuó un trabajo que tuvo como objetivo proponer un sistema de gestión de acciones correctivas y preventivas de una empresa de fabricación de productos para el consumo masivo de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y las normas de buenas

prácticas de manufactura; motivado para el tratamiento de las no conformidades, mejorar los niveles de calidad y productividad en la empresa. El presente trabajo fue una investigación descriptiva de modalidad proyectiva. Se determinó que todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y las normas de buenas prácticas son aplicables en una empresa del giro en mención; logrando la estructuración del sistema de gestión para su implementación, para la detección oportuna de no conformidades con auditorías internas, sistema de desviaciones.

Villaverde (2012), presentó una investigación basado en una propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas; en función de confrontar las exigencias mayores de los clientes respecto a la calidad del producto en el tiempo y la competitividad en costos del mercado, manteniendo un sistema estable. La metodología de trabajo se basó en el desarrollo de un marco de acciones bajo un esquema de planificación estratégica de la calidad. Se logró la estructuración de un sistema de gestión de calidad que tiene como pilares las cuatro dimensiones del conocimiento profundo de Deming, reconocimiento de la existencia del sistema, teoría de la variación, teoría del conocimiento y psicología del ser humano; asimismo, un plan de gestión empresarial para su implementación.

Chávez (2013), realiza una investigación teniendo como objetivo una propuesta de mejora en la gestión de inventarios e implementación de un sistema CPFR en una industria de panificación industrial, habiéndose identificado que los principales problemas estaban asociados a la cadena de suministros; por lo que, el método de trabajo consistió en desarrollar un conjunto de herramientas para mejorar el desempeño de cada uno de los procesos. Se logró un modelo de gestión de inventarios y un modelo de pronósticos por series de tiempo, proyectando un ahorro anual \$45 430.

Rioja (2013), efectuó un trabajo que tuvo como eje la sistematización de la experiencia de adecuación de los procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008; con el propósito de identificar los alcances y limitaciones de esta experiencia. La metodología desarrollada fue de tipo cualitativo, fundamentalmente

descriptivo. Se pudo lograr la definición y documentación de los procesos, procedimientos y su incorporación en el centro de formación continua.

Gutiérrez (2014), desarrolló una investigación que buscó determinar la influencia de un sistema de gestión de la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO en tres experiencias educativas (universidad, instituto y escuela superior). La investigación fue cualitativa de tipo bibliográfico mixto. Dentro de los resultados fue que se demostró la relación directa entre la implementación del SGC, según ISO, y la mejora de la calidad educativa de dichas instituciones, en lo que respecta a la mejora del desempeño operacional, reducción de incertidumbre y evitar pérdidas.

1.4. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

GENERAL

Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos de atención, control y gestión en el área de prestaciones económicas de EsSalud y aumentar la satisfacción de los usuarios.

ESPECÍFICOS

- Establecer un plan de auditoría que permita detectar oportunamente aquellos otorgamientos indebidos con una rápida recuperación que cumpla con lo que requiere un sistema de gestión de calidad.
- Diseñar e implementar un sistema de inventario y archivo de expedientes pendientes que permita resolver y comunicar aquellos subsidios observados y denegados acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.
- Definir un plan de capacitación que permita mejorar el perfil del personal fortaleciendo los criterios de evaluación para un otorgamiento seguro, oportuno cumpliendo los estándares establecidos por cada trámite.

- Establecer la simplificación de los requisitos para obtener la prestación generando satisfacción de los usuarios que demandan los trámites.

1.5. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio se limita al área de prestaciones económicas del Seguro Social de Salud – EsSalud, siendo la única institución que brinda este tipo de prestación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS RELACIONADAS CON EL TEMA

CALIDAD: DEFINICIONES PREVIAS, EVOLUCIÓN Y SISTEMA

Conceptos generales

La calidad tiene diferentes perspectivas y definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En primera instancia, una visión general de la calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta a disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

Fontalvo y Vergara (2010) manifiestan sobre la calidad, como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en ese sentido Juran (1990) concibe la calidad como “la adecuación del uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporciona la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Miranda et ál (2007) exponen en su libro a tres grandes gurúes de la calidad que a su vez poseen diferentes conceptos de calidad. Para Deming (1989), calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua; mientras que para Crosby (1991), calidad es simplemente el cumplimiento de requisitos. Dentro de otras aportaciones encontramos a Taguchi (2004) que indica que la calidad es la menor pérdida posible para la sociedad.

Cantú (2006) menciona a Shewhart (1939) que se refiere a la calidad como el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece). Por último, hace referencia a Feigenbaum (2000) cuyo concepto de calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente.

Esto también nos lleva a la definición planteada en la norma ISO 9000 como “la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor”.

Pérez (2012) menciona que la forma de entender la calidad ha evolucionado teniendo las siguientes interpretaciones: “La calidad se controla”, “La calidad se autogestiona”, “La calidad se asegura”, “La calidad de gestiona”.

Evolución del enfoque de calidad

La calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.

Sistema de calidad

Cuatrecasas (2001) define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad; el sistema de calidad se encuentra condicionado por:

- Organización con la que se cuenta
- Tipo y naturaleza del producto o servicio
- Medios materiales y humanos
- Exigencias de mercado o clientes

SISTEMA DE GESTION ISO 9001

La norma ISO 9001, que es parte de la familia de normas ISO 9000, siendo elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y establece los requisitos para un adecuado sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La versión a tratar de ISO 9001 corresponde a noviembre de 2008.

Este Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes conceptos:

1. Procedimientos: expresan al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
2. Procesos: expresan a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
3. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Definición y alcance

De acuerdo a su definición, la norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; además, es aplicada con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes por medio de la adecuada aplicación del sistema de gestión de la calidad.

Campo de aplicación de la Norma ISO 9001:2008

Continuando lo definido, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables en todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Principios de gestión de la calidad

“Para el logro de la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño” (Fontalvo y Vergara, 2010, p.14).

Principio 1: Enfoque al Cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

Principio 3: Participación del personal

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es indispensable identificar tales procesos y la interacción que existe entre ellos.

La Norma Internacional ISO 9001-2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede escribirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Lo descrito, se representa en la Figura N° 1; en tanto, identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

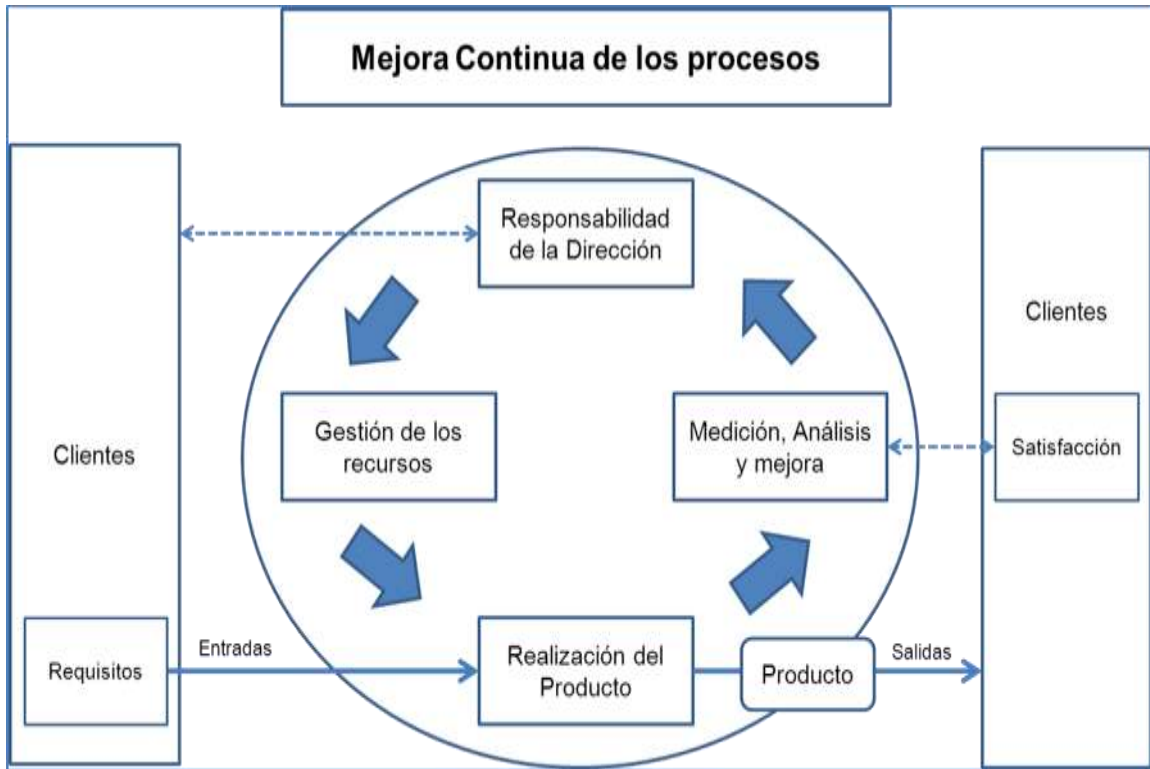


Figura 1. Ciclo de Mejora Continua

Fuente: (Secretaría Central de ISO, 2008)

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora Continua

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto se refiere a que dentro de la organización siempre se debe buscar alguna oportunidad para seguir mejorando.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Se debe impedir la toma de decisiones a partir de supuestos o repentinas opiniones. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de una organización y sus proveedores para crear valor, dado que estos son interdependientes.

Estos ocho principios de gestión de la calidad deberían ser aplicados de forma conjunta con el propósito de contribuir en la satisfacción de las necesidades del usuario y el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la organización.

Procedimiento para implementar un sistema de gestión de calidad

A continuación, se describen cada uno de los pasos a seguir para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 dentro de una organización (Secretaría Central de ISO, 2008).

1. Información sobre la familia de normas ISO 9000 (Dirección)

Capacitación a todos los niveles de la empresa. Considerar la realización de talleres, seminarios y/o cursos de formación disponibles para todo tipo de necesidades para aumentar los conocimientos generales sobre ISO 9001:2008. Cabe destacar que estas capacitaciones se deben realizar antes, durante y después de la implementación, según sea necesario.

Por muchos controles e inspecciones que se desarrollen en la organización, si no existe un compromiso en la dirección de desarrollar procesos de capacitación y formación de todo el personal, siempre encontraremos la insatisfacción en el servicio prestado. En este sentido Kaoru Ishikawa nos plantea que la calidad comienza y termina con la educación y Deming,

en sus 14 puntos, propone como uno de éstos la necesidad de instituir la capacitación ya que todos los miembros de la organización requieren herramientas y conocimientos adecuados para una buena atención a los clientes.

Villaverde (2012), señala que en la filosofía de Deming los trabajadores son el activo más importante, ningún otro activo de la empresa mejora con el tiempo como un empleado. Debemos comprometernos a dedicar tiempo, esfuerzo y dinero para prepararlos y capacitarlos, a fin de que puedan adoptar la filosofía de la organización y efectuar su trabajo correctamente, y luego evaluar si están o no están alcanzando sus objetivos personales o los de la organización. Al definir operacionalmente lo que se espera del trabajador y al orientar la capacitación hacia el mejoramiento de lo que él ya sabe, la administración crea una experiencia positiva.

Los beneficios de una capacitación apropiada son:

1. La calidad mejora porque todos conocen el cargo, tienen control estadístico y buscan el mejoramiento incesante.
2. La capacidad del proceso es conocida, y la empresa puede ofrecerles a sus clientes evidencia estadística del control del proceso. Esto convierte la firma en un buen proveedor.
3. Los trabajadores se sienten seguros en el cargo. No temen causar daños ni que el supervisor los vea haciendo algo incorrecto. Se han convertido en parte de un proceso que los anima a hacer preguntas y a resolver problemas.
4. Se eliminan las barreras entre los trabajadores. Como cada uno sabe cuál es su trabajo, los límites entre los cargos son claros y los conflictos disminuyen considerablemente.

2. Creación de un equipo y acuerdo de una estrategia (dirección)

El proceso de implementación comienza por preparar la estrategia de la empresa.

La responsabilidad de un SGC corresponde a la Dirección, por lo que es vital que ésta participe en el proceso desde sus inicios y designe a un Responsable de Calidad.

3. Diagnóstico del sistema de calidad (responsable de calidad)

Evaluación de la empresa y verificación de la situación actual desde el criterio de la norma ISO 9001:2008.

4. Planificación de la implementación (dirección y responsable de calidad)

Decisión sobre los recursos a emplear y definición de la política y objetivos de calidad de la empresa.

5. Documentación del sistema (responsable de calidad)

El desarrollo de toda la documentación necesaria para llevar a cabo el sistema: Manual de Calidad, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, entre otra documentación importante.

6. Implementación e información de los avances (responsable de calidad)

Los principios básicos de la implementación de un SGC son la comunicación y la formación. Durante la fase de implementación, todos los involucrados deben seguir los procedimientos y registrar información que demuestre que realmente están haciendo lo que dicen.

7. Definición de objetivos (dirección de la empresa y responsable de calidad)

Basándose en los datos obtenidos por medio de los registros, se definen objetivos estratégicos y mediante ellos, se elabora un plan de actuación y seguimiento del proceso para cerrar las brechas aún existentes y poder pulir el SGC.

8. Auditoría interna (Equipo de auditores)

Puede ser realizada por la propia organización o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar el personal formado en la norma ISO 9001 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa. Cabe resaltar que, dependiendo de la madurez organizacional, se deben realizar las auditorías internas necesarias.

“Una auditoría se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del estándar de calidad que se está implantando” (Fontalvo y Vergara, 2010).

Para lo anterior es importante que se desarrollen las cuatro etapas de una auditoría como son: 1) Planeación y programación, 2) Preparación, 3) Ejecución de la auditoría, 4) Informe y Seguimiento de la auditoría.

Estas auditorías deben tener un ciclo que implique:

- Comprender las políticas, procedimientos, regulaciones y patrones de certificación asociados con el sistema que se audita.
- Prepararse para la auditoría, lo que requiere recolectar, revisar la información, determinar las personas implicadas, definir el alcance y la lista de chequeo para la auditoría.
- La ejecución de la auditoría implica, conducción de la reunión de apertura, examen del sistema, revisión de los hallazgos y conducción de la reunión de cierre.
- Análisis de los resultados generados como producto de la auditoría, por parte del grupo intervenido y el equipo de auditado.
- Desarrollo de las acciones correctivas y preventivas generadas como resultado del reporte de auditoría. Para lo cual se requiere realizar seguimiento a dichas acciones, reuniones con el personal del proceso auditado, y documentar el plan de acción identificado para cerrar las no conformidades detectadas.

- Y, por último, el cierre de la auditoría implica notificar a la dirección del Sistema de Gestión de la calidad que las acciones correctivas y preventivas se desarrollaron para solucionar las no conformidades.

9. Elección de la entidad de certificación (dirección)

La entidad de certificación es un tercero que evalúa la eficacia del SGC y emite un certificado si éste cumple los requisitos de la norma. La elección de una entidad de certificación puede resultar compleja puesto que hay muchas que operan en el mercado.

10. Pre-auditoría externa (entidad de certificación y responsable de calidad)

Es realizada por la entidad de certificación previamente a la de certificación, algunas semanas después de haber implantado el SGC. Su finalidad es identificar las áreas en las que la norma no se esté cumpliendo (si las hay).

Esto permite corregir los posibles problemas antes de la auditoría de certificación.

11. Auditoría de certificación (Entidad de certificación y Responsable de calidad)

La entidad de certificación estudiará el SGC y determinará la conveniencia de recomendar su certificación de acuerdo a la norma ISO 9001.

12. Auditorías de mantenimiento (Entidad de certificación y Responsable de Calidad)

Para conservar la certificación, se debe seguir utilizando el SGC. La entidad de certificación lo comprobará periódicamente para garantizar que el SGC sigue cumpliendo los requisitos de la norma.

Todo este proceso puede tomar desde unos seis meses hasta varios años, dependiendo de la madurez organizacional y las buenas prácticas de gestión que la empresa tenga implementadas al momento de empezar con la adopción del sistema de gestión de la calidad.

SERVICIOS

“El concepto de los servicios lo define Harrington (1997), como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible” (Fontalvo y Vergara, 2010, p.23).

Categoría de los servicios

Fontalvo y Vergara (2010), mencionan que en el mundo se ha gestado muchas empresas prestadoras de servicios dentro de los cuales se pueden distinguir los siguientes:

Servicios educativos	Servicios de salud
Servicios de hotelería	Servicios de turismo
Servicios de Transportes	Servicios de seguridad
Servicios de Bancarios	Servicios de envío de correos
Servicios de públicos	Servicios de comunicaciones
Servicios de mantenimiento	Servicios gubernamentales
Restaurantes	Compañías de seguros

Además, las actividades en la prestación del servicio deben utilizar hoy no sólo la idea de interacción con el cliente sino también la de retroalimentación, es decir, que los procesos deben poseer una retroalimentación permanente en la que los efectos generen información sobre las causas; de esta forma existirá retroacción entre acción y conocimiento en la prestación del servicio.

NORMALIZACION, CERTIFICACION Y SUS BENEFICIOS

Normalización

La normalización se trata de una actividad mediante la cual se verifican criterios respecto a determinados temas y se hace posible la utilización de un lenguaje común en la elaboración de normas que persiguen la protección de los intereses de los clientes. Por tanto, normalizar implica elaborar, difundir y aplicar normas (Miranda et al, 2007).

Para Cuatrecasas (2001) la normalización es una actividad de gran importancia para conseguir los objetivos que persigue todo sistema de calidad; es decir, que los procesos incluidos en el mismo den lugar a productos y servicios de calidad elevada, costos bajos y que la comprobación de todo ello sea posible entre los clientes potenciales.

La norma ISO 9001 es el mejor método de trabajo considerado para mejorar la calidad y satisfacción del usuario. Esto es a lo que aspira hoy en día toda empresa competitiva sea pública o privada.

Certificación

La certificación es el proceso mediante el cual un tercero (entidad tercera) da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos.

Los sistemas de calidad constituyen una herramienta para la mejora continua y requiere de una inversión a largo plazo. El punto inicial para su implementación es gestionar y documentar los procesos que se realizan para luego tomar las medidas necesarias para optimizarlos.

Actualmente, la certificación de un sistema de calidad tiene un carácter voluntario; no obstante, cada día es mayor el número de empresas públicas y privadas que exigen a sus proveedores la certificación de sus sistemas de calidad conforme a alguna norma específica.

Se han identificado los siguientes pasos para certificar:

1. Lograr la implementación y realizar el seguimiento de la norma a certificar en toda la organización o de acuerdo al alcance de la misma.
2. Luego se deben realizar las auditorías internas necesarias ya sea por un equipo interno designado para llevarlas a cabo o se le puede encargar la tarea a una empresa consultora especializada.
3. Elegir y contactar a un organismo certificador de la norma en base a una serie de criterios como: experiencia en el rubro, costos, servicios que ofrece, tipo de contrato, entre otros.
4. Se realiza una pre-auditoría de certificación a cargo de la empresa certificadora para verificar los puntos de la norma que ya han sido cubiertos y los que aún faltan concretar. Con esto, la organización tiene la oportunidad de estar mejor preparada para la auditoría de certificación.
5. Se realiza la auditoría de certificación detectando las no conformidades y oportunidades de mejora que presenta la empresa. Con el resultado de auditoría en manos del Representante de la Dirección, la organización cuenta con un periodo máximo de 6 meses para corregir los errores o faltas detectadas.
6. Después de haber resuelto las no conformidades, la certificadora emite el documento que deja constancia que el sistema de calidad concuerda con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

7. La certificación tiene una validez de 3 años, periodo después del cual la organización debe certificarse nuevamente. Cabe resaltar que la empresa certificadora realiza una auditoría cada cierto tiempo para confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantenga y desarrolle en forma adecuada.

Beneficios de la Norma ISO 9001

Dearing, en su artículo cuales son los beneficios del ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios (Fontalvo y Vergara, 2010):

1. Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así también como la capacidad de satisfacer a estos. Garantiza que tenemos un buen talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
3. También se constituye en un programa de marketing con impacto a nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

GESTIÓN DE INVENTARIOS

Miguez y Bastos (2006) definen que el “inventario es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura” (p.1).

Malisani (2009) indica que la gestión de inventarios (stocks) preocupa a la mayoría de las empresas cualquiera sea su dimensión y el sector de su actividad. Esta preocupación obedece a tres imperativos:

- No hacer esperar a los clientes.
- Efectuar la producción a un ritmo regular, aunque la demanda fluctúe.
- Comprar los bienes al precio más bajo.

Para Marañón (2015), los objetivos de mantener un inventario implican:

- Asegurar el mejor nivel de servicio (disponibilidad del producto) en el momento y cantidad deseado por el cliente.
- Mejorar la eficiencia de las unidades de compra y producción.

Principios de los inventarios

Podemos definir los principios básicos de los inventarios como las razones para mantener y utilizar dichos inventarios en una organización. Estos principios son los siguientes:

- i. Desacoplar demanda y producción.
- ii. Ser utilizados como medio para la planificación y el control de la producción.
- iii. Permitir cierta flexibilidad en la programación de la producción y la independencia de las operaciones.
- iv. Proporcionar un buen nivel de servicio al cliente.
- v. Intentar mantener la producción a un ritmo regular.

Elementos básicos de los sistemas de inventarios

Los elementos básicos de los sistemas de inventarios que es necesario destacar son: la demanda, los reaprovisionamientos y los costes. Por la naturaleza del servicio de prestaciones económicas, sólo nos centraremos en la demanda.

La demanda

Viene a ser la cantidad de productos que el cliente solicita de un determinado bien en la empresa. La tasa de la demanda se puede definir como el tamaño de la demanda por unidad de tiempo.

Un modelo de demanda es la manera en la que el tamaño de la demanda es retirado de los inventarios.

Planeación de la demanda

I. Pronósticos de la demanda

Marañón (2015) lo define como una técnica que permite calcular las proyecciones de demanda de una manera rápida y confiable, utilizando como fuentes de datos:

- La información histórica generada por el movimiento de productos (ventas, rotación, etc.).
- Las tendencias que se presentan en el mercado.

II. Técnicas de pronóstico

a) Juicio Ejecutivo: Sondeo de opinión de ejecutivos claves sobre las proyecciones de ventas de la empresa, las mismas que se combinan y promedian, ajustando las divergencias por medio de análisis de grupos.

b) Encuesta de pronóstico de clientes: Responde a las intenciones de compra del mercado objetivo. Refleja mayormente el potencial de mercado.

c) Encuesta de pronóstico de la fuerza de ventas: Responde a los estimados de cada uno de los integrantes del área comercial de la empresa.

d) Panel de expertos (Método Delphi): Opinión de expertos en el tema sobre pronósticos y tendencias del entorno, los mismos que son analizados por un tercero que retroalimenta de la información conservando el anonimato de la fuente. El proceso se repite las veces necesarias hasta que las opiniones converjan.

e) Análisis estadísticos / de series de tiempo: Se pronostica en base a las ventas históricas, tendencias del mercado, índices de crecimiento de la economía y algunas variables representativas que hagan los estimados más confiables con el apoyo de herramientas estadísticas, ejemplo: Promedio móvil, suavización exponencial.

Métodos de gestión de inventarios

Los métodos de gestión de inventarios que analizaremos en este epígrafe son los siguientes: Análisis ABC, exactitud de los registros y, por último, conteo cíclico.

a) Análisis ABC

Míguez y Bastos (2006) mencionan que el “análisis ABC nos permite distinguir tres categorías de productos y cada una de ellas debe definirse en función de la parte de la cifra de negocios que representa” (p.14).

Polimeni (1998) define el análisis ABC como el “Método sistemático que agrupa a los materiales en estratos o categorías, según su valor o características, para aplicarles un merecido grado de control” (Marañón, 2015, p.22).

Estas categorías de productos son las siguientes:

- Categoría A: Se compone de un número reducido de productos que proporcionan la mayoría de volumen de ventas y que representan el mayor valor añadido. Suelen representar alrededor del 15% de los artículos y entre el 70% y el 80% del coste total del inventario.
- Categoría B: Está formada por un número mayor de productos que la categoría A que no representa más que un porcentaje reducido de las ventas. Suelen constituir el 30% de los artículos y entre el 15 y el 25% del coste del inventario.
- Categoría C: Numerosos productos de los que apenas se venden algunas unidades constituyen esta categoría. Suelen representar el 55% de artículos, pero sólo en 5% del coste total del inventario.

b) Exactitud de los registros

Los sistemas de inventario requieren registros exactos ya que, sin la exactitud, los directivos no pueden tomar decisiones precisas sobre la emisión de órdenes, la programación y los envíos. Esta precisión en los registros permite que las organizaciones cambien su visión ya que no es necesario que se aseguren de que hay alguna unidad de todos los productos y, por lo tanto, pueden centrarse en aquéllos que son más necesarios y demandados. Para que esta exactitud, sea adecuada, debe haber un riguroso registro de entrada y salida que nos ayude a saber, en todo momento, los productos que hay en el almacén.

c) Conteo cíclico

Aunque los registros de inventario sean correctos y se lleven de manera exhaustiva, deben realizarse auditorías que, en gestión de stocks, se conocen como conteo cíclico.

El conteo cíclico utiliza las clasificaciones del método ABC, de forma que: se cuentan los artículos; se verifican los registros y se observan las desviaciones o inexactitudes, que son

analizadas y documentadas; y se lleva a cabo la acción necesaria para corregir la desviación.

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

“La gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009, p.10).

Además, se señala a la gestión de archivos como un conjunto de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

“El archivo es el conjunto ordenados de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades, y como el lugar donde se custodia uno o varios archivos” (Guerrero, 2013, p.6).

Parera (2006) señala que el archivo debe permitir dos funciones: almacenar la documentación y recuperar de inmediato los documentos almacenados.

Ventajas de un sistema de gestión documental y archivo

Russo (2009) enumera las razones por las cuales se puede justificar un proyecto de este tipo:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el costo de proceso de creación, almacenamiento, y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.

- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operación.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones.
- Documenta las actuaciones de la organización.

Clases de archivos

“Elegir un sistema de organización de los distintos tipos de archivos va a depender de las necesidades precisas y más apropiadas para cada organización” (Guerrero, 2013, p.7).

Para organizar los archivos, se seguirán los siguientes criterios:

- Por su ubicación: centralizado, descentralizado o mixto.
- Por su contenido: público o privado.
- Por la frecuencia de utilización: activo o gestión, semiactivo o definitivo.
- Por el tipo de soporte utilizado: papel electrónico.

El archivo centralizado implica que todos los documentos de la empresa estén ubicados en un mismo lugar; el archivo descentralizado se trata de conservar la documentación en diferentes secciones de la empresa.

El archivo público son los que se encargan de la reunión, conservación, clasificación, ordenación y divulgación de la documentación producida por las entidades públicas y personas físicas y jurídicas de servicios públicos; el archivo privado son los formados por fondos o colecciones documentales producidos o reunidos por las personas físicas o jurídicas de carácter privado.

El archivo activo o de gestión, son documentos consultados frecuentemente que por su valor administrativo, legal, operativo no pierde vigencia; el archivo semiactivo conserva los documentos que presentan menos vigencia y una consulta menos frecuente; el archivo definitivo se almacena y conservan los documentos de consulta poco frecuente que han perdido su vigencia actual pero que conservan su valor histórico o documental.

El archivo en forma de papel son aquellos documentos que se guardan en soporte físico y/o material donde se recomienda adaptar normas relativas a la pertenencia y durabilidad; el archivo en forma electrónico, se emplea en forma digital y no poseen una ubicación material.

Criterios de clasificación de grupos de documentos

Para Parera (2006) hay varios criterios para clasificar documentos:

Principio orgánico: Documentos propios de la gestión específica de cada departamento (no deben mezclarse con los que corresponden a los de otras áreas).

Principio funcional: Dentro de dichos grupos de documentos, deben mantenerse diferenciados los de cada una de las funciones específicas que corresponden a esa área.

Principio de procedimiento: Deben formar series individuales aquellos documentos que, respondiendo a funciones concretas de áreas específicas, están sometidos a un procedimiento normalizado claramente establecido por cualquier tipo de normas de cumplimiento administrativo.

Se explica, además, que un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas: Creación y clasificación, orden y conservación, transferencia, eliminación.

Fases de un sistema de gestión documental y archivos (SGDyA)

Russo (2009) menciona que, para llevar a cabo un proyecto de gestión documental y archivo en una organización, se tiene que pasar por una serie de fases, las cuales son:

- Marcar responsabilidades, crear un comité responsable de validar las herramientas y marcar los roles del resto del equipo del SGDyA.
- Establecer políticas de gestión documental, que condicionará todo el sistema, el objetivo es conocer la organización y crear un marco genérico de actuación. Después se tiene que crear: Políticas genérica de la organización, política de acceso a la información, política de conservación.
- Crear las herramientas del SGDyA, como son: Mapa de documentos, que es el inventario de los documentos que se mueven por la organización, su valor y sus características; Tabla de clasificación, es el pilar de SGDyA, es la clasificación de la documentación de la organización; calendario de conservación y acceso.
- Automatizar o no, se busca entre la oferta del mercado una herramienta software de gestión documental.
- La implementación, suele ser al final de todas las fases.
- La formación final será sobre la implementación, se hará a todos los implicados en el proyecto de SGDyA.
- El control y seguimiento del proyecto, durante todo el proceso de diseño e implementación.

Sistema de registro y clasificación de documentos

Clasificar es ordenar un conjunto de documentos de acuerdo con un criterio establecido, de manera que cada uno ocupe un lugar previamente determinado; esta clasificación puede llevarse a cabo según diversos criterios, que dan lugar a diferentes sistemas: Alfabético, numérico, alfanumérico, temático, geofigura, cronológico y otros.

a) Alfabético

Tiene como base el orden natural de las letras del alfabeto. Sus ventajas son: Es un sistema básico de clasificación, es abierto y siempre pueden añadir e intercalar nuevos nombres con gran facilidad, sistema simple que permite clasificar por el

criterio alfabético, permite clasificar todo tipo de documentos, sean personas físicas, jurídicas o instituciones.

b) Numérico

Este sistema se establece asignando un número a cada documento de forma que se puedan clasificar y ordenar. La aplicación de números se realiza por orden de llegada o edición. Sus ventajas son: Es un sistema rápido y sencillo, es ilimitado como los propios números, una vez asignada una clase numérica no se podrá confundir con otro, cuando se extrae un documento, no hay que dejar ninguna anotación, pues su falta es evidente.

c) Alfanumérico

Este sistema se basa en la combinación de letras y números. Permite muchas variantes: letras seguidas de números, números seguidos de letras, una sola letra y varios números, un número y varias letras, varias letras y varios números, etc.

d) Temático

Consiste en agrupar la documentación de acuerdo con la materia o asunto al que se refiere, y después ordenar cada uno de estos grupos, siguiendo el criterio alfabético, numérico o cronológico.

e) Geofigura

En este sistema de clasificación el criterio de ordenación a seguir son los lugares geofiguras.

f) Cronológico

En este sistema de clasificación el criterio es la fecha de los documentos, que se agrupan dentro del archivo por años o meses.

Mantenimiento del archivo físico

“Es necesario realizar un trabajo de mantenimiento en el archivo físico para su correcta conservación y uso; los archivos se deterioran y con el paso del tiempo resultan caóticos y desordenados” (Guerrero, 2013).

Los materiales más utilizados para establecer una gestión de documentos y archivos se observan en las Tablas N° 1 y N° 2:





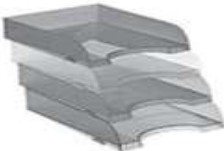
Tabla 1. Materiales - Carpetas

Tipo	Descripción	Figura
Sencillas	Se utilizan para colocar documentos relacionados con una persona, empresa o institución o referido a un mismo tema.	
Colgantes	Disponen de unos ganchos en los laterales para poder ser colgadas en unos soportes especiales para ellas.	
Tipo A-Z o con anillas	Disponen de unas anillas para sujetar los documentos a archivas.	
De proyecto	Dispone cada una de una solapa y unas gomas para que los documentos no se salgan.	
De fuelle	Son carpetas unidas entre sí, que se despliegan como si fuesen un acordeón.	
Archivo Definitivo	Cajas de cartón desmontables que contienen carpetas y documentos que no se consultan habitualmente.	

Fuente: Guerrero (2013)

A continuación, se indican los diferentes tipos de mobiliario de uso más frecuente en un archivo:

Tabla 2. Materiales - Inmobiliario

Tipo	Descripción	Figura
Archivador	Mueble que se utiliza para guardar documentos de forma ordenada y separada	
Estanterías	Son de Metal o madera, en las que se colocan las carpetas o cajas de archivo	
Armario para carpetas colgantes	Dispone de un sistema de railes para colgar las carpetas.	
Armario rotativo	Estantería con forma circular que dispone de un eje central para girar sobre sí mismo.	
Bandejas de sobremesa	Son de plástico o de cartón, y se utilizan para los documentos en espera de ser archivados	

Fuente: Guerrero (2013)

Infraestructura de archivo

La infraestructura de un archivo dependerá del volumen y de la importancia de los documentos que una organización pretenda archivar.

Mantenimiento del archivo informático

Se puede generar base de datos del volumen de documentación en hojas de cálculo, haciendo más fácil gestionar la información; utilizarlos permitirá encontrar la documentación de forma rápida. Debe establecerse normas para que todas las personas que lo utilicen lo hagan de la misma forma, y así evitar riesgos de pérdidas de información y tiempo en localizar la información.

Métodos

No existe un método de archivo específico para cada empresa u organización, ya que cada una adopta el que más le conviene teniendo en cuenta sus características y necesidades.

Planificación de un archivo de gestión de la documentación

Para planificar un archivo de gestión es necesario elaborar un plan de trabajo. Este plan necesita unas técnicas adecuadas, así como la implicación de todos los responsables de la oficina. El plan de trabajo exige:

- Reunión de trabajo con todos los responsables de la oficina.
- Recopilar información, tanto del organismo como de la documentación que genera.
- Plan de actuación, que debe centrarse en los siguientes aspectos:
 - ✓ Elaborar un Tabla de clasificación general.
 - ✓ Diseñar el recorrido de la documentación.
 - ✓ Estimar la dimensión documental existente y los aumentos habituales.
 - ✓ Diseñar métodos, para la recuperación de los mismos.

EFICIENCIA

Para Álvarez (2013) puede hablarse de tres tipos de eficiencia:

1. Eficiencia de escala: cuando una empresa está produciendo en una escala de tamaño óptima, que es la que le permite maximizar el beneficio.
2. Eficiencia asignativa: cuando la empresa combina los inputs en la proporción que minimiza su coste de producción.
3. Eficiencia técnica: cuando la empresa obtiene el máximo output posible con la combinación de inputs empleada.

Sin embargo, en el mundo real, aunque el objetivo de las empresas sea maximizar el beneficio, la consecución del mismo va a depender de múltiples factores, y puede suceder que una empresa no sea eficiente. En principio, puede existir cualquier combinación de estos tipos de (in)eficiencia. Es decir, una organización puede cumplir la eficiencia de escala y la técnica, pero no la asignativa, etc.

Pérez (2012) entiende por eficiencia a la producción u output por unidad de input, se identifica con productividad de los recursos ya que equivale a la relación entre cantidad producida y recursos consumidos.

La eficiencia pública

Según Rueda (2011) el sector público utiliza un conjunto de factores productivos, fundamentalmente trabajo y capital, con los que, dado un nivel tecnológico, produce un conjunto de servicios públicos.

En el ámbito de la producción de bienes y servicios, la idea general contenida en el concepto de eficiencia es que no exista despilfarro en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia exige obtener el máximo de producción a partir de una cantidad dada de recursos, o, a la inversa, minimizar los recursos consumidos para obtener una determinada producción. Según esta doble definición se puede hablar de eficiencia en términos de output, en el primer caso, y en el segundo, en términos de input.

La eficiencia debe diferenciarse de la eficacia, concepto con el que suele confundirse. La eficacia es un término que mide el grado de cumplimiento de un objetivo propuesto por una entidad. Si se ha alcanzado plenamente el objetivo planteado inicialmente, se dice que se ha actuado con eficacia.

Tabla 3. Definición de Eficiencia

Definición	Producción	Recursos
Eficiencia en términos de output	Máximo	Constante
Eficiencia en términos de input	Constante	Mínimo

Fuente: Rueda (2011)

Debe tenerse presente que una actuación eficaz no implica eficiencia en la consecución de los objetivos planteados. A la inversa, se puede dar el caso de una entidad que minimice el consumo de factores productivos (actuación eficiente) pero que no cumpla los objetivos preestablecidos (actuación ineficaz). Sin embargo, en el ámbito de actuación de una entidad pública es frecuente que el cumplimiento de los objetivos previstos (eficacia) se anteponga a la asignación racional de los recursos (en términos de eficiencia), cuando los bienes y servicios producidos o provistos por dicha unidad son imprescindibles para satisfacer las necesidades básicas personales y colectivas de los ciudadanos.

Productividad en el servicio público

La productividad es el resorte que mueve la economía de un determinado nivel para otro, más alto. Ella puede ser entendida como la medida de bienes (productos o servicios), producidos por la ejecución de una cierta cantidad de trabajo. Esto puede ser colocado en una forma más elegante, a través de la expresión “tasa de valor agregado”, que representa la relación entre el valor producido y el valor consumido (Bonilla, 2014).

Es importante subrayar que el valor no está, necesariamente, ligado a cantidad, y sí con satisfacción de los clientes. En general, el sector público no posee instrumentos contables adecuados para medir la productividad, tales como relaciones costo/beneficio. Por lo tanto, es común que se desconozca el valor agregado de los servicios públicos, de modo que no se sabe, objetivamente, si ella consigue devolver a la sociedad por lo menos aquello con lo que ella contribuye para su funcionamiento.

La ineficiencia en la atención del público es ampliamente percibida por los ciudadanos dependientes de esos servicios. Por parte del servidor público, generalmente, no existe comprensión de su realidad institucional y de sus relaciones con el medio ambiente externo. Poco se sabe sobre el cumplimiento de sus objetivos sociales, y también no se reconocen vínculos entre las tareas realizadas por los individuos o grupos con esos objetivos. En los niveles operacionales y de la gerencia media, impera el “tareísmo”, o sea desempeño de tareas sin conciencia de lo que se está haciendo y de su significado en relación con los objetivos sociales y las metas institucionales.

En este contexto, los servicios públicos pasan por una crisis existencial. Nuevos modelos administrativos deben ser idealizados y practicados por esas organizaciones, bajo pena de no conseguir desviar la inexorable ruta, por obsolescencia total.

Para obtener aumentos de productividad, fuera o dentro del sector público, por lo menos cinco condiciones deben ser cumplidas:

- i. **Mensuración:** En este caso, la mensuración puede estar relacionada con medir actividades o medir resultados. En muchos sectores, como el de compras, es más adecuado medir el impacto del uso de los bienes o servicios adquiridos, o sea resultados, de modo a medir la efectividad de esta actividad, de que medir la emisión de órdenes de compra (la actividad propiamente dicha). Sin embargo, en actividades burocráticas, medir un resultado (por ejemplo, cantidad de documentos generados), no tiene mucho sentido. En ese caso, la mensuración debería llevar en

cuenta la opinión de los clientes, o sea el grado de satisfacción producido por el material elaborado. La forma usual de mensura, practicada en la gestión de la calidad implica en el uso de indicadores, denominados ítems de control, mensurables en el producto o servicio acabado, y los ítems de verificación, monitoreados durante el proceso.

- ii. Estandarización: Implica en definir los medios por los cuales las metas expresadas por los indicadores podrán ser cumplidas.
- iii. Evaluación de resultados: Las medidas de los indicadores respectivos (metas), anteriormente deben ser comparadas con los resultados realmente obtenidos.
- iv. Acción correctiva: Si los resultados no alcanzaron las metas, será necesario desarrollar acciones correctivas, a través del MASP (Metodología de Análisis y Solución de Problemas).
- v. Cooperación de los funcionarios con la administración: Este es un asunto clave, pues, en realidad, no existe gestión de la calidad total sin TCC (transparencia, coherencia y cooperación). La transparencia y la coherencia son responsabilidades indelegables de la alta administración, ya la cooperación de los funcionarios será la consecuencia inexorable del ejercicio de esta responsabilidad. Sin interacción entre estos agentes, es casi imposible que la organización comience a incorporar una cultura de calidad, preocupada con la responsabilidad social, la reducción de desperdicios y de gastos innecesarios, calidad, efectividad y productividad en la provisión de los servicios públicos para la sociedad.

LA DESBUROCRATIZACIÓN Y EL TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Muñoz (2011) señala que la desburocratización debiera implicar un reacomodo al interior del aparato administrativo; sin embargo, en ningún caso, puede suponer un prejuicio respecto a la supuesta necesidad de reducir el número de funcionarios del Estado; tampoco debe considerarse como una tarea de “racionalización” ni interpretarse como una forma exclusiva de desconcentración del aparato administrativo.

La desburocratización implica el desarrollo de técnicas que fundamentalmente serían: la simplificación, la descentralización y la desregulación.

La simplificación administrativa es el conjunto de principios y acciones que tienen como objetivo eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública. Abarca todos los aspectos vinculados con el desarrollo de procedimientos y servicios administrativos prestados en exclusividad por las entidades públicas. Por ejemplo, la atención a la ciudadanía, el sistema de gestión documental y el soporte informático de la tramitación. Asimismo, se lleva adelante en todas las entidades que tramitan procedimientos administrativos.

La simplificación es un proceso que afecta estrictamente a las relaciones más visibles y frecuentes entre la administración pública y los usuarios del servicio. Simplificar, en tal sentido, consiste en establecer medios institucionales que faciliten esa relación y generen un efectivo alivio de las cargas de procedimientos que agobian a los ciudadanos y a las empresas. Siendo así, simplificar no significa necesariamente emprender grandes mejoras orgánicas al interior del aparato administrativo, sino sólo efectuar los cambios, aunque fueran superficiales, estrictamente imprescindibles para facilitar ese alivio que se produce en las ventanillas de atención.

En marzo del 2007, se promulgó el Decreto Supremo 027-2007-PCM, que establece doce políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. Entre ellas, la N° 10, relativa a la simplificación administrativa, pretende organizar un Estado moderno y eficiente, orientado al servicio de sus ciudadanos y ciudadanas. Tal política dispone lo siguiente:

- Promover la permanente y adecuada simplificación de trámites, identificando los más frecuentes, para reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos.
- Implementar ventanillas únicas de atención a la ciudadanía.
- Promover la aplicación del silencio administrativo positivo.

- Simplificar la comunicación entre los órganos de línea, suprimiendo las comisiones, secretarías o instancias intermediarias ajenas a la celeridad y la eficacia.
- Promover el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en las distintas entidades públicas.

Política nacional de simplificación administrativa (PNSA)

La Política de Simplificación Administrativa representa una de las principales guías para la acción que debe ser seguida por las entidades públicas como herramienta para orientar de la mejor manera la prestación de servicios que brinda el Estado. Es así mismo, un modelo de generación de política pública participativa, consensuada y de rigor técnico. Corresponde a la Secretaria de Gestión Pública (SGP) la supervisión del cumplimiento de la referida política nacional.

Las entidades del Estado competentes en materia de simplificación administrativa son:

- La Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM y ONGEI-PCM).
- El INDECOPI (Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas).
- La Contraloría General de la República.
- La Defensoría del Pueblo.

Los principios de la Política Nacional de Simplificación Administrativa son:

- Orientación a la ciudadanía.
- Integralidad de las soluciones.
- Gestión basada en procesos.
- Rigor técnico.
- Transversalidad.
- Mejoramiento continuo.
- Valoración de la función de atención a la ciudadanía.
- Participación ciudadana.

Ley de procedimiento administrativo general

La Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y su reglamento (2001), la presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la administración pública.

La finalidad de esta Ley es establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de toda la administración pública sirva a la protección del interés general.

Cabe destacar algunos principios fundamentales dentro de la presente Ley:

- Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
- Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
- Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.
- Principio de celeridad. - Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- Principio de simplicidad. - Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Texto único de procedimientos administrados (TUPA)

El TUPA es un documento de gestión pública que compila los procedimientos administrativos y servicios exclusivos que regula y brinda una entidad pública. Este documento debe estar a disposición de los ciudadanos de acuerdo a ley, a fin de que éstos puedan hacer las gestiones que consideren pertinentes en igualdad de condiciones y con suficiente información (Ministerio de la Producción, 2009).

Es necesario mejorar el TUPA para dar un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y las empresas, con trámites simples y rápidos. Así, se trata de ordenar, actualizar y hacer más simples los procedimientos, en especial aquellos muy largos y engorrosos.

La actualización y ordenamiento de procedimientos incide en la reducción de requisitos ilegales e innecesarios, la reducción de costos y el pago de las tasas, así como la eliminación de instancias y pasos que internamente se dan por unidades orgánicas que no tienen competencia respecto del procedimiento o servicio que se brinda.

Objetivo de un nuevo TUPA

Hacer realidad un nuevo TUPA implica lograr lo siguiente:

- Uniformizar la presentación de los procedimientos a nivel nacional en cuanto al Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- Estandarizar los procedimientos “claves” de mayor frecuencia vinculados a la mejora del clima de negocios y el desarrollo económico local de acuerdo al marco normativo vigente.
- Alcanzar a los funcionarios una herramienta de fácil aplicación para la formulación del TUPA y la plena vigencia de sus procedimientos.
- Adecuar los procedimientos a la normativa actual del silencio administrativo.
- Generar un formato modelo, para continuar previendo la simplificación y actualización de una serie de procedimientos aún pendientes.

Proceso de formulación del TUPA y sus procedimientos

La formulación del TUPA, constituye una etapa que se da al interior de una entidad y debe tomar en cuenta los siguientes pasos:

Paso 1: Inducción y guía básica

Es importante, como se ha referido anteriormente, que para el proceso de formulación y/o actualización del TUPA se impulse un proceso de inducción hacia los funcionarios y servidores involucrados dando a conocer la importancia de este proceso sobre la base de la elaboración de una guía básica debidamente aprobada por la Alta Dirección que oriente cada fase y actividad del proceso de formulación.

Paso 2: Desarrollo de cada Procedimiento

Diseño del Diagrama de Bloques

Es importante en esta fase desarrollar una identificación de pasos, tiempos e instancias por parte de la unidad orgánica que administra el procedimiento. Ello debe permitir la construcción del diagrama de bloques que refleja el proceso interno para la expedición del derecho solicitado. Para la construcción del diagrama y flujo del procedimiento de tomarse en cuenta: Los sub-procesos y pasos, las instancias y responsables, los requisitos y formularios.

Paso 3: Determinación de costos

No aplica para el derecho de las prestaciones económicas, puesto que este derecho es gratuito.

Paso 4: Revisión del procedimiento, su calificación y fundamentos legales

Este paso se realiza cuando se ha concluido con la formulación inicial de todos los procedimientos administrativos y conlleva la reducción de requisitos innecesarios que no tienen respaldo legal, la calificación inicial (silencio positivo, negativo o automático), la revisión de las instancias que administran y resolverán el recurso de reconsideración y

apelación, los plazos para resolver estos recursos y los fundamentos legales que respaldan la creación de cada procedimiento. El proyecto de TUPA, que por ley debe actualizarse cada 2 años, pasa para su revisión legal a la oficina de asesoría jurídica para realizar una revisión de cada uno de estos aspectos.

Las normas vigentes de publicidad y difusión del TUPA señalan que las entidades deben publicitar el TUPA mediante los siguientes medios: Diario de Circulación Regional, Local, Portal Institucional, Portal de servicios al ciudadano y empresas, franelógrafos y murales de la entidad (Ley 27444 Art.38.4)

Aspectos para el nuevo formato “TUPA”

Son los siguientes:

- 1) Columna 1: Número de Orden
- 2) Columna 2: Denominación
- 3) Columna 3: Requisitos: Número y Denominación;
Formulario/Código/Ubicación
- 4) Columna 4: Derecho de Pago (Tasa): UIT y soles (S/.)
- 5) Columna 5: Calificación: Silencio Administrativo Positivo, Negativo o Aprobación automática
- 6) Columna 6: Plazo de atención
- 7) Columna 7: Inicio del Procedimiento
- 8) Columna 8: Responsable del procedimiento
- 9) Columna 9: Instancia de resolución de recursos
- 10) Columna 10: Pie de página: Observaciones para el ciudadano

MEDICIÓN Y ESCALAS

Namakforoosh (2005) señala que la medición consiste en asignar numerales, números y otros símbolos a propiedades empíricas (objetos, cuentas o variables) conforme a ciertas reglas.

Se pueden medir objetos tales como mesas, gente, libros o automóviles; o bien, cosas que no son concretas como: preferencias, actitudes o neutrones.

También se miden las propiedades; es decir, las características de un ser humano: peso, estatura, posición económica, etc.

Las reglas son los componentes más significativos de la medición. Ello no tendría sentido sino concuerda con la realidad.

A veces se usa el término de escalas de una medición en lugar del nivel de medición. Una escala se puede definir como un instrumento de medición. Por lo general hay dos tipos básicos de datos: cualitativos (no métricos) y cuantitativos (métricos).

a) Escala Nominal

La medición con la escala nominal implica asignar números u otros símbolos para clasificar objetos u observaciones. La escala nominal es un nivel mínimo de medición, porque los datos que contiene son solamente números de ocurrencia en cada clase o de la categoría de variable sujeto de estudio.

b) Escala Ordinal

La medición ordinal tiene las características de las escalas nominales además de un indicador de orden. La medición ordinal es posible cuando el postulado de transitividad se justifica. Este postulado establece que, si a es mayor que b , y b es mayor que c , entonces a es mayor que c . El uso de una escala ordinal implica utilizar los operadores mayores que, igual a, y menor que, pero sin poder indicar su orden de magnitud, ejemplo:

(Namakforoosh, 2005)

<i>Definitivamente de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Definitivamente en desacuerdo</i>
(1)	(2)	(3)	(4)

Figura 2. Medición de escala ordinal

c) Escalas de intervalo

Estas escalas tienen las características ya mencionadas y además incorporan el concepto de igualdad de intervalo; es decir, que la distancia entre 1 y 2 es la misma que 2 y 3.

d) Escalas de Razón

Estas escalas incluyen todas las características anteriores, más el concepto de cero absoluto u origen a propiedades tales como las dimensiones físicas: peso, estatura y distancia, que tienen cero naturales y que son medibles con las escalas naturales.

Características de un buen instrumento de medición

Los instrumentos de medición deben ser correctos, o que indique lo que interesa medir con facilidad y eficiencia, para ello hay que considerar tres características principales:

- Validez: se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir.
- Confiabilidad: se refiere a la exactitud y la precisión de los procedimientos de medición.
- Factibilidad: se refiere a los factores que determinan la posibilidad de realización, que son tales como. factores económicos, conveniencia, y el grado en que los instrumentos de medición sean interpretables.

2.2 DEFINICIÓN DE TERMINOS USADOS

Prestaciones Económicas: Comprende a los subsidios por incapacidad temporal, maternidad, lactancia y las prestaciones por sepelio (Seguro Social de Salud, 2011).

Subsidio: Prestación asistencial de carácter económico y de duración determinada, que otorga ante una situación de incapacidad temporal, maternidad, lactancia y sepelio (Seguro Social de Salud, 2011).

Lactancia: Es el monto en dinero que se otorga con el objeto de contribuir al cuidado del recién nacido, hijo de asegurado regular o de régimen especial o agrario, por un monto de S/. 820.00, por cada lactante (Seguro Social de Salud, 2011).

Maternidad: Es el monto en dinero al que tienen derecho las aseguradas regulares en actividad, de regímenes especiales y agrarias, a fin de resarcir el lucro cesante como consecuencia del alumbramiento y de las necesidades del cuidado del recién nacido (Seguro Social de Salud, 2011).

Sepelio: Es el monto en dinero que se otorga a la persona que acredite haber efectuado los gastos de los servicios funerarios por la muerte de un asegurado. El monto que se otorga, es como máximo de S / . 2,070 (Seguro Social de Salud, 2011).

Incapacidad: Es el monto en dinero que se otorga a los asegurados regulares en actividad, agrarios y de regímenes especiales, con el fin de compensar la pérdida económica derivada de la incapacidad para el trabajo, ocasionada por el deterioro de la salud (Seguro Social de Salud, 2011).

Asegurados: Son asegurados del Seguro Social de Salud, los afiliados regulares o potestativos y afiliados del Seguro de Salud Agrario, y sus derechohabientes (Seguro Social de Salud, 2011).

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan (Secretaría General ISO, 2005).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Secretaría General ISO, 2005).

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Secretaría General ISO, 2005).

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (Secretaría General ISO, 2005).

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (Secretaría General ISO, 2005).

Norma ISO 9001-2008: Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente (Secretaría General ISO, 2008)

Escala: Instrumento de medición para datos cualitativos y cuantitativos (Namakforoosh, 2005).

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. ((Secretaría General ISO, 2005).

2.3. HIPÓTESIS

1. General

Implementando un sistema de calidad se logrará mejorar los procesos de atención, control y gestión, aumentando la satisfacción de los usuarios.

2. Específicas

- Mediante un plan de auditoría se podrá detectar en el menor plazo aquellos subsidios otorgados como pago indebido con una recuperación rápida y cumpliendo los requerimientos de un sistema de gestión de calidad.
- Mediante un sistema de inventario y archivo se reducirá el embalse de expedientes pendientes y comunicará oportunamente al usuario el estado de su trámite.
- Mejorando el perfil del personal a través de planes de capacitación se logrará mejorar la eficiencia y los criterios para la evaluación y procesamiento de expedientes.
- Reestructurando el TUPA mediante la simplificación de requisitos se mejorará la satisfacción de los usuarios para adquirir el derecho a la prestación.

2.4. VARIABLES

En el Tabla N° 4, se muestra la relación entre variables:

Tabla 4. Relación entre variables

Hipótesis	Variable independiente	Indicador	Variable dependiente	Indicador
Implementando un sistema de calidad se logrará mejorar los procesos de atención, control y gestión, aumentando la satisfacción de los Usuarios. Mediante un plan de auditoría se podrá detectar en el menor plazo aquellos subsidios otorgados como pago indebido con una recuperación rápida y cumpliendo los requerimientos de un sistema de gestión de calidad.	-	-	-	-
Mediante un sistema de inventario y archivo se reducirá el embalse de expedientes pendientes y comunicará oportunamente al usuario el estado de su trámite.	Implementación de Auditoría Programada	Si / No	Retorno de pagos indebidos	Nº de expedientes recuperados/Nº de expedientes procesados
Mejorando el perfil del personal a través de planes de capacitación se logrará mejorar la eficiencia y los criterios para la evaluación y procesamiento de expedientes.	Implementación de un sistema de inventario y archivo	Si / No	Conformidad de Pendientes	Nº de expedientes resueltos/total de expedientes pendientes
Reestructurando el TUPA mediante la simplificación de requisitos se mejorará la satisfacción de los usuarios para adquirir el derecho a la prestación.	Implementación de Programa de Capacitación	Si / No	Eficiencia	[tiempo promedio usado por tipo de trámite / tiempo estándar por trámite]
	Reestructuración del TUPA	Si / No	Grado de satisfacción	Escala Likert

Elaboración Propia

En la Tabla N° 5, se muestra la conceptualización de cada variable:

Tabla 5. Matriz de Operacionalización

Variable	Indicador	Definición conceptual	Definición operacional
Retorno de pagos indebidos	N° de expedientes recuperados/N° de expedientes procesados	Razón que permite medir la magnitud de recupero de aquellos expedientes que han sido detectados como pago indebido.	-Sistema de registro de expedientes (RICS) – expedientes procesados pre y post tesis. -Reporte bimestral de auditorías (Detección de expedientes) - post-tesis. -Reporte de notificaciones a empresas detectadas (recuperación) - post-tesis. -Reporte acumulado y detallado de expedientes pendientes (data mensual elaborada por cada unidad) - pre y post tesis.
Conformidad de Pendientes	N° de expedientes resueltos / total de expedientes pendientes	Mide el nivel de expedientes pendientes resueltos que estaban en estado de pendiente por observaciones detectadas de acuerdo a los plazos establecidos según la normatividad vigente.	-Reporte acumulado y detallado de notificaciones y resoluciones emitidas (data mensual elaborada por cada unidad) - pre y post tesis. -Data del resultado del plan piloto de atención (tiempo estándar) - pre-tesis.
Eficiencia	[tiempo promedio usado por tipo de trámite / tiempo estándar por trámite]	Mide el desempeño de los calificadores respecto a los trámites resueltos en ventanilla según el estándar de tiempo establecido.	-Sistema de registro de expedientes (RICS) – expedientes procesados - pre y post tesis. -Sistema de colas - post-tesis.
Grado de satisfacción	Escala Likert	Mide el grado de satisfacción de los usuarios según la categorización otorgada a las respuestas de los elementos del cuestionario (encuesta).	-Encuesta de satisfacción del público en las Unidades de Prestaciones Económicas (Calidad del servicio) – pre y post tesis.
Implementación de Auditoría Programada	Si / No	Evidencia la aceptación o rechazo de la aplicación de auditorías programadas.	-Resultados de aplicación del Plan de Auditoría Bimestral de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008 –post tesis. -Sistema de información de apoyo a la administración documental y de archivo - post tesis.
Implementación de un sistema de inventario y archivo	Si / No	Evidencia la aceptación o rechazo de la implementación del sistema de inventario y archivo.	-Lista de referencia de Registros de Calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008 post tesis.
Implementación de Programa de Capacitación	Si / No	Demuestra la aceptación o rechazo de la implementación del programa de capacitación.	-Resultados del Plan de capacitación anual de acuerdo a la Norma ISO 9001-2008 post tesis.
Reestructuración del TUPA	Si / No	Demuestra la aceptación o rechazo de la Reestructuración del TUPA.	Encuesta de satisfacción del público en las Unidades de Prestaciones Económicas (Calidad del servicio) – pre y post tesis.

Elaboración Propia

En el Anexo N° 01 se adjunta la matriz de consistencia que da soporte a la presente investigación.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología tiene un enfoque cuantitativo con comprobación de hipótesis causales, dado que se recolectó información del sistema de registro y control de subsidios a partir del año 2008; además de la información que se registró producto de las encuestas.

En los diseños cuasi experimentales puede haber manipulación experimental de la variable independiente con el propósito de comprobar su propósito en la variable dependiente, esto es apoyado con la aplicación de técnicas estadísticas bivariantes y multivariantes de control posteriori, favoreciendo la consecución de resultado similares a los alcanzados mediante los diseños experimentales (Cea, 2012).

Siendo así, el diseño de investigación de la presente tesis es cuasi experimental debido a que se manejan variables y se estudian sus efectos en base a la experiencia de la casuística del estudio.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

En el Tabla N° 6, se muestra la población de estudio de la presente tesis:

Tabla 6. Población y muestra de estudio

Población	Muestra
Expedientes procesados y embalsados 2008 - 2015	Expedientes procesados y embalsados del 2014 – 2015
Usuarios que realizan trámites en las Unidades de Prestaciones Económicas	Encuesta de satisfacción del usuario en las unidades de prestaciones económicas 2014 (pre-test) – 2015 (post-test)

Elaboración Propia

El diseño de la muestra de la presente tesis se caracteriza por ser probabilístico, por lo cual los resultados obtenidos de las encuestas y la data de los expedientes procesados y embalsados del 2014 al 2015 generalizan a toda la población.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos para analizar los datos se muestran en el Tabla N° 7:

Tabla 7. Técnica de análisis de datos

Variable	Indicador	Escala de Medición	Estadísticos Descriptivos	Análisis Inferencial
Retorno de pagos indebidos	N° de expedientes recuperados/N° de expedientes procesados	Proporción		Anderson Darling - test t de Student
Conformidad de Pendientes	N° de expedientes resueltos/total de expedientes pendientes	Proporción	Media, Mediana, Moda; Desviación Estándar; Cuartiles, Curtosis, Coeficiente de Asimetría	Anderson Darling Chi-Cuadrado
Eficiencia	[tiempo promedio usado por tipo de trámite / tiempo estándar por trámite]	Proporción		Chi-Cuadrado
Grado de satisfacción	Escala Likert	Intervalo		Chi-Cuadrado

Elaboración Propia

Para llevar a cabo ello, se utilizó los soportes informáticos SPSS y Minitab por lo que permite crear archivos de datos de forma estructurada y hacer uso de diversas técnicas estadística.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó revisión de gabinete de los datos históricos (expedientes procesados y embalsados) de cada variable dependiente, y de libros, e-books, artículos y demás documentos que sustentan el tema de solución relacionado a las variables independientes; además de entrevistas semiestructuradas a los jefes y colaboradores de cada unidad de prestaciones económicas y a profesionales expertos en temas de gestión de la calidad bajo criterios de la norma ISO 9001:2008. Como también, se entrevistó a los usuarios que demandan los trámites con un cuestionario cerrado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

Es conocido que la calidad es un reto recurrente en la actualidad y buscar cada vez mayores niveles de eficacia, eficiencia y productividad teniendo como factor principal los requerimientos establecidos por los clientes (tanto internos como externos), puesto que son estos últimos los que determinarán si el servicio final es considerado de calidad, lo cual, repercutirá en la percepción que se tiene sobre la organización haciendo que no perdure una mala imagen del mismo y se consolide como una institución sólida.

Conociendo a fondo la realidad de todos los aspectos determinados en el sistema de prestaciones económicas, se ha evidenciado la necesidad de los usuarios respecto a la rapidez y respuesta frente a sus requerimientos; de tal modo que, puedan para acceder oportunamente a lo que es su derecho.

Otro aspecto fundamental a señalar, son las características que configuran al servicio, los procesos que se desarrollan no cumplen cabalmente con lograr finalmente la satisfacción global, la cual se consigue con un compromiso de toda la organización. Por consiguiente, si hacemos un símil de la anécdota con el concepto que se maneja de calidad (según la ISO) tendremos “Calidad es el grado en el que el conjunto de las características, inherentes a un producto o servicio, cumple con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas o explícitas” esto nos brinda una clara perspectiva del valor del servicio.

Queda claro entonces, que la calidad está determinada exclusivamente por la experiencia del cliente frente al servicio (no solo el cliente final, sino también los clientes internos). Pues bien, teniendo conocimiento de los estándares de calidad según la norma ISO que establecen requisitos para que una organización sea de calidad, se ha desarrollado un sistema de gestión de la calidad dentro del ámbito de las prestaciones económicas que cumplen con la norma ISO 9001:2008. En la actualidad dicha norma se está aplicando fundamentalmente en los procesos operativos, de apoyo y de gestión, y para poder ubicar los procesos se desarrolló el mapa de procesos del sistema de prestaciones económicas (ver Anexo N° 02).

Ahora bien, como primer punto surgió el interés por mejorar el control posterior del pago de los subsidios con la detección temprana de aquellos pagos otorgados indebidamente, para ello se implementó el Sistema de Auditoría Programada, donde se programó durante un año ejecutar auditorías bimestrales con formatos definidos para su aplicabilidad y control. Como segundo punto, se implementó el sistema de inventario y archivo documental con la ayuda del desarrollo de un aplicativo informático para registrar y mantener el control exhaustivo de los expedientes pendientes y la adecuación de un archivador general que está permitiendo ordenar el cúmulo de expedientes observados y por resolución, además de brindar una respuesta a las consultas de los usuarios respecto al estado de su trámite. Por otro lado, siendo una parte (sino la más importante) del Sistema, se estableció un sistema de capacitación programada, con la finalidad de profesionalizar al personal y fortalecer sus habilidades y competencias, para ello se desarrolló el plan anual de capacitación, que está facilitando la programación y ejecución de todas las capacitaciones necesarias y requeridas por el personal operativo en aras de brindar un servicio de calidad. Finalmente, sin ser menos importante, se realizó la reestructuración del TUPA de Essalud en el rubro de las prestaciones económicas; para lograr ello, se revisó la normatividad vigente de EsSalud y las leyes a nivel nacional que se adhieren y regulan el otorgamiento del pago de las prestaciones económicas, logrando simplificar una serie de requisitos innecesarios y catalogados por los propios usuarios como engorrosos.

Con todo ello, es que se ha desarrollado el sistema de gestión de calidad en el ámbito de las prestaciones económicas (ver Anexo N° 03), sin descuidar que se cumpla cabalmente con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 (ver Anexo N° 04) para asegurar un servicio de calidad a través de un pago oportuno y seguro del derecho económico de las prestaciones económicas.

SISTEMA DE AUDITORIA PROGRAMADA

Antes de la implementación del sistema de gestión de calidad, en el área de prestaciones económicas se llevaba a cabo parte del control posterior del otorgamiento de los pagos de subsidios a través de supervisiones anuales que se programaba en coordinación entre el área de operaciones y el área de normas y control, siendo ambas dependientes de la Sub-Gerencia de Normalización y Control de la Gerencia de Prestaciones Económicas.

La programación de estas supervisiones anuales se realizaba según el flujo del proceso de programación de supervisión anual del otorgamiento de las prestaciones económicas. Dentro de las debilidades de este plan de supervisión son:

- El limitado número de expedientes a revisar (se revisaba una emisión que corresponde a una semana – 5 días de atención del pago de subsidios), donde no se programaba una muestra de expedientes estadísticamente significativa.
- La detección de casos observados no reflejaba la problemática real por cada unidad de prestaciones económicas, sobretodo en provincias.
- En las unidades de prestaciones económicas de lima no se realizaba las supervisiones; en cada unidad existía una persona encargaba de revisar posteriormente los expedientes procesados en el día, pero el limitado número de personas que realizan esta labor no cumplían con revisar todos los expedientes procesados debido al volumen considerable de expedientes, lo que no permitía identificar todas las observaciones que conlleva un buen otorgamiento del pago de los subsidios.
- Para las supervisiones en provincias, se solicitaba la colaboración de un personal de las unidades de prestaciones económicas de lima, reduciendo así el número de personal de cada unidad, generando una carga laboral al resto de personal y ante un mayor número de expedientes por atender se incurría es más expedientes como pagos indebidos o mal otorgados.
- Los informes de supervisión no se encuentran estandarizados, cada grupo supervisor elaboraba sus informes según sus propios conocimientos, lo que no reflejaba una metodología definida para realizar esta labor que es útil para la toma de decisiones gerenciales.
- Los expedientes procesados en las unidades de prestaciones económicas de lima se acumulan en el almacén central de la hoy Subgerencia de Egresos – Gerencia de Tesorería (según el nuevo ROF de EsSalud aprobado en el 2014), y en las supervisiones no se programan la revisión de los mismos, lo cual puede significar una cantidad considerable de expedientes pagados observados.

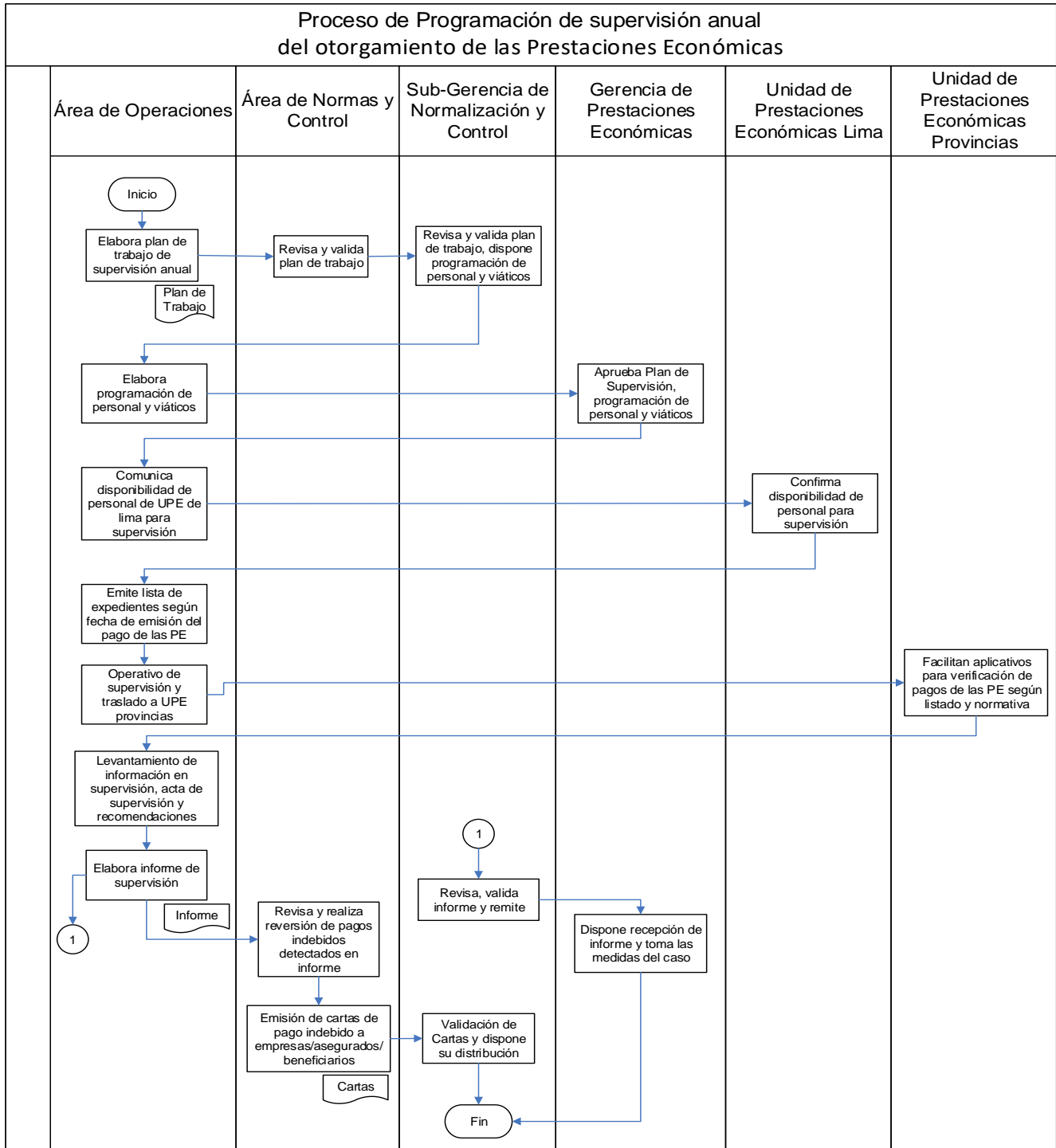


Figura 3. Proceso de Supervisión anual

Elaboración Propia

Actualmente, mediante la implementación del nuevo reglamento de organización y funciones de EsSalud y su nuevo organigrama según Anexo N° 05 (aprobado en el 2015) se crea la Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización de Prestaciones Económicas; sin embargo, aún no se había establecido o aprobado una metodología para las auditorías.

Ante todo ello, lo que se ha realizado dentro del sistema de gestión de calidad es implementar un sistema de auditoría programada basado en la mejora continua, donde el auditor detecta no conformidades, fallas o la posibilidad de mejora, que lejos de perseguir el objetivo de sancionar, procura capacitar al evaluador para que minimice la probabilidad de pagos indebidos con el fin de evitar riesgos en las finanzas de la institución, y estos pagos indebidos a su vez sean detectados con oportunidad a fin de recuperar con prontitud los mismos.

Se deja de lado el factor sorpresa y se programan fechas de auditorías, proponiéndose objetivos a corto y mediano plazo. Esto permite que el evaluador de expedientes de subsidios se sienta partícipe del proceso de auditoría, favoreciendo el acercamiento de las partes y mejorando la relación con el usuario.

La capacitación de los auditores en buenas prácticas de gestión pública es la base fundamental para continuar realizando los procedimientos acordes a los criterios actuales.

Es necesario afianzar el concepto de que es el evaluador de subsidios quien debe garantizar procedimientos para efectuar un pago seguro. Lo fundamental está en que el resultado final sea el adecuado.

SISTEMA DE PROGRAMACIÓN

Planificación anual de auditorías bimestrales

La organización del área de auditoría en la Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización de Prestaciones Económicas implica la programación anual de auditorías bimestrales de las actividades a desarrollar en el transcurso del año.

A inicios del año se procedió armar el cronograma calendario estableciendo las fechas para realizar de las siguientes actividades:

- Auditorías programadas a las unidades de prestaciones económicas de lima y en el almacén central de tesorería (lugar donde se migra todos los expedientes procesados y pagados).
- Auditorías programadas a las unidades de prestaciones económicas de provincias.

El representante de la Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización de Prestaciones Económicas validó el plan anual de auditoría interna propuesto en el Anexo N° 06, el cual fue aprobado por el gerente de prestaciones económicas y distribuido a cada sub-gerencia (Sub-Gerencia de Regulación de las Prestaciones Económicas y Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización de Prestaciones Económicas).

Cada elemento o criterio de las prestaciones económicas dentro del sistema de gestión de calidad viene siendo auditado conforme el programa de auditoría aprobado por el gerente de prestaciones económicas, el que se revisa y modifica de acuerdo a los resultados. El formato de este programa de auditoría se muestra en el Anexo N° 07.

Los auditores internos están calificados para evaluar los elementos de la norma ISO 9001-2008, se tiene en cuenta su objetividad, integridad, visión analítica e imparcialidad. A su vez, estos no son responsables ni están directamente involucrados con el área auditada.

Las no conformidades identificadas durante las auditorías son documentadas e informadas a los responsables del área auditada. Se está aplicando las acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría y posteriormente siendo verificadas en auditorías de seguimiento con el fin de prevenir su repetición. Para ello se estableció el formato de no conformidades del Anexo N° 08.

Los registros de las auditorías llevadas a cabo, sus dictámenes y las acciones correctivas tomadas están disponibles y siendo revisados por la gerencia a través del informe de auditoría presentado en el Anexo N° 09.

Se estableció el proceso de auditoría interna donde se presenta los criterios para la ejecución de las auditorías y que esté alineado al sistema de gestión de calidad.

Los auditores internos seleccionados por el gerente con el apoyo de un comité de calidad de la gerencia de prestaciones económicas, lo constituyen en un principio los sectoristas de cada unidad de prestaciones económicas, a quienes se les ha capacitado previamente en temas de auditoría interna, cumplimiento del procedimiento de auditoría, todas las actividades y documentación involucrada.

Las auditorías internas comenzaron en el 2015, en la cual los auditores internos están perfectamente capacitados. Las auditorías internas se realizan bimestralmente por todo el año; luego, la gerencia decidirá si llevará a cabo o no la auditoría de certificación del SGC.

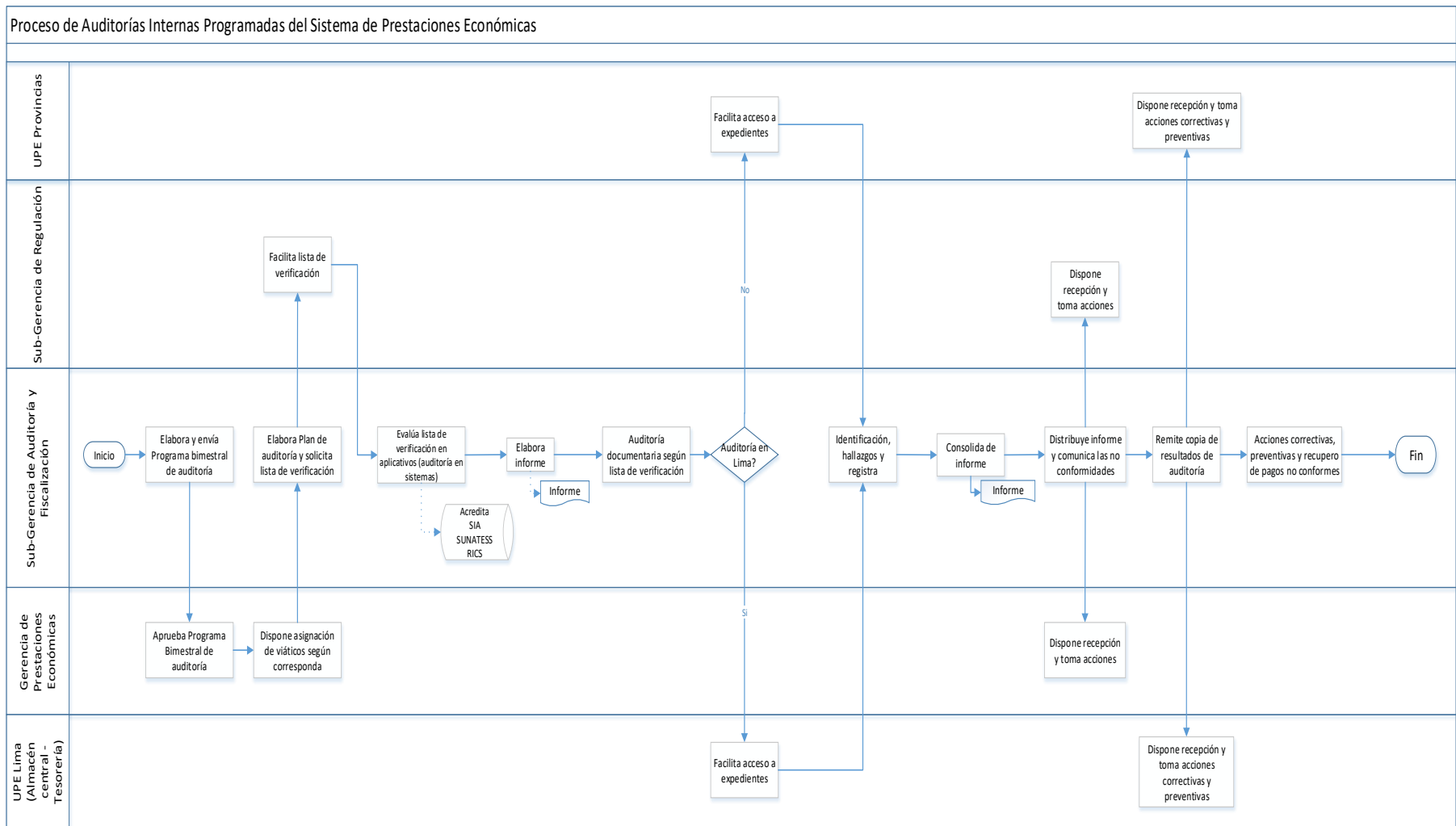


Figura 4. Proceso de Auditorías Internas Programadas

Elaboración propia

Con el sistema de gestión de calidad, incluyendo las auditorías internas y auditoría de certificación, se espera obtener una muestra significativa de pagos indebidos para poder recuperarlas y resarcir la pérdida económica que le representa a la institución en la actualidad, traducido en resultados a corto, mediano plazo que se exponen más adelante.

SISTEMA DE INVENTARIO Y ARCHIVO DOCUMENTAL

El control de documentos en las unidades de prestaciones económicas antes del SGC, no generaba un control adecuado ni una respuesta inmediata hacia el usuario del trámite de subsidios cuando su expediente era observado o denegado. Todo expediente cuyo pago es denegado, puede ser resuelto por el usuario a través de un recurso impugnativo conocido como recurso de reconsideración, donde el usuario adjunta nuevas pruebas que evidenciaría el cumplimiento de las condiciones para acreditar el derecho al pago de subsidios, entonces mientras más pronto se le notifica su resolución y una vez presentado su recurso impugnativo, habiéndose declarado fundado el recurso; se procede a pagar el derecho económico con prontitud.

Según el proceso de control de documentos en el área de prestaciones económicas, se evidencia que el evaluador administra cada expediente observado y muchas veces acumula un nivel de expedientes sin orden ni ubicación, además le genera una carga laboral adicional que no le ayuda a resolver con rapidez las consultas por expedientes observados y tampoco la atención de los usuarios que se apersonan a las unidades de prestaciones económicas para obtener su derecho al pago de subsidios.

El registro de los casos de expedientes observados y denegados para resolución se registra de forma manual y es reportado mensualmente a los niveles superiores, por lo que en muchos casos, el personal evaluador no registraba una información real de cuantos expedientes se encontraban embalsados o acumulados, trayendo consigo que muchos usuarios del trámite se apersonen a la gerencia de prestaciones económicas para realizar el reclamo por el pago de subsidios una vez ingresado su expediente en las ventanillas de atención.

Además, el evaluador de subsidios al no contar con un aplicativo informático que le permita verificar el estado de los expedientes que administra, le demandaba una carga excesiva actualizar la información.

Si bien se reportaba la información de los expedientes observados y denegados a la parte gerencial, estos no realizan la verificación in situ del estado de los expedientes en las unidades de prestaciones económicas, manteniendo un débil control del mismo y día a día acumulando un embalse mayor de expedientes, lo que se traducía en un incremento en los costos administrativos y un costo social en aumento para los usuarios del trámite, a quienes no se les resolvía sus expedientes observados o denegados con prontitud, motivo por el cual eran notificados tardíamente y en otras ocasiones no se les notificaba en un plazo adecuado.

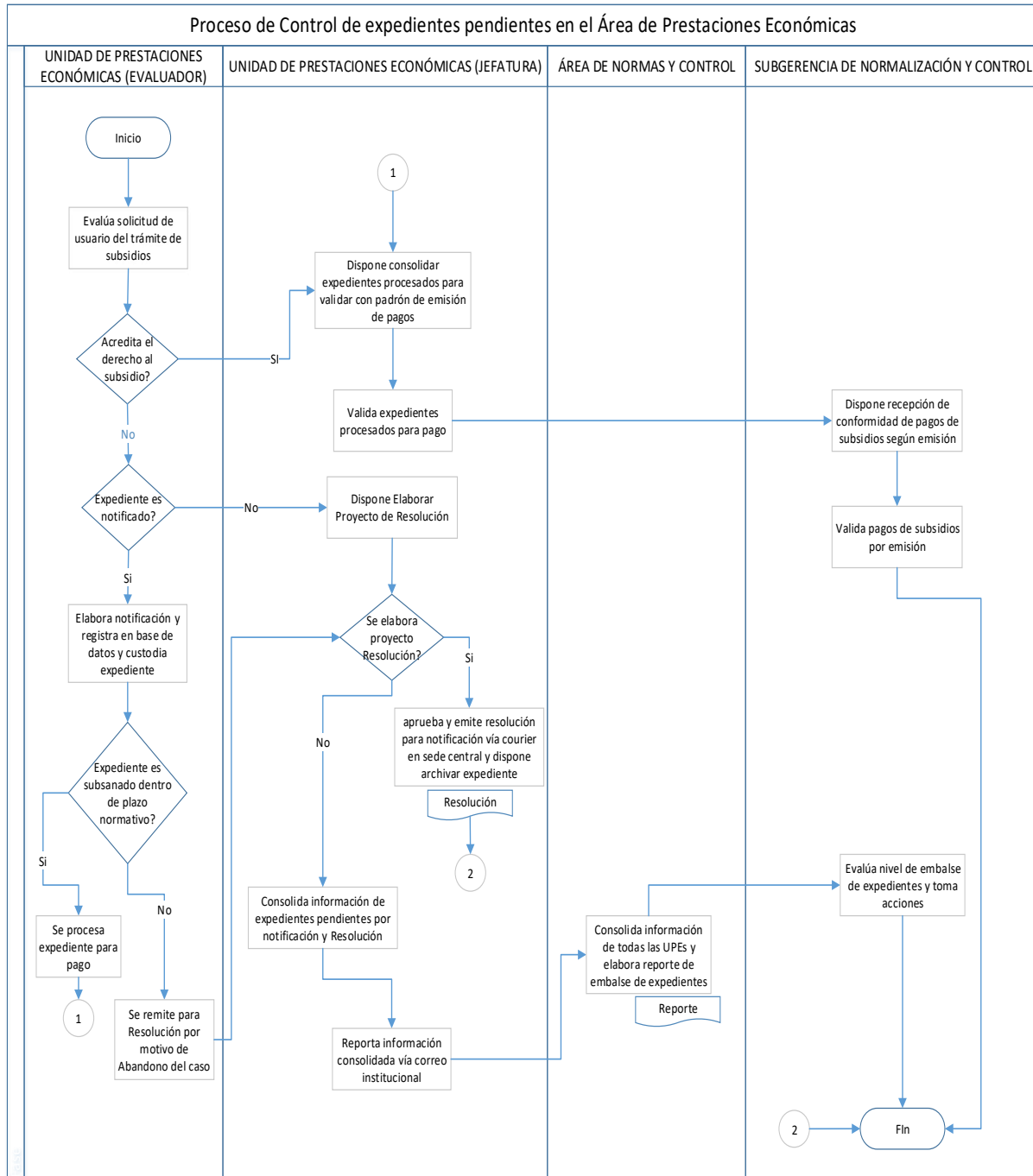


Figura 5. Proceso de control de expedientes pendientes

Elaboración propia

Con la nueva estructura orgánica (nuevo ROF de EsSalud aprobado el 2014), la Gerencia de Prestaciones Económicas ahora pertenece a la hoy Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas – Ex Gerencia de Aseguramiento (gerencia con la que se compartía las instalaciones en las oficinas de lima), los colaboradores de las oficinas de seguros (pertenecientes a la Gerencia Central de Aseguramiento) reciben los expedientes del trámite de subsidios sin la evaluación debida y luego trasladaban los expedientes a la sede central de EsSalud en el distrito de Jesús María donde el personal de las unidades de prestaciones económicas habían sido reubicados para que realicen finalmente todas las actividades para el pago de subsidios, observación o denegación del mismo. Cabe señalar, además, que estos cambios se realizaron con la misma cantidad de personal, a diferencia del personal de las oficinas de seguros que duplican en cantidad al personal evaluador de subsidios. Por tanto, al recepcionar los trámites a una velocidad y cantidad mayor a lo que se puede evaluar y procesar considerando que no son calificados previamente; realmente generó una brecha considerable que turgurizó e hizo lento el recorrido del proceso de pago, originando así una acumulación mayor del embalse de expedientes (a inicios del año 2015 ya se registraba un embalse aproximado a los 21,683 expedientes entre notificados y por resolución denegatoria), más reclamos y más carga laboral al personal de prestaciones económicas. Por lo que estos cambios al no ser bien definidos, no vinieron ayudando a mejorar el servicio y por ende a satisfacer al usuario del trámite, empeorando la calidad de la atención y respuesta del mismo, al no darle el orden y la dirección adecuada al tránsito del expediente.

El gerente y los jefes en el área de prestaciones económicas son responsables de revisar y aprobar los documentos y controles de gestión del sistema de gestión de calidad en su utilización es por ello que se ha retornado al personal evaluador de las prestaciones económicas a sus respectivas oficinas en todo lima, para laborar como un backoffice, es decir son los que finalmente califican, procesan y administran los expedientes presentados por los usuarios con la implementación de este sistema de gestión de calidad.

Se estableció, además, el procedimiento del control de documentos y registros apoyado por un sistema de inventario y archivo, el cual viene asegurando:

- Que las últimas versiones normativas sobre los documentos de gestión sean actualizadas y estén disponibles cuando se requieran.
- La correcta codificación e identificación de cada trámite de subsidios, apropiado para la organización y distribución de los mismos.
- Prevención de reclamos y respuesta en corto tiempo a las consultas del trámite.
- Que se guarde un registro histórico de los expedientes según el tiempo que permanece en estado de observado, actualizando el registro de la información del mismo.
- Que se establezca una ubicación centralizada de los expedientes físicos en cada unidad de prestaciones económicas.

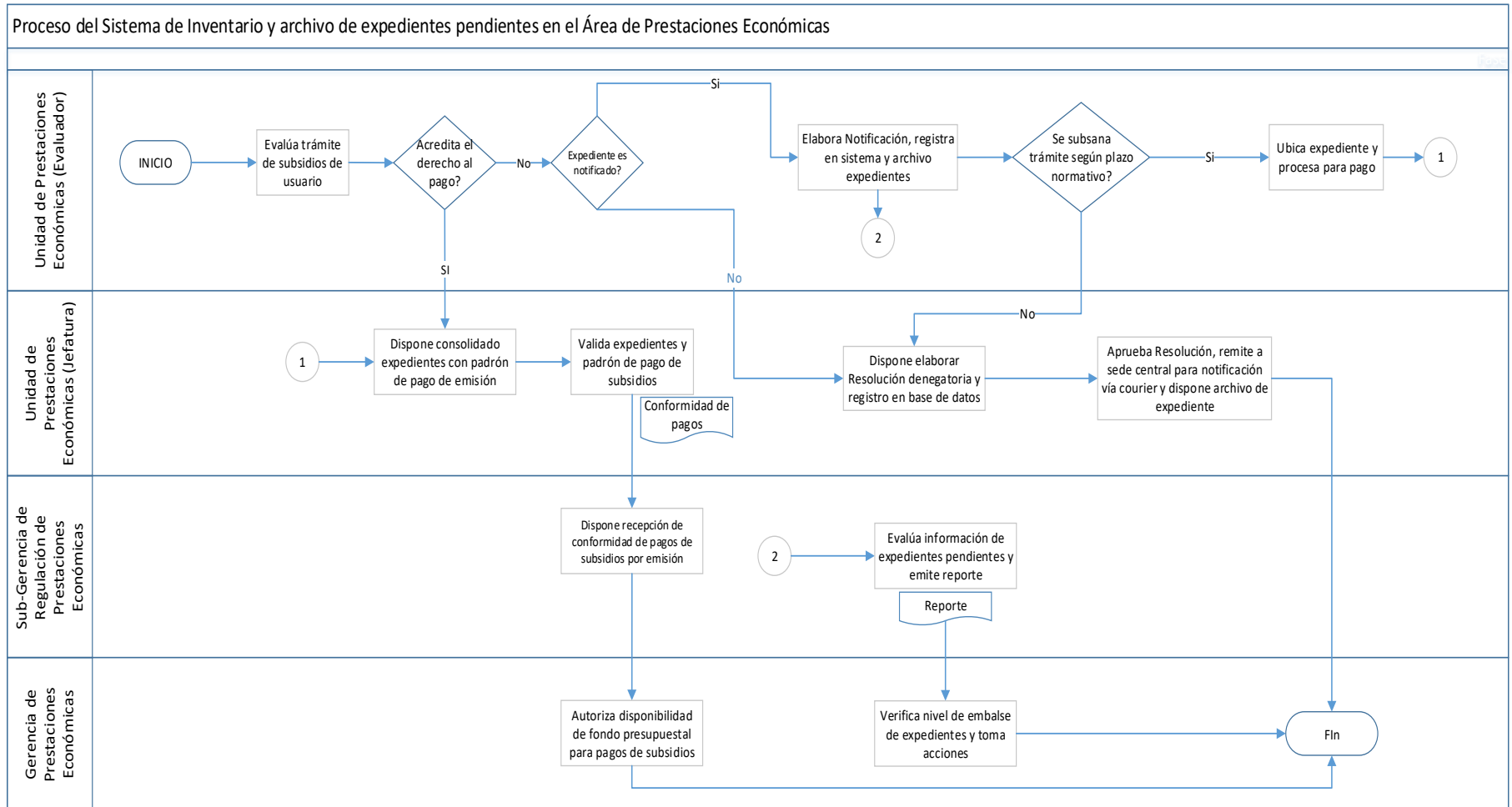


Figura 6. Proceso del sistema de inventario y archivo de expediente pendientes

Elaboración propia

Así mismo, los registros de información son la evidencia de que el sistema de gestión de calidad con la implementación del sistema de inventario y archivo se mantiene en la organización.

También, son fuentes de información para el seguimiento, análisis de tendencias y cumplimiento de los requisitos del usuario del trámite.

Para el correcto manejo de estos registros de información se viene utilizando el aplicativo informático desarrollado en lenguaje de programación Visual Basic en Excel, el cual indica lo siguiente:

- Registro de calidad se generan a partir del uso del formato de control del sistema de inventario y archivo bajo responsabilidad de cada jefe de las unidades de prestaciones económicas.
- Los registros de calidad de la información aseguran la operación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los registros de información están siendo clasificados, identificados, actualizados y siendo de fácil disposición para su revisión.

SIGIAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y ARCHIVO DOCUMENTAL

GERENCIA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

27/11/2015
05:48:08 p.m.

RUC DEL EMPLEADOR: NIT:

TIPO DE SUBSIDIO:

INICIO DE CONTIGENCIA: FIN DE CONTIGENCIA:

DATOS DEL ASEGURADO TITULAR:

TIPO DOC. IDENTIDAD: N° DOC. IDENTIDAD:

MONTO DE SUBSIDIO: ESTADO DEL TRÁMITE:

CÓDIGO DE OBSERVACIÓN:

MOTIVO DE OBSERVACIÓN

INDICADOR DE PERMANENCIA: FECHA DE SALIDA DE EXPEDIENTE:

UBICACIÓN DEL TRÁMITE

N° DE BLOQUE:

N° DE MAESTRA:

POSICIÓN MATRIZ: N° FILA

N° COLUMNA

VER REPORTE

DEL:

AL:

Figura 7. Aplicativo de registro de información - SIGIAD

Elaboración propia

Reporte Generado

REPORTE DE CONTROL DE EXPEDIENTE PENDIENTES

N°	N° de NIT	N° de Bloque	N° de Maestra	N° de Fila	N° de Columna	RUC (Empleador)	Tipo Subsidio	Inicio de Contingencia	Fin de Contingencia	Datos de Asegurado Titular	Tipo Doc. Identidad	N° Doc. Identidad	Monto	Estado de trámite	Código de Observación	Motivo de Obs.	Indicador de permanencia	Fecha de salida de trámite

Elaboración propia

Es por ello, que la implementación del control de inventarios documental a través de este aplicativo verifica los documentos (expedientes observados) que se almacena para asegurar la calidad respecto al orden y ubicación en el archivo central; y para darle uniformidad al cúmulo de expedientes a través de una maestra de expedientes, que se almacena en una serie de 50 expedientes por maestra y en ello contiene el listado de expedientes almacenados por orden de Número de Identificación de Trámite (NIT- creado con el Sistema de Trámite Documentario – SIAD de EsSalud) como registro numérico y así evita que el expediente físico tenga un desorden durante su almacenamiento. Cabe señalar que mediante la creación del NIT después de calificado el trámite de parte del personal evaluador, el usuario externo (asegurado, beneficiario o tercero que realiza el trámite) tiene otra alternativa de ver el estado de su trámite online desde la página Web de EsSalud a través del siguiente link <http://ww1.essalud.gob.pe/sgfa/externo.php>.

CONSULTE AQUÍ EL ESTADO DE SU TRÁMITE

Mayor Información Comuníquese a la Central Telefónica
265-7000 265-6000

PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Seguro Social de Salud EsSalud

Clase Área Año Correlativo

NIT 2015 DNI Buscar

Actualizar Código

Código de la imagen

NO SE DIFERENCIA ENTRE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

(*) Para realizar la consulta ingrese el número de NIT, el RUC o DNI del propietario del trámite y el código de la Imagen

Figura 8. Portal de Trámites y Gestiones de EsSalud

Fuente: Essalud.gob.pe

Este primer paso, posterior a la calificación del trámite, se registra en el sistema SIAD en un tiempo no mayor a un minuto, por lo que se implementó para otorgar una mayor fuente de información al usuario externo frente al estado de su trámite.

Respecto al indicador de permanencia del trámite, está permitiendo monitorear aquellos expedientes observados o notificados que están por cumplir el plazo por regularizar (según la Ley 27444- Ley de Procedimiento Administrativo General) que es de 15 días hábiles posteriores a la notificación del administrado, en la Figura N° 9 se aprecia los indicadores implementados.




Tiempo de Trámite	Indicador de Permanencia	Estado
<= 10 días		Alerta mínima
> 10 días <= 15 días		Alerta media
> 15 días		Alerta máxima

Figura 9. Tabla de Monitoreo de Expedientes Notificados

Elaboración Propia

Una vez que el expediente exceda los 15 días del plazo por Ley establecido (estado de alerta máxima) pasa a otro estado que es el de abandono; donde se proyecta, revisa y aprueba una Resolución denegando el pago solicitado debido a que el administrado no cumplió con regularizar la observación detectada en el plazo señalado. Por lo que el trámite, ya no es considerado como parte del grupo de expedientes pendientes, permitiendo así reducir el nivel de embalse actual.

La estructura para el almacén de documentos es un archivador de madera, mueble que se utiliza para guardar documentos de forma ordenada y separada, permitiendo proteger las maestras durante su manipulación, almacenamiento y despacho para aquellos usuarios que retornan a las unidades de prestaciones económicas a consultar el estado de su trámite ante alguna observación. Este archivador está empotrado en la pared para no afectar el tránsito del personal y mantener la calidad y seguridad de los expedientes.

El archivador cuenta con nueve bloques enumerados, cada uno de estos almacena nueve maestras cuyo matriz es de tres filas y tres columnas, lo que permite darle una ubicación al expediente por espacio y ubicación.

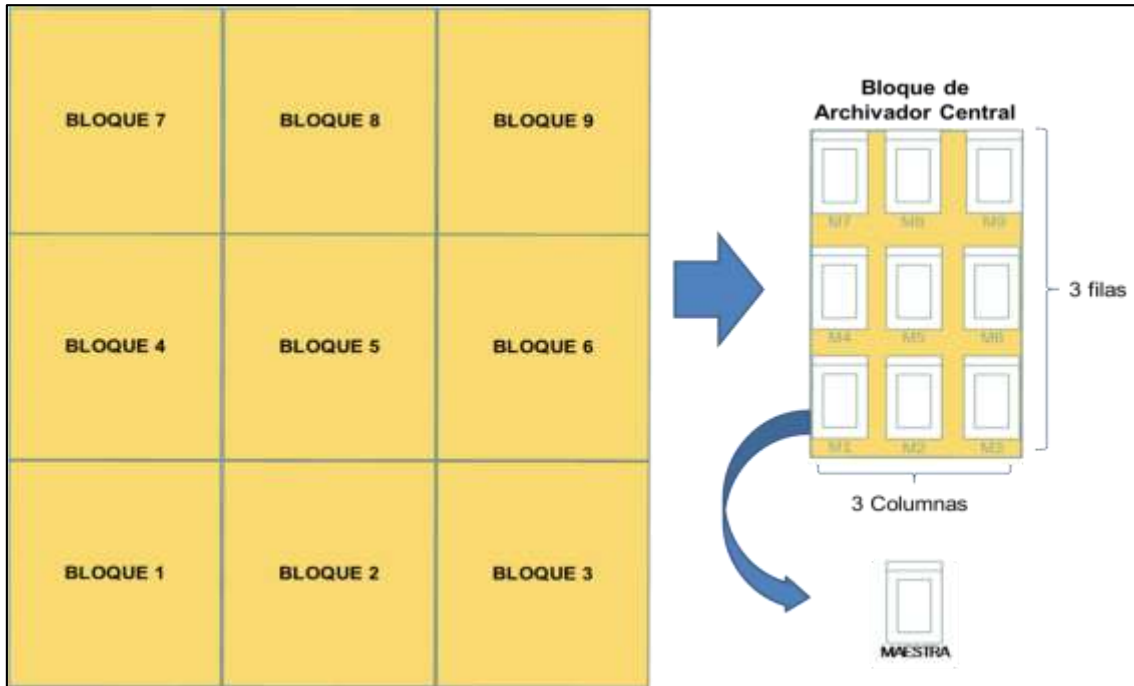


Figura 10. Archivador central para expedientes pendientes por Bloques y Maestras

Elaboración Propia

Políticas respecto al modelo de planeación de demanda de subsidios

Para efectos de estimar la demanda de las prestaciones económicas se utilizará el análisis estadístico mediante el juicio de ejecutivos, análisis de regresión y promedio móvil. Lo que se quiere con ello es administrar la demanda de los subsidios tanto nivel de expedientes procesados, así como aquellos potenciales expedientes que pueden ser observados.

La política respecto al modelo de planeación de la demanda de las prestaciones económicas por incapacidad temporal, maternidad, lactancia y sepelio se ajustarán al modelo a desarrollar que es resultado del conocimiento y la experiencia adquirida a lo largo de los años por parte de la institución y que han sido aprobados por la gerencia:

Tabla 8. Política de asignación para pronóstico de la demanda de subsidios

Técnica propuesta	Ponderación
Análisis estadístico: regresión lineal en base al volumen de expedientes procesados anuales y la cantidad de población asegurada titular	10%
Análisis estadístico: regresión lineal en base al volumen de expedientes procesados anuales y los años transcurridos	20%
Análisis estadístico: promedio móvil en base al volumen de expedientes procesados anuales y los años transcurridos	35%
Juicio de ejecutivos	35%
Total	100%

Elaboración Propia

A continuación, se presentan los cálculos realizados para cada técnica propuesta en el modelo de pronóstico.

I. Análisis estadístico: regresión lineal en base volumen de expedientes procesados anuales y la cantidad de población asegurada titular

a. Definición del comportamiento de la demanda anual

Se identificó la incidencia de solicitudes procesadas por cada tipo de trámite respecto al volumen total en los últimos años.

Tabla 9. Incidencia de solicitudes procesadas por tipo de trámite

Año	Tipo de subsidio			
	Incapacidad temporal	Maternidad	Lactancia	Sepelio
2008	35%	12%	44%	9%
2009	38%	12%	42%	8%
2010	38%	12%	41%	8%
2011	40%	12%	40%	8%
2012	38%	12%	42%	8%
2013	37%	12%	44%	8%
2014	39%	12%	41%	7%

Elaboración propia

Fuente: Memorias Anuales de EsSalud 2008 -2014

b. Construcción de la variable independiente

Se definió como variable independiente el total de población asegurada titular. A continuación, se detallan el total de población asegurada titular en los últimos siete años considerando el comportamiento de demanda anual citadas líneas atrás.

Tabla 10. Determinación de los valores de la Población Asegurada Titular

Año	Población Asegurada Titular (Millones de personas)
2008	4,332,153
2009	4,673,544
2010	4,928,065
2011	5,068,292
2012	5,375,496
2013	5,790,018
2014	5,872,482

Elaboración propia

Fuente: Memorias Anuales de EsSalud 2008 -2014

c. Definición de la variable dependiente

La variable dependiente ha sido definida como el total de solicitudes procesadas. Las cantidades de solicitudes procesadas históricas se presentan a continuación:

Tabla 11. Histórico de solicitudes procesadas

Año	Nº Solicitudes procesadas
2008	243,384
2009	286,032
2010	302,729
2011	320,423
2012	343,582
2013	335,518
2014	364,876

Elaboración propia

d. Análisis de regresión

Los valores consolidados de las variables y la regresión lineal obtenida se presentan a continuación:

Tabla 12. Cantidad de Subsidios Procesados y Población Asegurada

Año	Cantidad Subsidios procesados	Población asegurada
2008	243,384	4,332,153
2009	286,032	4,673,544
2010	302,729	4,928,065
2011	320,423	5,068,292
2012	343,582	5,375,496
2013	335,518	5,790,018
2014	364,876	5,872,482

Elaboración propia

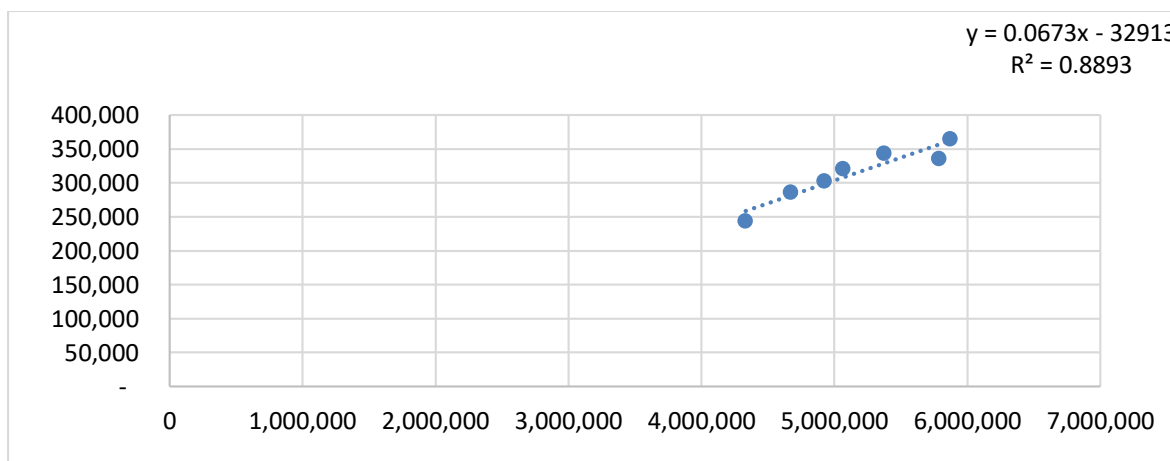


Figura 11. Solicitudes procesadas anuales en relación a la población asegurada titular

Elaboración propia

La correlación (R) obtenida es de 0.94, lo cual nos indica que existe una dependencia directa entre las variables definidas y un coeficiente de determinación (R^2) de 0.8893, lo que significa que la variación en la población asegurada titular explica el 88.93% de la variación en las solicitudes procesadas de las prestaciones económicas.

e. Pronóstico de solicitudes procesadas en el año 2015

Se ha estimado que la población asegurada en el 2015 se incrementará en 7% con respecto al año 2014, con lo que ha proyectado una cantidad de 356,755 solicitudes procesadas para el 2015.

Tabla 13. Pronóstico de solicitudes procesadas para el 2015 – Poblac. Asegurada

Variable	2014	2015
Población Asegurada Titular (Cantidad)	5,872,482	6,195,319
Solicitudes Procesadas (Cantidad)	364,876	356,755

Elaboración propia

II. Análisis estadístico: regresión lineal en base a las solicitudes procesadas anuales y los años.

a. Definición de la variable independiente

La variable independiente a considerar es el tiempo transcurrido en el análisis; los valores de la variable independiente vienen a ser los años transcurridos en la evolución histórica de las solicitudes procesadas anuales

b. Definición de la variable dependiente

La variable dependiente ha sido definida como el total de solicitudes procesadas, como se observó en la Tabla N° 12.

c. Análisis de regresión

Los valores consolidados de las variables y la regresión lineal obtenida se presentan a continuación:

Tabla 14. Valores de los Subsidios Procesadas según Periodo

Volumen de subsidios procesados		
Año	X (año)	Y (cantidad/año)
2008	1	243,384
2009	2	286,032
2010	3	302,729
2011	4	320,423
2012	5	343,582
2013	6	335,518
2014	7	364,876

Elaboración propia

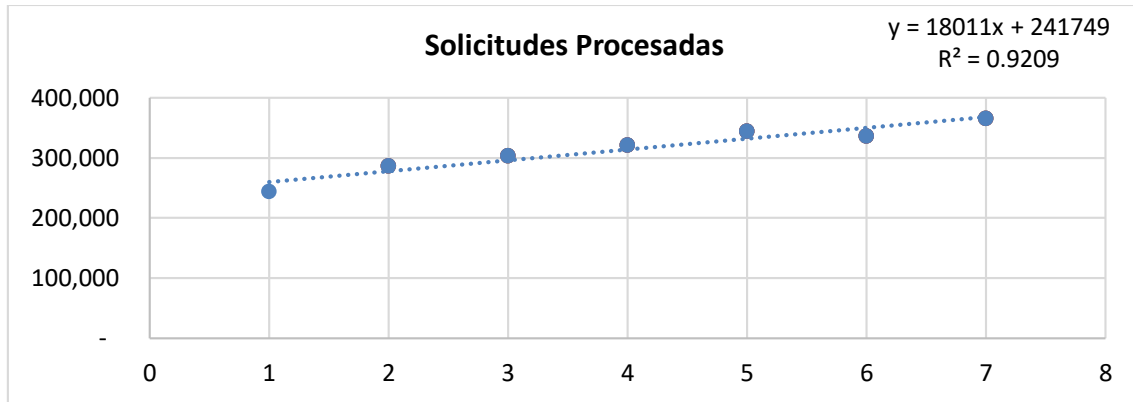


Figura 12. Solicitudes procesadas anuales en relación a los años transcurridos

Elaboración propia

La correlación (R) obtenida es de 0.96 lo cual nos indica que existe una dependencia directa entre las variables definidas y un coeficiente de determinación (R^2) de 0.9209, lo que significa que la variable independiente definida explica el 92.09% de la variación en las solicitudes procesadas.

d. Pronóstico de solicitudes procesadas en el año 2015

Se calcula el valor solicitudes procesadas para el año 8 (2015), estimándose en 367,824 solicitudes.

Tabla 15. Pronóstico de solicitudes procesadas – Relación al Periodo

Variable	2014	2015
Año	7	8
Solicitudes Procesadas (cantidad/año)	364,875	367,824

Elaboración propia

III. Análisis estadístico: promedio móvil en base a las solicitudes procesadas anuales.

a. Consideraciones previas

Para el cálculo de las solicitudes para el 2015 se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Promedio móvil} = \frac{\sum \text{Solic. Procesadas en los n periodos previos}}{n}$$

El valor de n será igual a 2 años.

b. Pronóstico de solicitudes procesadas en el año 2015

Realizándose el cálculo del pronóstico de las solicitudes procesadas siguiendo las consideraciones anteriormente mencionadas, se obtiene la cantidad de 350,197 solicitudes procesada para el año 2015:

Tabla 16. Pronóstico de solicitudes procesadas para el 2015 - Promedio Móvil

Año	Solicitudes procesadas reales (Cantidad)	Pronóstico de solicitudes procesadas (Cantidad)
2008	243,384	-
2009	286,032	-
2010	302,729	264,708
2011	320,423	294,381
2012	343,582	311,576
2013	335,518	332,003
2014	364,876	339,550
2015	-	350,197

Elaboración propia

IV. Juicio de ejecutivos.

En opinión de la gerencia, existen variables externas que impactan directamente en cada tipo de trámite, siendo:

- La tasa bruta de natalidad muestra una reducción continua durante el periodo 2005-2010 y 2010-2014.
- La tasa bruta de mortalidad muestra una tendencia descendente a nivel nacional siendo del periodo 2010-2014 la menos acentuada a comparación de periodos anteriores.
- La población económicamente activa desde el 2008, registra una tendencia ligeramente descendiente
- La tasa de fecundidad mantiene un curso descendente desde el año 2005.

Los factores antes mencionados anteriormente, permiten a los ejecutivos estimar un crecimiento en las solicitudes procesadas en 2% para el año 2015, con lo que se estimó que las solicitudes procesadas ascenderán a 372,173.

Tabla 17. Pronóstico de solicitudes procesadas para el 2015 - Juicio de Ejecutivos

Solicitudes Procesadas (Cantidad/año)	2014	Incremento	Incremento	2015
		%	Cantidad	
Solicitudes procesadas	364,876	2%	7,298	372,173

Elaboración propia

IV. Consolidación de resultados.

En función al modelo propuesto para la planeación de la demanda, se determinó que el pronóstico de solicitudes procesadas para el 2015 es de 362,070 solicitudes.

Tabla 18. Modelo de planeación de la demanda de subsidios

Técnica propuesta	Pronóstico de expedientes procesados	Ponderación	Volumen de expedientes
Análisis estadístico: regresión lineal en base a las solicitudes procesadas anuales y la Población Asegurada Titular	356,755	10%	35,676
Análisis estadístico: regresión lineal en base a las solicitudes anuales procesadas y los años transcurridos	367,824	20%	73,565
Análisis estadístico: promedio móvil en base a las solicitudes anuales procesadas y los años transcurridos	350,197	35%	122,569
Juicio de ejecutivos	372,173	35%	130,261
Total		100%	362,070

Elaboración propia

El pronóstico de solicitudes hallado significa un descenso de -0.77% con respecto a lo procesado durante el 2014; dicho descenso se considera aceptable frente a la coyuntura nacional e internacional como son la reducción de los indicadores de salud, la reducción de la economía nacional, implementación de nuevas políticas en salud ocupacional.

Técnica de Gestión de Inventarios ABC

Para identificar los expedientes pendientes de mayor cantidad, se propone la técnica de gestión de inventarios ABC como una estrategia de administración de inventarios. A continuación, se desarrolla la técnica mencionada.

- a. Determinación del nivel de embalse de expedientes pendientes según estado.

En base a la cantidad de expedientes pendientes se calcula el nivel de embalse anual determinado en cantidad de solicitudes:

Tabla 19. Solicitudes pendientes de proceso a diciembre 2014

Estado de pendiente	N° de solicitudes
---------------------	-------------------

Exped. Conformes por procesar (1)	12
Exp. Por calificar (2)	452
Exp. declarado fundado en otras Instancias (14)	1
Exp. Observados por notificar (3)	155
Exp. Notificados sin respuesta (11)	8722
Pendiente de Resol. Denegatoria (4)	6212
Resol. Denegatorias x notificar (5)	0
Pendiente por Inscrip. y Verif. de TH en Seguros (16)	29
Pendiente de verificación en Lima (7)	342
Pendiente de verificación en provincias (8)	88
Pendiente por Informe de Verif. por aclarar (15)	18
Pendiente por error del Sistema RISC (17)	9
Exp. en espera Dictamen Médico (9)	423
Exp. de Seguro Privado por acreditar (10)	32
Pendiente de validación en SUNAT (12)	29
Pendiente de inscripción en SIA (13)	4
Pendiente por Auditoría de Seguros (18)	19
Otros motivos (21)	653
Exp. de reconsideración por resolver (19)	563
Pendientes por Pre-registro en SGRPE (20)	100
Pendientes por CITT (6)	3296
Total	21,159

Fuente: Embalse acumulado al 2014 – Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas

b. Determinación del nivel de participación de expedientes pendientes por estado

Son 21 estados analizados, cada uno representa el 4.76% del nivel de embalse acumulado y se determina para cada estado su nivel de participación del valor acumulado total de embalse.

Tabla 20. Nivel de participación de expedientes pendientes según estado

Ítem N°	Estado de Pendiente	Volumen de Expedientes	% de Participación por Estado	% de Expedientes
1	Exped. Conformes por procesar (1)	12	4.76	0.06%
2	Exp. Por calificar (2)	452	4.76	2.14%
3	Exp. declarado fundado en otras Instancias (14)	1	4.76	0.00%
4	Exp. Observados por notificar (3)	155	4.76	0.73%
5	Exp. Notificados sin respuesta (11)	8722	4.76	41.22%
6	Pendiente de Resol. Denegatoria (4)	6212	4.76	29.36%
7	Resol. Denegatorias x notificar (5)	0	4.76	0.00%
8	Pendiente por Inscrip. y Verif. de TH en Seguros (16)	29	4.76	0.14%
9	Pendiente de verificación en Lima (7)	342	4.76	1.62%
10	Pendiente de verificación en provincias (8)	88	4.76	0.42%
11	Pendiente por Informe de Verif. por aclarar (15)	18	4.76	0.09%
12	Pendiente por error del Sistema RISC (17)	9	4.76	0.04%
13	Exp. en espera Dictamen Médico (9)	423	4.76	2.00%
14	Exp. de Seguro Privado por acreditar (10)	32	4.76	0.15%
15	Pendiente de validación en SUNAT (12)	29	4.76	0.14%
16	Pendiente de inscripción en SIA (13)	4	4.76	0.02%
17	Pendiente por Auditoría de Seguros (18)	19	4.76	0.09%
18	Otros motivos (21)	653	4.76	3.09%
19	Exp. de reconsideración por resolver (19)	563	4.76	2.66%
20	Pendientes por Pre-registro en SGNyC (20)	100	4.76	0.47%
21	Pendientes por certificado de incapacidad temporal para el trabajo - CITT (6)	3296	4.76	15.58%
21	TOTAL	21,159.00	100.00	100.00%

- c. Clasificación de los expedientes pendientes por estado en función a los niveles acumulados de participación y de valorización

Se ordenan los estados de mayor a menor en función al porcentaje expedientes y se clasifican en tres clases.

Tabla 21. Clasificación de los Estados de Pendientes

Ítem N°	Estado de Expediente	Volumen de Expedientes	% de Participación por Estado	% de Partic. de Expedientes Pendientes	% Participación Acumulada de cada Estado	% de Valor Acumulado de cada Estado	clase de Estado
5	Exp. Notificados sin respuesta (11)	8722	4.76	41.22%	4.76	41%	A
6	Pendiente de Resol. Denegatoria (4)	6212	4.76	29.36%	9.52	71%	A
21	Pendientes por CITT (6)	3296	4.76	15.58%	14.29	86%	A
18	Otros motivos (21)	653	4.76	3.09%	19.05	89%	B
19	Exp. de reconsideración por resolver (19)	563	4.76	2.66%	23.81	92%	B
2	Exp. Por calificar (2)	452	4.76	2.14%	28.57	94%	B
13	Exp. en espera Dictamen Médico (9)	423	4.76	2.00%	33.33	96%	B
9	Pendiente de verificación en Lima (7)	342	4.76	1.62%	38.10	98%	C
4	Exp. Observados por notificar (3)	155	4.76	0.73%	42.86	98%	C
20	Pendientes por Pre-registro en SGNyC (20)	100	4.76	0.47%	47.62	99%	C
10	Pendiente de verificación en provincias (8)	88	4.76	0.42%	52.38	99%	C
14	Exp. de Seguro Privado por acreditar (10)	32	4.76	0.15%	57.14	99%	C
8	Pendiente por Inscip. y Verif. de TH en Seguros (16)	29	4.76	0.14%	61.90	100%	C
15	Pendiente de validación en SUNAT (12)	29	4.76	0.14%	66.67	100%	C
17	Pendiente por Auditoría de Seguros (18)	19	4.76	0.09%	71.43	100%	C
11	Pendiente por Informe de Verif. por aclarar (15)	18	4.76	0.09%	76.19	100%	C
1	Exped. Conformes por procesar (1)	12	4.76	0.06%	80.95	100%	C
12	Pendiente por error del Sistema RISC (17)	9	4.76	0.04%	85.71	100%	C
16	Pendiente de inscripción en SIA (13)	4	4.76	0.02%	90.48	100%	C
3	Exp. declarado fundado en otras Instancias (14)	1	4.76	0.00%	95.24	100%	C
7	Resol. Denegatorias x notificar (5)	0	4.76	0.00%	100.00	100%	C

Elaboración Propia

- d. Definición de la estrategia de administración considerando la técnica de inventarios ABC

En base a la aplicación de la técnica de gestión de inventarios ABC, se logra establecer una estrategia de administración según la clasificación de los productos analizados:

Tabla 22. Estrategia de administración recomendada según la clase de artículo

Clase de Estado y % del valor del inventario	Estrategia genérica	Estrategia recomendada para la Gestión de inventarios de expedientes pendientes de las Prestaciones Económicas
<p>A</p> <p>Representan el 86% del nivel inventario.</p>	<p>Se debe usar un estricto sistema de control, revisiones continuas de los niveles de embalse y una marcada atención para la exactitud de los registros, al mismo tiempo que se deben evitar sobre-embalse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer revisiones periódicas (una vez por semana). - Exp. Notificados sin respuesta, involucra todos los tipos de trámite; por lo que se debe implementar una solución informática que permita alertar el tiempo próximo a los 15 días hábiles de regularización por Ley de Procedimientos Administrativos General - 27444, procurando transferir al estado de abandono para su resolución respectiva, así evitar acumular mayor embalse. - Pendiente de Resolución Denegatoria, involucra a todos los tipos de trámite; por lo que se debe implementar un aplicativo para resoluciones denegatorias automatizando los 111 formatos de resoluciones por motivo de denegatoria, adicionado un flat para transferir la información del sistema de registros a la base de datos del aplicativo y así emitir las resoluciones al término del día. - Pendientes por CITT, involucra al subsidio por incapacidad temporal; por lo que se debe gestionar la centralización de la evaluación de los descansos particulares además de automatizar su calificación. - Revisar los procedimientos para la planeación de la demanda y la determinación en el nivel de embalse por tipo de subsidio.
<p>B</p> <p>Representan el 10% del nivel del inventario.</p>	<p>Se debe llevar a cabo un control administrativo intermedio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe simplificar los requisitos de acuerdo a la ley de procedimiento administrativo general – 27444 para resolver los trámites al momento de su atención e informar al usuario la oportunidad de su observación y/o notificación.
<p>C</p> <p>Representan el 4% del Nivel del inventario.</p>	<p>Se recomienda realizar un control menos rígido y podría ser suficiente una menor exactitud en los registros, utilizando un sistema de revisión periódica por tipo de trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe gestionar la validación de la información de los asegurados de forma oportuna con el área de seguros a través del soporte informativo online SPARK-MESSENGER de EsSalud, que es un chat comunicativo que ayudaría a resolver las consultas de forma inmediata, sin recurrir a mucha burocracia.

Elaboración propia

SISTEMA DE CAPACITACION PROGRAMADA

Las capacitaciones del personal del área de prestaciones económicas, antes de la implementación del sistema de gestión de calidad, se realizaban mediante cursos impartidos en el año, sin tener una fecha específica programada y en algunos años se ejecutaba solo por cumplir con el fondo presupuestal programado para estas actividades, sin haber formulado previamente los temas o criterios a impartir al personal, traduciendo la capacitación más por cumplimiento que por interés en formar debidamente al personal, corriendo el riesgo de que se pierda el fondo presupuestal y lo puedan usar para otras actividades, lo que finalmente no fortalecía la profesionalización del recurso humano, más aún, si está estimado una demanda creciente para el pago de subsidios en los próximos años.

Habiendo descrito la forma en que actualmente se trata el tema de capacitaciones al personal, esto representa consecuencias desfavorables:

- Incremento considerable de pagos indebidos.
- Demora en las ventanillas de atención al público respecto a la recepción, calificación y procesamiento del pago de subsidios.
- Insuficientes competencias del personal para que promuevan desde sus perspectivas mejoras en los procesos.
- Insuficientes estrategias para establecer los temas y criterios en las capacitaciones que permita al personal desarrollar sus habilidades.

Normalmente los temas en las capacitaciones son propuestas desde la parte Gerencial, para una mejor apreciación se presenta el proceso de programación de capacitación anual en el área de prestaciones económicas.

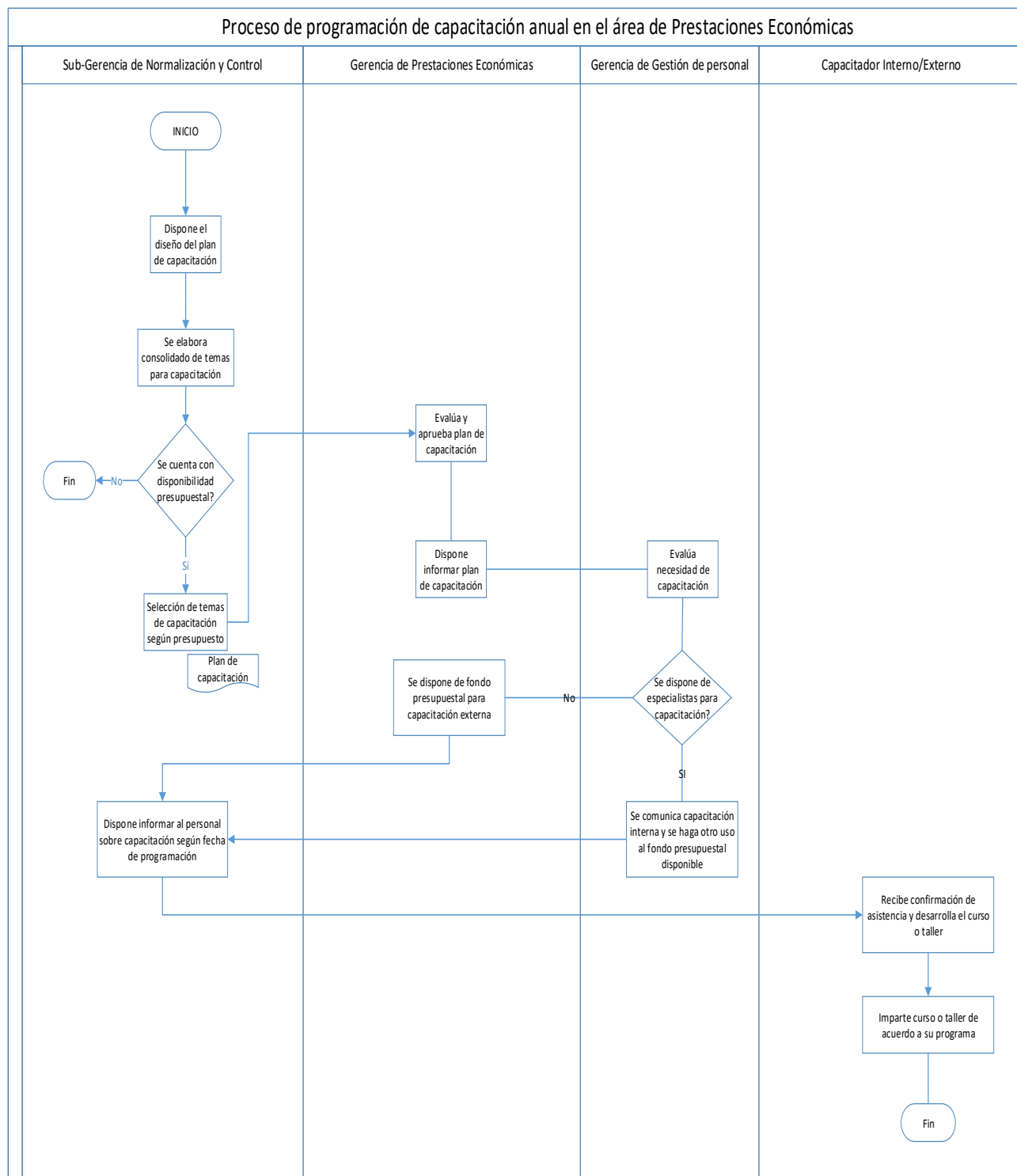


Figura 13. Proceso de Programación de Capacitación anual

Elaboración propia

Para efectos de no pasar por alto la nueva estructura orgánica del área de prestaciones económicas según lo aprobado en el nuevo ROF de EsSalud aprobado en el 2014, cabe señalar que las capacitaciones se siguen dando bajo el enfoque descrito anteriormente.

En aras de mejorar este aspecto, con el sistema de gestión de calidad se estableció una capacitación continua en todos los niveles del área de prestaciones económicas, realizando talleres, seminarios y/o cursos de formación disponibles para todo tipo de necesidades para aumentar los conocimientos generales sobre el sistema de prestaciones económicas y otros temas que se relacionan directamente con el mismo, además de la Norma ISO 9001-2008, sobre el cual se desarrolló el manual de calidad del sistema de gestión de calidad bajo la política de calidad y con el procedimiento de capacitaciones, estando éstas en el Anexo N° 03. Cabe destacar que estas capacitaciones se vienen realizando antes, durante y después de la implementación del SGC, según sea necesario, sobretodo integrando en la programación la perspectiva del personal operativo que día a día experimentan nuevos casos que enriquecen las casuísticas propias del otorgamiento de los subsidios y que en muchas oportunidades les demanda más tiempo en resolver en las ventanillas de atención de las unidades de prestaciones económicas. Si bien el personal cuenta con mucha experiencia sobre el sistema de prestaciones económicas, esto no asegura un otorgamiento seguro y oportuno, por lo que habiendo implementado un sistema de capacitación programada como parte del sistema de gestión de calidad se viene buscando que todo el personal esté altamente calificado para desarrollar de manera eficiente sus labores. Debido a que es un derecho económico que le genera salidas de efectivo a la institución, es necesario contar con profesionales especialistas en el tema en cada área, que asegure el proceso de calidad del sistema. Respecto a las capacitaciones al personal, anteriormente se trataba de cumplir el 80% de las programadas anualmente. Lo que debe quedar entendido de parte del personal es, que es necesario asegurar la satisfacción de los asegurados-beneficiarios y empleadores entendiendo sus necesidades respecto al servicio que se presta, por lo que esto impulsa a promover el trabajo en equipo, buscando el compromiso y eficiencia basándose en los valores de la honestidad, lealtad, iniciativa y creatividad.

Además, la gerencia, subgerencias y jefes de cada área determinan también las competencias necesarias del personal a su cargo y sus requerimientos de capacitación para lograr la satisfacción del usuario y mejorar el desempeño en todas las actividades.

Es por ello, que desde la parte operativa hasta la parte gerencial se ha diagnosticado e identificado las necesidades de capacitación del personal de su área de acuerdo a la naturaleza de las actividades que desempeñan para su desarrollo personal o acorde con la cultura de la institución. De esta manera, con la finalidad de mantener la competencia del personal, se generó el Plan de Capacitación Anual utilizado actualmente con el formato mostrado en el Anexo N° 10.

El gerente de prestaciones económicas aprobó el Plan de Capacitación Anual y asignó las responsabilidades para las coordinaciones y el cumplimiento de lo programado.

Los registros y/o certificados son mantenidos para asegurar el cumplimiento de lo programado o lo indicado en los procedimientos.

Por otro lado, se hace un seguimiento y control del desempeño del personal lo que es de suma importancia para la gerencia. De esta manera, se verifica que el personal cumpla con las actividades y responsabilidades que le han sido asignadas. Es por esto que se está realizando evaluaciones de desempeño al personal de forma trimestral en coordinación con la Gerencia Central de Gestión de Personal de EsSalud y los jefes de cada área.

Habiendo mencionado, que es fundamental integrar a todos los artífices del sistema de prestaciones económicas y sobre todo a quienes están en contacto directo con el público; dentro del sistema de capacitación programada se ha establecido un proceso que estandariza la forma de como planificar y ejecutar el mismo.

Proceso de capacitación programada en el área de Prestaciones Económicas

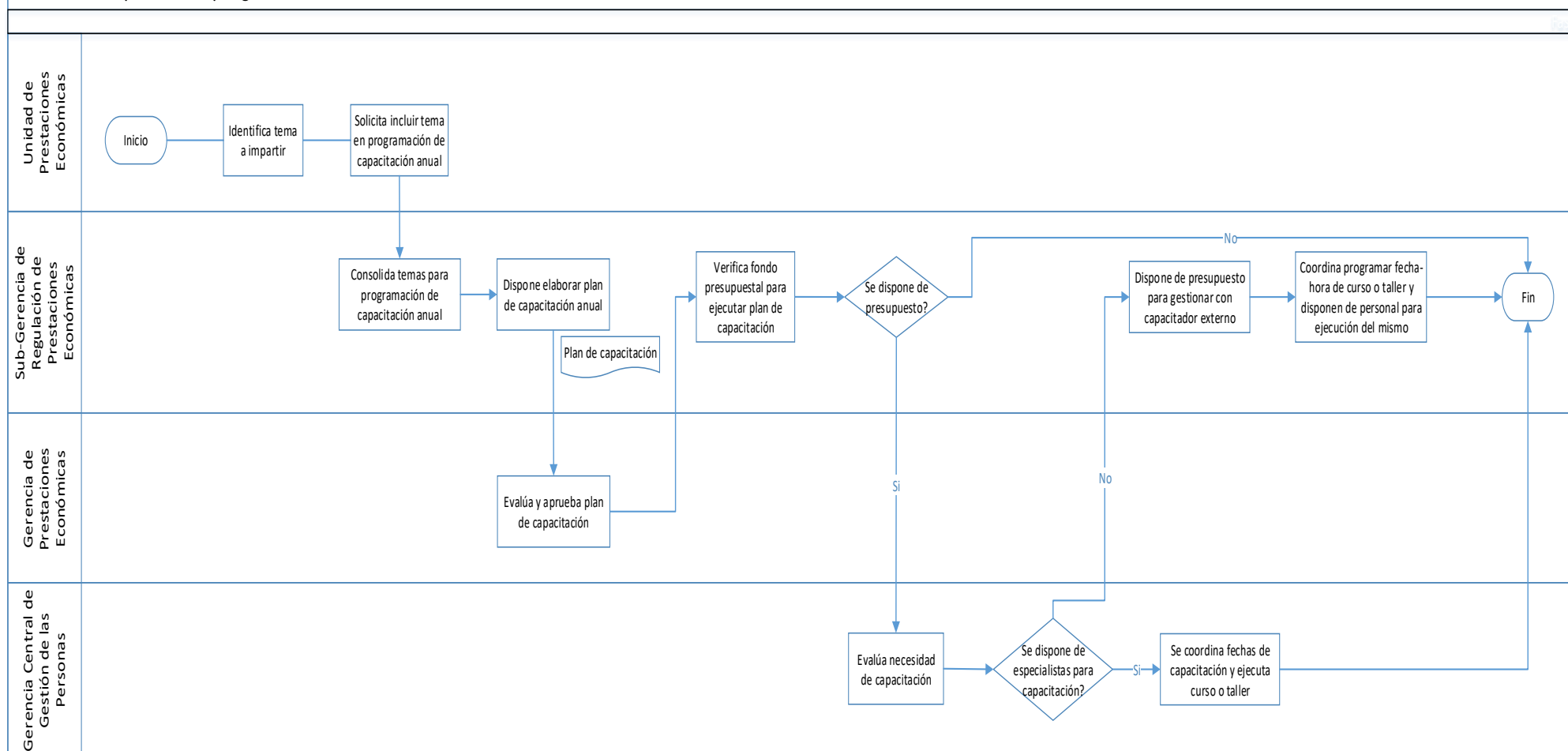


Figura 14. Proceso del Sistema de Capacitación Programada

Elaboración propia

Las capacitaciones vienen resultando un punto de partida importante para el desarrollo del sistema de prestaciones económicas. Es necesario que todo el personal se encuentre involucrado y conozca además perfectamente sus funciones y responsabilidades para mantener al Sistema de Gestión de Calidad.

Es por ello, que la Gerencia estuvo revisando mensualmente el Plan de Capacitación Anual (Ver Anexo N° 14), verificando que todas se cumplieran según lo programado. Además, se está haciendo seguimiento a las capacitaciones realizadas a través de exámenes y encuestas, evaluando su aporte en el desarrollo del personal en el área de prestaciones económicas.

RESTRUCTURACION DEL TUPA DE ESSALUD – PRESTACIONES ECONOMICAS

El Texto Único de Procedimientos Administrativos contempla una serie de trámites dentro de los cuales se encuentra las prestaciones económicas. A través del concurso “Trámite de más” organizado por la Presidencia del Consejo de Ministros en el 2013, se evidenció que 33 casos postulantes eran respecto al trámite de prestaciones económicas (subsidio por lactancia, sepelio, maternidad e incapacidad temporal) y en el análisis que se realizó de los casos se observó que muchas de las causas por las cuales se consideraban a las prestaciones económicas como trámite engorroso es por los requisitos que se solicitan para obtener el derecho al pago prestacional, lo que originaba malestar en el usuario que realiza sus trámites en las ventanillas de atención que fue comprobado a través de una encuesta de satisfacción a fines del 2014. Esta problemática se manifestaba en tres momentos del trámite, en el antes, durante y después, por lo que había, quejas y reclamos; a pesar de que en el área de prestaciones económicas conocen dos principios fundamentales de la Ley de Procedimiento Administrativo – Ley 27444; los cuales son:

- El Principio de presunción de la veracidad, que señala; “en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario”;
- y el Principio de simplicidad, que señala; “Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Ante ello, no se procuró tomar en cuenta iniciativas que promuevan la simplificación del trámite en aras de brindar un servicio oportuno y seguro, sino se mantuvo la misma normativa a pesar de contar con instrumentos legales que permiten desarrollar una reestructuración del TUPA de EsSalud en el rubro de las prestaciones económicas.

Habiendo revisado la normatividad vigente que regulan el otorgamiento de las prestaciones económicas y las leyes que actualmente también las regula; se implementó a inicios de año dentro del sistema de gestión de calidad la reestructuración del TUPA EsSalud en el ámbito de las prestaciones económicas. A continuación se procederá a detallar en la Tabla N° 24, los cambios implementados en el TUPA de EsSalud por cada tipo de Prestación Económica y según al tipo de asegurado, además en el Anexo N° 11 se evidencia el nuevo TUPA de EsSalud en el rubro de prestaciones económicas, con lo que ahora se realizan los trámites de prestaciones económicas; para poder evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios antes y después de la implementación de estos cambios se diseñó el modelo de encuesta según el Anexo N° 12.

Tabla 23. Reestructuración del TUPA EsSalud en el rubro de Prestaciones Económicas

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
<p>Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal – Reembolso a Empleadores por asegurados regulares y agrarios dependientes (Enfermedad o Accidente)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de Reembolso N° 8001 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado. 2. Certificado Médico Particular o CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal. 3. CITT original por el exceso de los 20 días. 4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán partida de defunción original del titular fallecido y documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado. 5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original), el original de la partida de defunción del afiliado fallecido y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad. 6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. 7. En caso de incumplimiento de pago del subsidio por parte del Empleador, el asegurado efectuará el trámite como haciendo uso del Formulario 8002 sin firma del empleador, y requisitos establecidos según corresponda cumplirá con presentar en 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado. 2. Certificado Médico Particular o mostrar CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal. 3. Mostrar CITT original por el exceso de los 20 días. 4. En caso el Titular haya fallecido y no haya firmado el formulario N° 8001, el empleador deberá adjuntar declaración jurada simple de familiar directo (cónyuge, concubino, hijos mayores u otro) confirmando que el Titular fallecido recibió el pago de su remuneración durante el periodo de incapacidad temporal. 5. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. 6. En caso de incumplimiento de pago del subsidio por parte del Empleador, el asegurado efectuará el trámite como pago directo haciendo uso del Formulario N° 1010 sin firma del empleador, y requisitos establecidos según corresponda, cumplirá con presentar en original una denuncia simple por 	<p>Constitución Política del Perú: CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <u>para la elevación de su calidad de vida.</u></p> <p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General: ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad 1.7 Principio de Presunción de la veracidad 1.9 Principio de celeridad 1.13 Principio de simplicidad 1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
	<p>original, una denuncia simple por incumplimiento del empleador a pagarle el subsidio, debidamente firmada.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>8. Mostrar documento de Identidad del representante legal del Empleador, en caso de no serlo mostrar carta de presentación de la entidad empleadora, firmada por el representante legal.</p>	<p>incumplimiento del empleador a pagarle el subsidio, debidamente firmada.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>7. En caso de representar a la Empresa mostrar Documento de Identidad y carta de presentación de la entidad empleadora, firmada por el representante legal.</p>	
<p>Pago de Subsidio por Incapacidad Temporal – Pago Directo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores del Hogar. - Trabajadores de Construcción Civil. - Trabajadores Portuarios (en baja temporal). - Trabajadores de las unidades ejecutoras del presupuesto del sector público. - Asegurados agrarios independientes. - Pescadores y procesadores Pesqueros Artesanales independientes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de Reembolso N° 8001 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado. 2. Certificado Médico Particular o CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal. 3. CITT original por el exceso de los 20 días. 4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán partida de defunción original del afiliado fallecido y documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada el asegurado. 2. Certificado Médico Particular o mostrar CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal. 3. Mostrar CITT original por el exceso de los 20 días. 4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de 	<p>Constitución Política del Perú: CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <i>para la elevación de su calidad de vida.</i></p> <p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General: ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
	<p>5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original), el original de la partida de defunción del afiliado fallecido y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p>6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>7. Mostrar documento de Identidad. En caso sea un tercero, presentará copia del Documento de Identidad del asegurado y mostrará su Documento de Identidad.</p>	<p>los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.</p> <p>5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, mostrará documento original que lo acredita como tal y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p>6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>7. En caso de representar al asegurado, mostrar Documento de Identidad y carta poder firmada por el Asegurado Titular.</p>	<p>1.7 Principio de Presunción de la veracidad</p> <p>1.9 Principio de celeridad</p> <p>1.13 Principio de simplicidad</p> <p>1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>
<p>Pago de subsidios por Maternidad – Reembolso a empleadores por:</p>			<p>Constitución Política del Perú:</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
<p>- Aseguradas Regulares.</p> <p>- Aseguradas Agrarias Dependientes.</p>	<p><u>Pago primera armada o pago total</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de Reembolso N° 8001 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado 2. CITT en original. 3. En caso la Titular haya fallecido, los herederos presentarán partida de defunción original del afiliado fallecido y documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado. 4. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original), el original de la partida de defunción del afiliado fallecido y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad. 5. En caso de incumplimiento de pago del subsidio por parte del Empleador, el asegurado efectuará el trámite como pago directo haciendo uso del Formulario 8002 el cual no requerirá de la firma del empleador, y adicionalmente a los requisitos establecidos según corresponda cumplirá con presentar en original, una denuncia simple por incumplimiento del empleador a pagarle el subsidio, debidamente firmada. 	<p><u>Pago primera armada o pago total</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado 2. Mostrar CITT en original. 3. En caso la Titular haya fallecido y no haya firmado el formulario N° 1010, el empleador deberá adjuntar declaración jurada simple de familiar directo (cónyuge, concubino, hijos mayores u otro) confirmando que la Titular fallecida recibió el pago de su remuneración durante el periodo de incapacidad temporal. 4. En caso de incumplimiento de pago del subsidio por parte del Empleador, el asegurado efectuará el trámite como pago directo haciendo uso del Formulario 1010 el cual no requerirá de la firma del empleador, y adicionalmente a los requisitos establecidos según corresponda cumplirá con presentar en original, una denuncia simple por incumplimiento del empleador a pagarle el subsidio, debidamente firmada. <p><u>Mostrar:</u></p>	<p>CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <i>para la elevación de su calidad de vida.</i></p> <p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General:</p> <p>ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad</p> <p>1.7 Principio de Presunción de la veracidad</p> <p>1.9 Principio de celeridad</p> <p>1.13 Principio de simplicidad</p> <p>1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
	<p><u>Mostrar:</u></p> <p>6. Mostrar documento de Identidad del representante legal del Empleador, en caso de no serlo mostrar carta de presentación de la entidad empleadora, firmada por el representante legal.</p> <p><u>Pago segunda armada:</u></p> <p>7. Los mismos requisitos establecidos para el pago de la primera armada o pago total, excepto el requisito 2.</p>	<p>5. En caso de representar a la Empresa mostrar Documento de Identidad y carta de presentación de la entidad empleadora, firmada por el representante legal.</p> <p><u>Pago segunda armada:</u></p> <p>6. Los mismos requisitos establecidos para el pago de la primera armada o pago total, excepto el requisito 2.</p>	
<p>Pago de subsidios por Maternidad – Pago directo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores del Hogar. - Trabajadores de Construcción Civil. - Trabajadores Portuarios. - Trabajadores de las unidades ejecutoras del presupuesto del sector público. - Aseguradas agrarias independientes. - Pescadoras y procesadoras Pesqueras artesanales independientes. 	<p><u>Pago primera armada o pago total</u></p> <p>1. Formulario de Pago Directo N° 8002 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado</p> <p>2. CITT en original.</p> <p>3. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán partida de defunción original del afiliado fallecido y documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para</p>	<p><u>Pago primera armada o pago total</u></p> <p>1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada por la asegurada.</p> <p>2. Mostrar CITT en original.</p> <p>3. En caso la Titular haya fallecido, los herederos presentarán documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de</p>	<p>Constitución Política del Perú: CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <u>para la elevación de su calidad de vida.</u></p> <p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General:</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
	<p>que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.</p> <p>4. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original), el original de la partida de defunción del afiliado fallecido y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>5. Documento de Identidad. En caso sea un tercero, presentará copia del Documento de Identidad de la asegurada y mostrará su documento de identidad.</p> <p><u>Pago segunda armada:</u></p> <p>6. Los mismos requisitos establecidos para el pago de la primera armada o pago total, excepto el requisito 2.</p>	<p>los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.</p> <p>4. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original) y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>5. En caso sea un tercero, mostrará carta poder firmado por la asegurada y su Documento de Identidad.</p> <p><u>Pago segunda armada:</u></p> <p>6. Los mismos requisitos establecidos para el pago de la primera armada o pago total, excepto el requisito 2.</p>	<p>ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad</p> <p>1.7 Principio de Presunción de la veracidad</p> <p>1.9 Principio de celeridad</p> <p>1.13 Principio de simplicidad</p> <p>1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
<p>Pago de subsidios por Lactancia – Pago directo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurados Regulares. - Trabajadores del Hogar. - Trabajadores de Construcción Civil. - Trabajadores Portuarios. - Asegurados Agrarias Dependientes. - Asegurados Agrarias Independientes. - Pescadores y Procesadores pesqueros artesanales independientes. - Pensionistas D.L N^a 19990, D.L N^a 18846, D.L 20530, AFP. (*) - Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. (*) - Pensionistas afiliados a la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador Ley N^o 28320. (*) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de solicitud de pago directo N^o 8002, debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado. 2. En caso de fallecimiento de la madre; la prestación la podrá solicitar el padre o tutor presentando el original de la Partida de Defunción de la madre. Adicionalmente, el tutor presentará copia simple del documento que acredite la tutela del niño (mostrar original). <p>En caso de abandono del menor, presentar documento que acredite la tutela del lactante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. En caso que la madre menor de edad sea soltera y sin título oficial que la autorice a ejercer una profesión u oficio, la prestación se pagará a través de su padre o tutor. Éste deberá presentar copia simple del documento que lo acredite como tal (mostrar original). <ol style="list-style-type: none"> 4. Previamente a la presentación del Formulario 8002, el lactante deberá estar inscrito en ESSALUD según procedimiento que corresponda. Asimismo, si la madre no es titular deberá estar inscrita previamente en EsSalud, de acuerdo al procedimiento que corresponde 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N^o 1010 debidamente llenada y firmada por el asegurado titular o madre derechohabiente o tutor curador, según corresponda. 2. En caso de fallecimiento de la madre; la prestación la podrá solicitar el padre o tutor mostrando el original de la Partida de Defunción de la madre. Adicionalmente, el tutor presentará copia simple del documento que acredite la tutela del niño (mostrar original). <p>En caso de abandono del menor, presentar documento que acredite la tutela del lactante.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. En caso que la madre menor de edad sea soltera y sin título oficial que la autorice a ejercer una profesión u oficio, la prestación se pagará a través de su padre o tutor. Éste deberá presentar copia simple del documento que lo acredite como tal (mostrar original). <ol style="list-style-type: none"> 4. Previamente a la presentación del Formulario 1010, el lactante deberá estar inscrito en ESSALUD 	<p>Constitución Política del Perú: CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <u>para la elevación de su calidad de vida.</u></p> <p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General: ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad 1.7 Principio de Presunción de la veracidad 1.9 Principio de celeridad 1.13 Principio de simplicidad 1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
	<p><u>Mostrar:</u></p> <p>5. Documento de Identidad. En caso sea un tercero, presentará copia del Documento de Identidad del asegurado y mostrará su documento de identidad.</p> <p>(*) Para estos casos deberán presentar copia simple del último talón de pago (mostrar original).</p>	<p>según procedimiento que corresponda. Asimismo, si la madre no es titular deberá estar inscrita previamente en EsSalud, de acuerdo al procedimiento que corresponde.</p> <p>5. En caso sea un tercero, mostrará carta poder firmado por el asegurado y su Documento de Identidad.</p>	
<p>Pago de prestación por Sepelio – Pago Directo a beneficiarios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurados Regulares. - Trabajadores del Hogar. - Trabajadores de Construcción Civil. - Trabajadores Portuarios. - Asegurados Agrarias Dependientes. - Asegurados Agrarias Independientes. - Pescadores y Procesadores pesqueros artesanales independientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario de solicitud de pago directo N° 8002, debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el beneficiario. 2. Partida de Defunción original del asegurado titular y copia simple del Certificado de Defunción (mostrar original). 3. Comprobantes de pago emitidos a nombre del beneficiario en original, por lo gastos de sepelio del asegurado fallecido. <p>En caso no se solicite reembolso por concepto de nicho o terreno para sepultura o cremación, se presentará copia simple del comprobante de pago por ese concepto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010, debidamente llenada y firmada por el beneficiario (familiar directo y otro que lo acredite). 2. En caso de fallecimiento en el extranjero: Adicionalmente adjuntar copia simple de la Partida y Certificado de Defunción (mostrar original), deben estar debidamente traducidos con firmas legalizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores. 	<p>Constitución Política del Perú: CAPÍTULO II: De los Derechos sociales y económicos.</p> <p>Artículo 10°. - El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y <u>para la elevación de su calidad de vida.</u></p>

Denominación del Procedimiento	Requisitos antes de la implementación del SGC	Requisitos después de la implementación del SGC	Base Legal que sustenta simplificación de trámite
<p>- Pensionistas D.L N° 19990, D.L N° 18846, D.L 20530, AFP.</p> <p>- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.</p> <p>- Pensionistas afiliados a la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador Ley N° 28320.</p>	<p>4. En caso de muerte súbita y/o violencia, adicionalmente presentar: Parte policial o informe de autoridad competente en original, acompañado del Certificado de Necropsia.</p> <p>5. En caso de fallecimiento por accidente de trabajo enfermedad profesional, adicionalmente presentar: Declaración jurada de empleador indicando que el asegurado no estaba obligado a estar afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.</p> <p>6. En caso de fallecimiento en el extranjero: Adicionalmente, la Partida y Certificado de Defunción, así como los comprobantes de pago, si corresponde, deben estar debidamente traducidos con firmas legalizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>7. En caso de beneficiario que efectuó los gastos de sepelio de un asegurado cuyos restos fueron inhumados en zona rural: Los comprobantes de pago por los servicios funerarios del asegurado fallecido, pueden ser sustituidos por una constancia de gastos y recibos simples u otros documentos en original que sustenten el pago de los gastos efectuados, los cuales deben estar visados por la autoridad competente del lugar (Teniente Gobernador, Juez de Paz, autoridad militar o policial, etc.). <u>Mostrar:</u></p> <p>8. En caso sea un tercero, presentar copia de Documento de Identidad del beneficiario y mostrar su Documento de Identidad.</p>	<p>3.- Comprobante de pago original de los servicios funerarios, emitidos a nombre del beneficiario.</p> <p>4. Declaración jurada simple del Beneficiario indicando que realizó los gastos funerarios y de sepultura por el fallecimiento de Asegurado Titular, asumiendo la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p>5. Previamente a la presentación del Formulario 1010, el fallecido deberá estar dado de baja en ESSALUD según procedimiento que corresponda.</p> <p><u>Mostrar:</u></p> <p>6. En caso sea un tercero, presentar carta poder firmado por el beneficiario y mostrar su Documento de Identidad.</p>	<p>Ley 27444 – Ley de procedimiento administrativo General: ARTÍCULO IV: Principio del procedimiento administrativo.</p> <p>1.5 Principio de imparcialidad 1.7 Principio de Presunción de la veracidad 1.9 Principio de celeridad 1.13 Principio de simplicidad 1.16 Principio de privilegio de controles posteriores.</p>

4.2 ANÁLISIS RESULTADOS

SITUACION PRE-TEST

Retorno de pagos indebidos

a) Toma de muestra

La muestra de solicitudes recuperadas en el 2014, se deriva de un reporte consolidado de las supervisiones anuales que llevaban a cabo como medida de control al otorgamiento debido del pago de las prestaciones económicas, como se podrá observar en la Tabla N° 24, de una cantidad 363,876 solicitudes procesadas con un desembolso monetario de S/ 551´379,972, fueron recuperados producto de la supervisión una cantidad de 1,163 solicitudes procesadas que representó un retorno monetario de S/ 1´689,014.

Tabla 24. Consolidado de información Solicitudes de Recuperadas – al cierre 2014

Mes	Solicitudes Procesadas	Monto (S/)	Solicitudes recuperadas	Monto (S/)	RTPI141
Enero	34,036	46,457,120	112	154,221	3.29
Febrero	30,553	40,824,486	67	89,524	2.19
Marzo	23,712	44,474,485	111	208,193	4.68
Abril	27,913	42,180,568	86	129,958	3.08
Mayo	31,577	49,017,680	113	175,412	3.58
Junio	31,160	47,087,850	79	97,788	2.54
Julio	29,277	50,285,853	85	79,887	2.90
Agosto	27,578	41,629,188	76	114,723	2.76
Septiembre	35,663	46,591,608	114	148,934	3.20
Octubre	29,117	45,677,983	118	185,115	4.05
Noviembre	35,539	53,704,409	98	148,092	2.76
Diciembre	28,751	43,448,742	104	157,166	3.62
Total	364,876	551,379,972	1,163	1,689,014	-

Elaboración Propia

Fuente: Reporte anual de expedientes recuperados por pago indebido – 2014
Sub-Gerencia de Normalización y Control

b) Análisis de muestra

Para poder medir el nivel de recupero de aquellas solicitudes que pagaron como pago indebido, se determinó establecer el indicador de retorno de pagos indebidos bajo la connotación RTPI141 para el registro del año 2014. Este indicador relaciona las solicitudes recuperadas respecto al total de solicitudes procesadas.

Se puede observar en la Figura N° 15, que el valor del indicador presenta un comportamiento oscilante en todo el año, esto debido a las variaciones continuas del nivel de retorno de pagos indebidos. El pico máximo del indicador se evidencia en el mes de marzo y el valor mínimo se obtuvo en febrero.

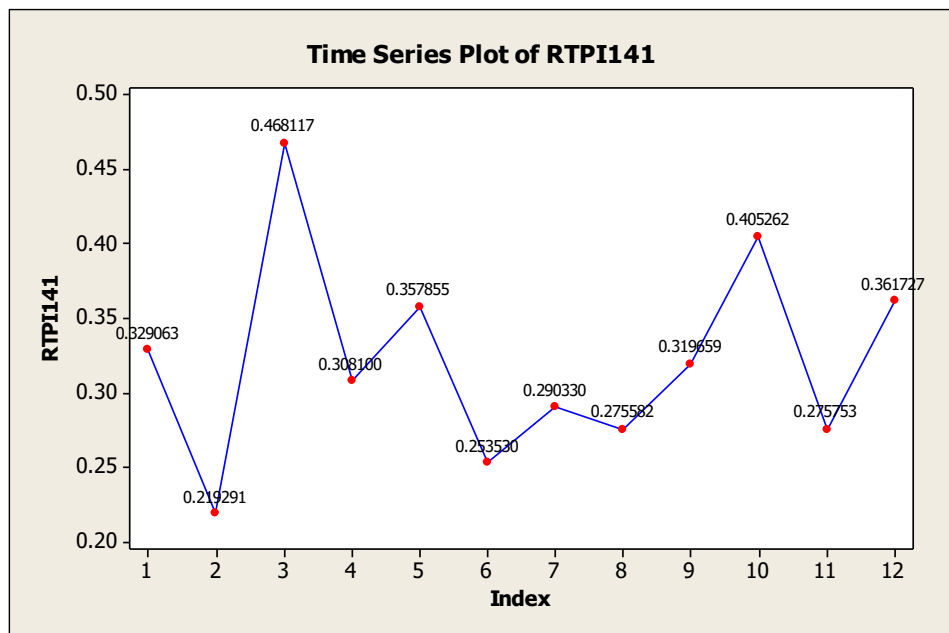


Figura 15. Ploteo en serie de tiempo del indicador RTPI141 - 2014

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - Minitab

c) Análisis Descriptivo

De acuerdo a lo identificado líneas adelante, que la información presenta una distribución normal, se puede recalcar observando la Tabla N° 25, que la media de los datos de retorno de pagos indebidos es de 0.32, con una dispersión de los datos de 0.06, los valores de la Curtosis y el coeficiente de asimetría se encuentra en el rango de -2 +2, por lo que se deduce la normalidad de los datos.

Tabla 25. Estadísticos descriptivos de indicador de retorno de pagos indebidos - 2014

Descriptive Statistics: RTPI141							
Variable	N	N*	Mean	StDev	Median	Skewness	Kurtosis
RTPI141	12	0	0.3220	0.0687	0.3139	0.73	0.57

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - Minitab

d) Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: los datos no tienen una distribución normal.

α : 0.05, nivel de significancia.

En los resultados de la Figura N° 16, se observa la realización del Test de Normalidad de Anderson-Darling, obteniendo un P-Value igual a 0.776; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, que lo datos presentan una distribución normal.

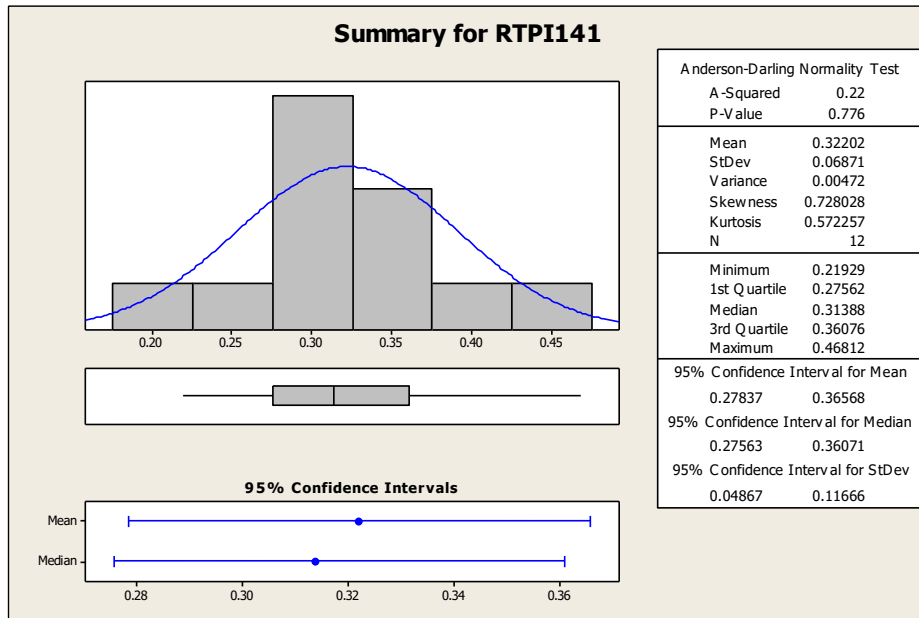


Figura 16. RTPI141 con Prueba de Normalidad Anderson-Darling

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - Minitab

Conformidad de pendientes

a) Toma de muestra

La información obtenida en la Tabla N° 26, corresponde al acumulado de expedientes pendientes considerados como “embalse” para el año 2014; apreciando, además, la cantidad de expedientes que han sido resueltos, sea otorgando el pago del subsidio o denegando el mismo por intermedio de una Resolución Denegatoria, cualquiera de las dos formas corresponde atender el expediente acumulado del pasivo de pendientes que están por resolver.

Al cierre del año 2014, se tuvo acumulado un total de 21,159 expedientes, por lo que esta situación ameritaba ser mejorada por su impacto en el usuario que gestionaron sus trámites y esperaron una respuesta oportuna del mismo.

Tabla 26. Solicitudes de Pendientes de Proceso para el pago en las UPE`s – cierre 2014

Mes	Expedientes Pendientes	Expedientes Resueltos	Monto S/	INDEPER1
Enero	12,471	248	545,336	0.020
Febrero	13,476	538	661,861	0.040
Marzo	13,143	422	815,505	0.030
Abril	14,466	312	771,894	0.020
Mayo	14,076	350	533,049	0.020
Junio	15,882	378	715,125	0.020
Julio	26,010	298	850,412	0.010
Agosto	23,445	432	1,315,607	0.020
Septiembre	20,115	413	1,105,193	0.020
Octubre	21,177	506	1,280,166	0.020
Noviembre	22,695	411	1,033,433	0.020
Diciembre	21,159	442	1,026,731	0.020
Total	21,159	442	1,026,731	-

Elaboración Propia

Fuente: Reporte anual de expedientes pendientes de proceso para el pago – 2014 - Sub-Gerencia de Normalización y Control

b) Análisis de muestra

Para poder monitorear el embalse de expedientes pendientes en el tiempo, se determinó establecer el indicador de conformidad de expedientes pendientes bajo la connotación INDEPER1, que relaciona el total de expedientes resueltos respecto al total de expediente en embalse en un periodo determinado de tiempo.

Se puede observar en el Figura N° 17, que el valor del indicador se mantiene constante en el tramo de abril a junio, y este escenario se logra repetir de agosto a diciembre, por ende, no se logra observar mucha variabilidad. El pico máximo del indicador se situó a inicios del periodo (febrero 2014), y el valor mínimo se obtuvo en julio.

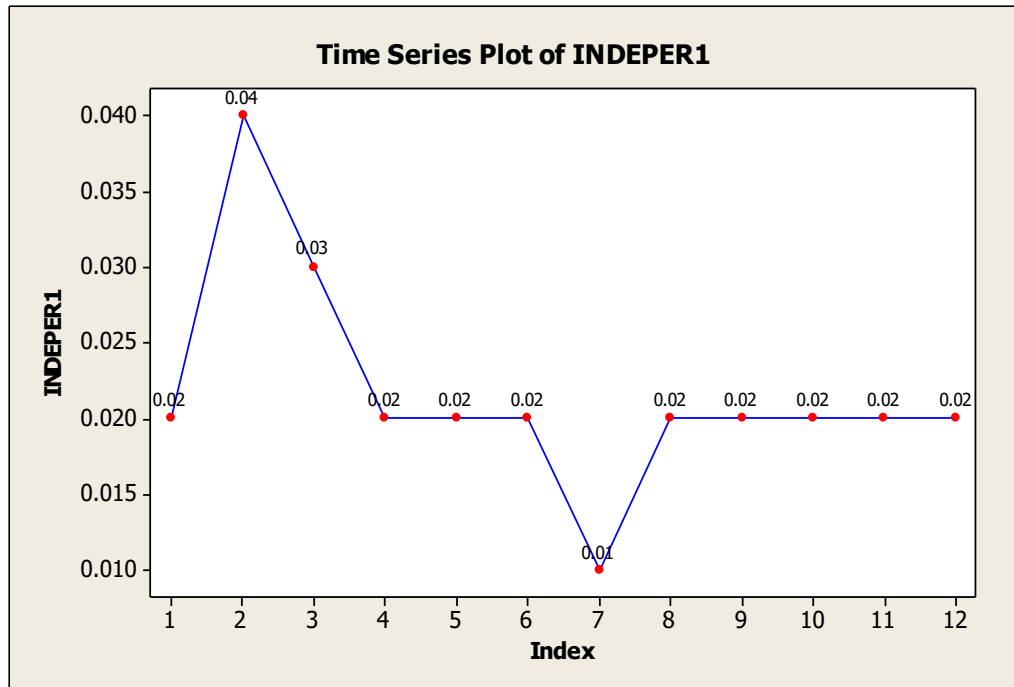


Figura 17. Ploteo en serie de tiempo del indicador INDEPER1 - 2014

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - Minitab

c) Análisis Descriptivo

De acuerdo a que se ha asegurado líneas adelante, que la información no presenta una distribución normal, se realizará el análisis de media de los valores, resultando el valor de 0.02167, que corresponde al 2.16% de expedientes resueltos en promedio respecto al total de expedientes pendientes acumulados.

Tabla 27. Estadísticos Descriptivos del Indicador Conformidad de Pendientes – 2014

Descriptive Statistics: INDEPER1								
N for								
Variable	Mean	StDev	Minimum	Median	Maximum	Mode	Mode	Kurtosis
INDEPER1	0.02167	0.00718	0.01000	0.02000	0.04000	0.02	9	4.07

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - Minitab

d) Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

α : 0.05, nivel de significancia.

En los resultados de la Figura N° 18, se observa la realización del Test de Normalidad de Anderson-Darling, obteniendo un P-Value menor a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, que lo datos presenta una distribución normal, y se acepta la hipótesis alternativa.

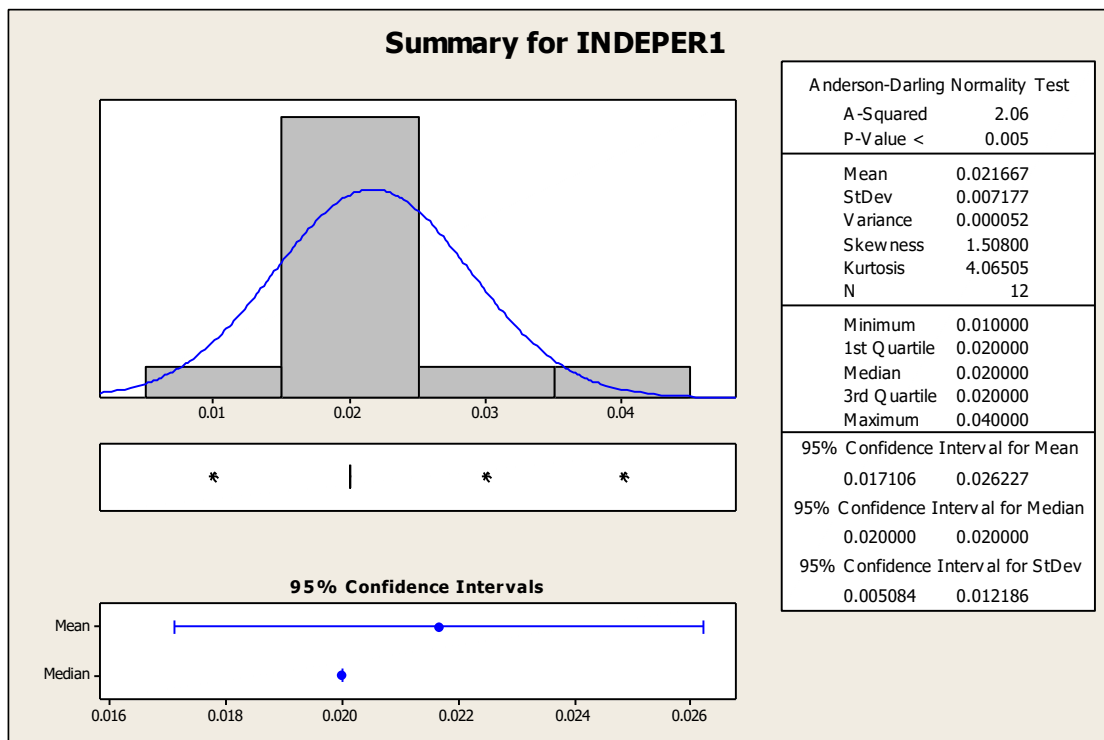


Figura 18. INDEPER1 con prueba de normalidad Anderson – Darling

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico – Minitab

Eficiencia

a) Toma de muestra

La muestra de tiempos de atención se obtuvo del sistema de Integral de Gestión al Asegurado – Sistema BMatic, que la Ex Gerencia Central de Aseguramiento implementó desde el año 2010 en las Agencias de Seguros y las UPE`s de Lima y Callao, cabe señalar que la muestra de tiempos es por emisión semanal, donde la Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas consolida la información, promediándose los tiempos de atención por trámite de subsidio y comparándose con el estándar de tiempo por tipo de trámite, tal como se aprecia en Tabla N° 28:

Tabla 28. Monitoreo de tiempos de atención en la UPE`s de Lima y Callao -2014

Emisión Semanal N°	Lactancia	Sepelio	Incapacidad Temporal	Maternidad	IND_EF_LA 14	IND_EFI_SE 14	IND_EFI_IT 14	IND_EFI_MA 14
1	5	11	19	12	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
2	7	14	21	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
3	9	16	19	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
4	7	11	15	9	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
5	5	15	18	13	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
6	7	13	17	11	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
7	4	12	21	16	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
8	4	16	19	9	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
9	8	15	18	14	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
10	6	14	15	10	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
11	5	15	14	15	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
12	9	16	17	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
13	7	11	20	16	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
14	6	15	17	9	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
15	9	11	20	14	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
16	8	13	15	16	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
17	6	15	21	12	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
18	5	16	18	9	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
19	7	14	19	10	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
20	9	13	20	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
21	4	11	14	11	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
22	9	14	17	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
23	6	12	21	14	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente

Emisión Semanal N°	Lactancia	Sepelio	Incapacidad Temporal	Maternidad	IND_EF_LA 14	IND_EFI_SE 14	IND_EFI_IT 14	IND_EFI_MA 14
24	4	13	18	11	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
25	7	16	17	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
26	9	15	20	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
27	7	16	15	11	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
28	5	14	14	12	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
29	4	11	19	14	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
30	5	11	21	15	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
31	8	15	18	11	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
32	7	14	21	10	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
33	8	16	19	10	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
34	7	13	20	14	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
35	9	15	17	12	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
36	6	13	18	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
37	8	14	15	12	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
38	7	13	18	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
39	6	15	20	10	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente
40	9	13	17	12	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
41	7	14	20	11	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
42	4	15	19	14	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
43	8	12	14	16	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
44	7	13	20	13	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
45	6	16	17	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
46	5	14	19	16	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
47	7	16	18	15	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
48	9	11	20	14	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente
49	6	13	17	11	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
50	7	15	16	15	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
51	8	14	17	12	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente	Ineficiente
52	9	11	19	13	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente	Ineficiente

Elaboración: Propia

Fuente: Explotación de datos Sistema de Colas de la Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas – Gerencia de Prestaciones Económicas
– Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas

En el año 2010, la Sub-Gerencia de Normalización y Control de la Gerencia de Prestaciones Económicas, estableció un plan piloto para calcular estadísticamente el tiempo estándar de atención por cada tipo de subsidio, para lo cual se realizó la visita in situ a las UPE`s de Lima y Callao para la toma de tiempos, resultado de ello se estableció el tiempo estándar por trámite de subsidio, tal como se evidencia en la Tabla N° 29.

Tabla 29. Tiempo estándar de atención en ventanilla por trámite de subsidio

Estándar de tiempo de atención	Tiempo
Estándar de tiempo de proceso de Lactancia	5
Estándar de tiempo de proceso de Sepelio	12
Estándar de tiempo de proceso de Incapacidad	16
Estándar de tiempo de proceso de Maternidad	10

Fuente: Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas

b) Análisis de muestra

Tal como se detalló en la matriz de consistencia respecto al indicador de eficiencia, esto se formuló con la finalidad de medir el desempeño en las ventanillas de atención de parte del personal evaluador de subsidios, considerando el desempeño eficiente para el tiempo promedio de atención igual o inferior al tiempo estándar, y un desempeño ineficiente, para el tiempo promedio de atención mayor a tiempo estándar de atención.

Según se aprecia en el Figura N° 19, el nivel de desempeño de los evaluadores de subsidios para este periodo fue eficiente en un 36% e ineficiente en un 64%.

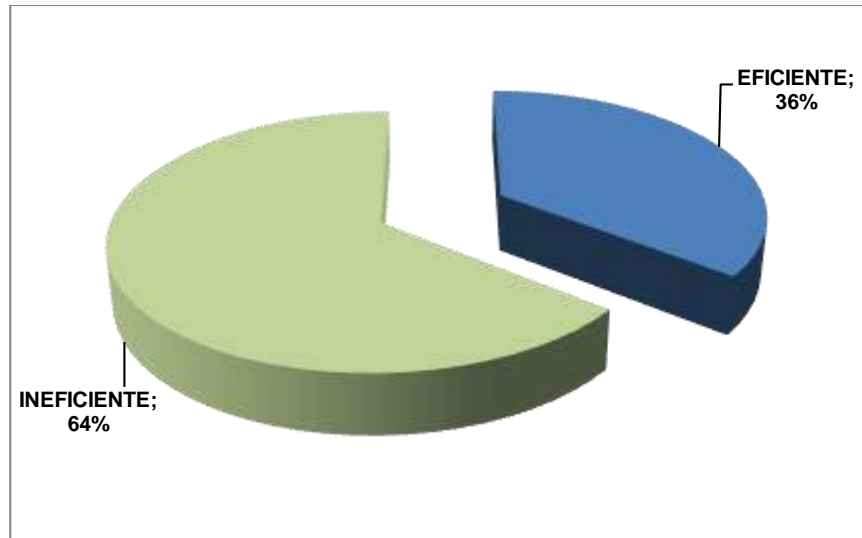


Figura 19. Nivel de desempeño de los Evaluadores 2014

Elaboración propia

Analizando el nivel de desempeño de los evaluadores por trámite de subsidio, se puede observar en la Figura N° 20 que, respecto al trámite de lactancia se obtuvo un desempeño eficiente en un 25% e ineficiente en un 75%, para el trámite de sepelio se obtuvo un desempeño eficiente en un 23% e ineficiente en un 77%, en el trámite de incapacidad temporal se registró un desempeño eficiente en un 23% e ineficiente en un 77%, por último en el trámite de maternidad, el desempeño registrado fue eficiente en un 17% e ineficiente en un 83%. Estos resultados, evidencia que el desempeño, en general, del personal que atiende en las ventanillas los trámites de subsidios fue ineficiente.

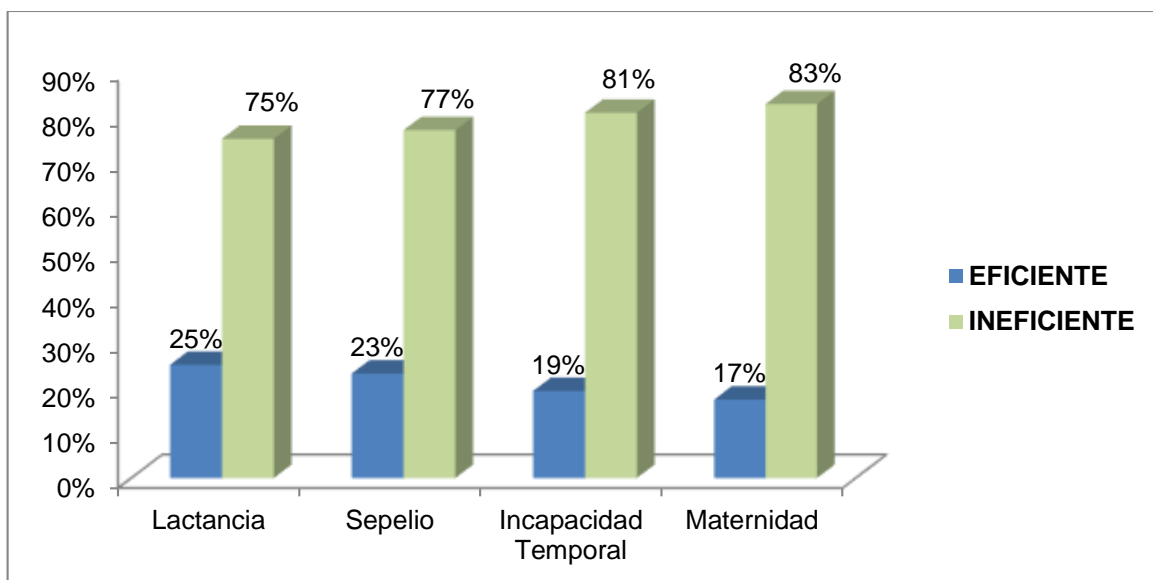


Figura 20. Nivel de desempeño de Evaluadores por tipo de trámite 2014

Elaboración Propia

c) Análisis Descriptivo

Para efectos de realizar las pruebas de contraste, se estableció la relación del desempeño del personal en categorías de datos ordinal, por lo que para un desempeño ineficiente se asignó un orden numérico 1 y para un desempeño eficiente se asignó un orden numérico 2. Puesto que los datos no se ajustan a las condiciones de contrastes paramétricos, se considera omitir el análisis descriptivo y las pruebas de normalidad para este caso.

Grado de satisfacción

a) Toma de muestra

La encuesta Pre-test se llevó a cabo en el periodo comprendido del 03 al 07 de abril del 2014, en total se encuestó a 320 personas, a las cuales se les realizó una entrevista directa para conocer su percepción sobre la calidad del servicio de atención en las UPE's de Lima y Callao, mediante un cuestionario de 4 preguntas, que están relacionadas a la calidad propia del servicio, calidad de la atención, tiempo y percepción del trámite y respecto a los requisitos que se solicitan para obtener el derecho a la prestación. Se asignó una puntuación en Escala de Likert, tal como se aprecia en la Tabla N° 30:

Tabla 30. Escala de Likert para cuestionario de encuesta de satisfacción - 2014

Categoría	Escala
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Muy Bueno	4
Excelente	5

Elaboración Propia

El extracto del grupo de personas encuestadas, así como la información recabada se encuentra en el Anexo N° 15.

b) Análisis de muestra

De acuerdo Figura N° 21, los resultados de la encuesta en el 2014, evidencia que la calidad del servicio para los usuarios que realizan sus trámites de prestaciones económicas, es Excelente en un 4%, Bueno en un 10%, Muy Bueno en un 11%, Regular en 31% y Malo en 44% del total de usuarios encuestados (320).

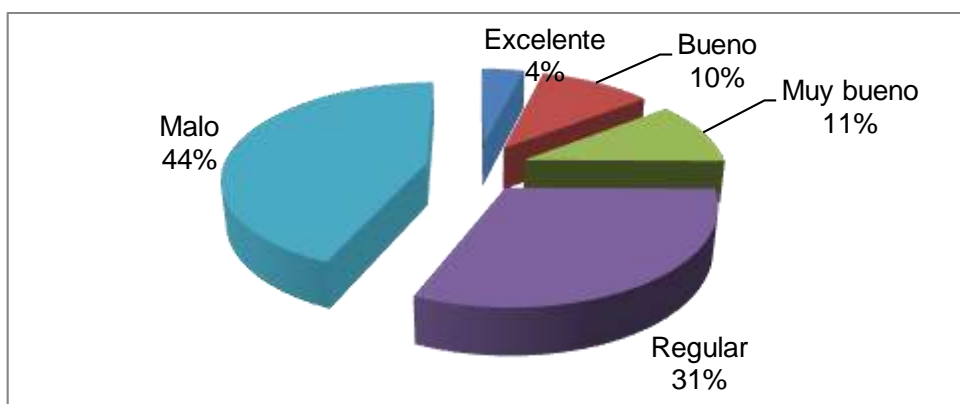


Figura 21. Porcentaje de calificación a la Calidad del Servicio 2014

Elaboración Propia

c) Análisis Descriptivo

Debido a que los datos son no paramétricos, se detallará el promedio de puntuación total del cuestionario realizado en las encuestas, cuyo resultado es 8, que sería la suma máxima en caso el encuestado puntuase en el cuestionario una calificación de 2 puntos por pregunta, y esto corresponde a la categoría Regular.

Tabla 31. Estadísticos Descriptivos de grupo de encuesta 2014

	CATEGORIA	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
SUMA	1,00	320	8,0063	4,11435	,23000

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - SPSS

Para efectos del cálculo de prueba de contraste de hipótesis, se sumó el total de puntuación por cada encuestado y se estableció la siguiente clasificación numérica de carácter ordinal de acuerdo de puntuación obtenida por encuestado para conocer el nivel de satisfacción general.

Tabla 32. Clasificación del Nivel de Satisfacción de Encuestados en el 2014

Puntuación Total (X)	Nivel de Satisfacción
$X = 4$	Insatisfacción
$4 < X \leq 8$	Satisfacción Mínima
$8 < X \leq 12$	Satisfacción Media
$12 < X \leq 16$	Satisfacción Adecuada
$16 < X \leq 20$	Satisfacción Máxima

Elaboración Propia

SITUACION POST-TEST

Retorno de pagos indebidos

a) Toma de muestra

La muestra de solicitudes recuperadas en el 2015, se deriva de un reporte consolidado de las auditorías bimestrales programadas que se llevan a cabo como medida de verificación del cumplimiento seguro del otorgamiento del pago de las prestaciones económicas, como se aprecia en la Tabla N° 33, de una cantidad 362,311 solicitudes procesadas con un desembolso monetario de S/ 573,800,364, fueron recuperados producto de la auditoria una cantidad de 4,226 solicitudes procesadas que representó un retorno monetario de S/ 6'770,076.

Tabla 33. Consolidado de información Solicitudes de Recuperadas – al cierre 2015

Mes	Solicitudes Procesadas	Monto (S/)	Solicitudes	Monto (S/)	RTPI151
Enero	29,775	52,031,975	356	622,112	11.96
Febrero	32,998	45,723,425	453	627,696	13.73
Marzo	25,609	49,811,423	267	519,335	10.43
Abril	30,146	43,895,728	287	417,902	9.52
Mayo	31,665	51,010,852	301	484,897	9.51
Junio	33,653	49,002,551	313	455,763	9.30
Julio	28,086	51,642,033	376	691,355	13.39
Agosto	29,751	43,336,558	276	402,033	9.28
Septiembre	30,865	47,395,910	299	459,141	9.69
Octubre	29,114	45,789,269	421	662,131	14.46
Noviembre	32,569	48,945,171	455	683,781	13.97
Diciembre	28,080	45,215,469	462	743,930	16.45
Total	362,311	S/. 573,800,364	4,266	6,770,076	-

Elaboración Propia

Fuente: Reporte anual de expedientes recuperados por pago indebido – 2015

Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas

b) Análisis de muestra

Para poder medir el nivel de recupero de aquellas solicitudes que pagaron como pago indebido en el 2015, se determinó establecer el indicador de retorno de pagos indebidos bajo la connotación RTPI151 para el registro del año 2015.

Se puede observar en la Figura N° 22, que el valor del indicador presenta un comportamiento oscilante a partir del mes de junio, esto debido a las variaciones continuas del nivel de retorno de pagos indebidos. El pico máximo del indicador se evidencia en el mes de diciembre y el valor mínimo se obtuvo en agosto.

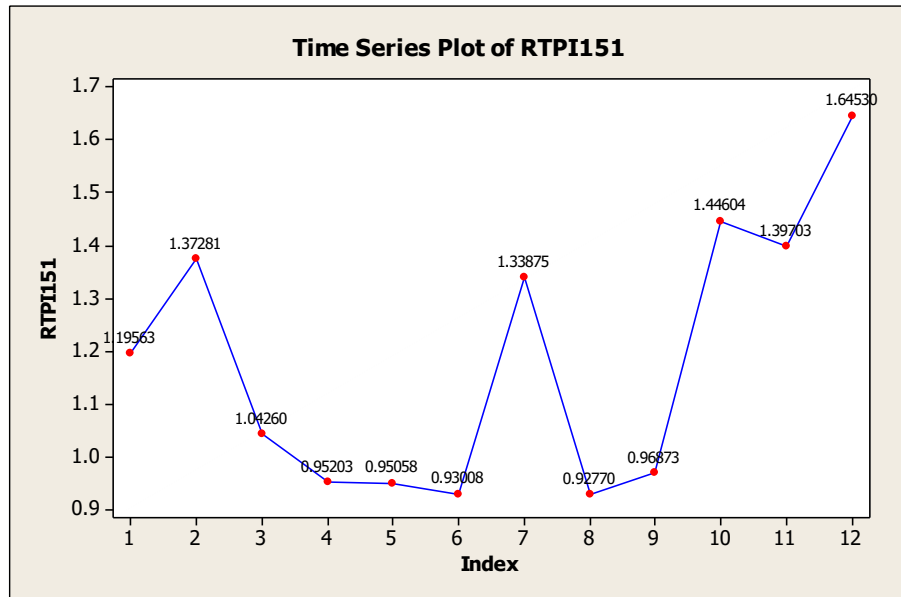


Figura 22. Ploteo en serie de tiempo del indicador RTPI151 – 2015

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - SPSS

c) Análisis Descriptivo

De acuerdo a lo identificado líneas adelante, que la información presenta una distribución normal, se puede recalcar observando la Tabla N° 34, que la media de los datos de retorno de pagos indebidos es de 1.18, con una dispersión de los datos de 0.25, los valores de la Curtosis y el coeficiente de asimetría se encuentra en el rango de $-2 +2$, por lo que se deduce la normalidad de los datos.

Tabla 34. Estadísticos Descriptivos del Indicador Retorno de Pagos Indebidos - 2015

Descriptive Statistics: RTPI151							
Variable	N	N*	Mean	StDev	Median	Skewness	Kurtosis
RTPI151	12	0	1.1806	0.2507	1.1191	0.50	-1.17

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico – Minitab

d) Prueba de Normalidad

H_0 : Los datos tienen una distribución normal.

H_a : Los datos no tienen una distribución normal.

α : 0.05, nivel de significancia.

En los resultados del Figura N° 23, se observa la realización del Test de Normalidad de Anderson-Darling, obteniendo un P-Value igual a 0.059; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, que lo datos presentan una distribución normal.

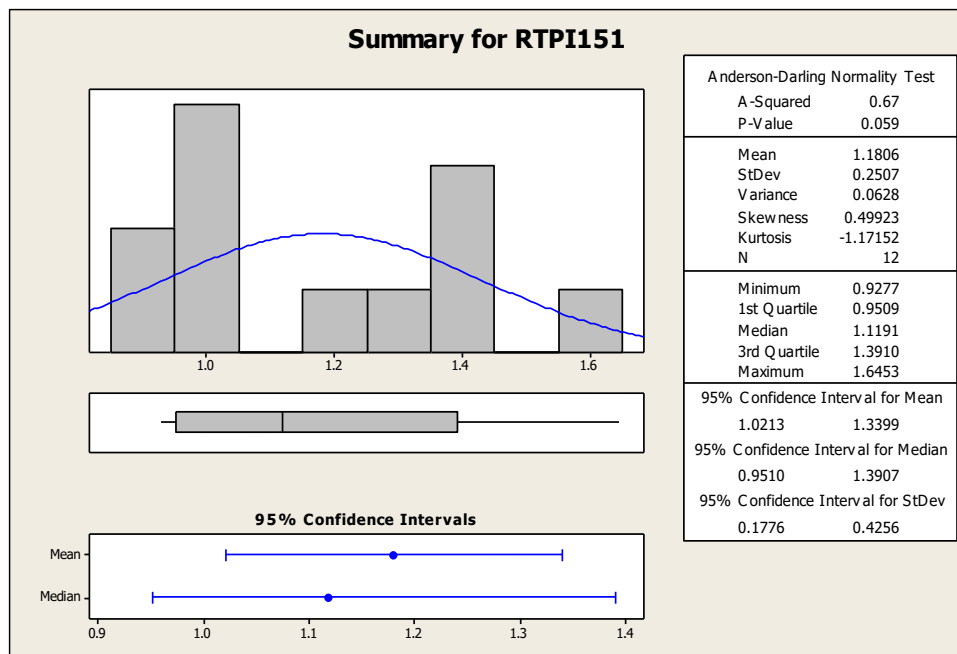


Figura 23. RTP1151 con Prueba de Normalidad Anderson-Darling

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - SPSS

Conformidad de pendientes

a) Toma de muestra

La información obtenida en el Tabla N° 35, corresponde al acumulado de expedientes pendientes considerados como “embalse” para el año 2015. Al cierre del año 2015, se tuvo acumulado un total de 3,702 expedientes, por lo que se evidencia una disminución considerable de expedientes pendientes en el trayecto del año.

Tabla 35. Solicitudes Pendientes de Proceso para el pago en las UPE`s – al cierre 2015

Mes	Expedientes Pendientes	Expedientes Resueltos	Monto S/	INDEPER2
Enero	20,635	1,950	4,287,942	0.090
Febrero	18,685	2,644	3,252,615	0.140
Marzo	16,041	3,117	6,023,102	0.190
Abril	12,924	2,759	6,826,648	0.210
Mayo	10,165	2,527	3,848,625	0.250
Junio	7,638	1,843	3,486,775	0.240
Julio	7,338	1,696	4,839,331	0.230
Agosto	6,981	2,199	6,696,966	0.320
Setiembre	5,813	1,546	4,137,854	0.270
Octubre	5,342	1,806	4,567,929	0.340
Noviembre	4,383	1,302	3,273,367	0.300
Diciembre	3,702	1,183	2,748,707	0.320
Total	3,702	1,183	2,748,707	-

Elaboración: Propia

Fuente: Reporte anual de expedientes pendientes de proceso para el pago – 2015

Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas

b) Análisis de muestra

Para poder monitorear el embalse de expedientes pendientes en el tiempo para el año 2015, se determinó establecer el indicador de conformidad de expedientes pendientes bajo la connotación INDEPER2, que relaciona el total de expedientes resueltos respecto al total de expedientes en embalse en un periodo determinado de tiempo. Se aprecia en la Figura N° 24, que el valor del indicador mantiene una tendencia creciente hacia el mes de mayo, con incrementos considerables en los meses de agosto y octubre.

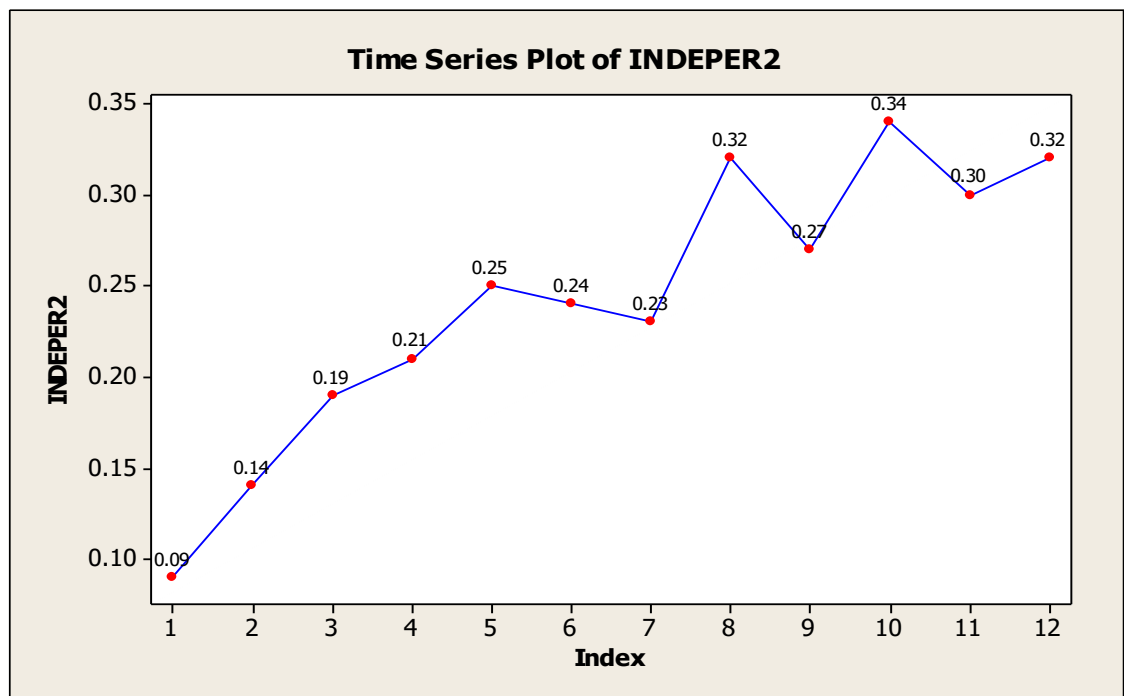


Figura 24. Ploteo en serie de tiempo del indicador INDEPER2 – 2015

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico - SPSS

c) Análisis Descriptivo

De acuerdo a que se ha asegurado líneas adelante, que la información presenta una distribución normal, se puede recalcar observando la Tabla N° 36, que la media de los datos de retorno de pagos indebidos es de 0.2417, con una dispersión de los datos de 0.0759, los valores de la Curtosis y el coeficiente de asimetría se encuentra en el rango de $-2 +2$, por lo que se deduce la normalidad de los datos.

Tabla 36. Estadísticos Descriptivos del indicador Conformidad de Pendientes – 2015

Descriptive Statistics: INDEPER2								
				N for				
Variable	Mean	StDev	Minimum	Median	Maximum	Mode	Mode	Kurtosis
INDEPER2	0.2417	0.0759	0.0900	0.2450	0.3400	0.32	2	-0.12

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico – Minitab

d) Prueba de Normalidad

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

Ha: Los datos no tienen una distribución normal.

α : 0.05, nivel de significancia.

En los resultados del Figura N° 25, se observa la realización del Test de Normalidad de Anderson-Darling, obteniendo un P-Value igual a 0.735; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, que lo datos presenta una distribución normal.

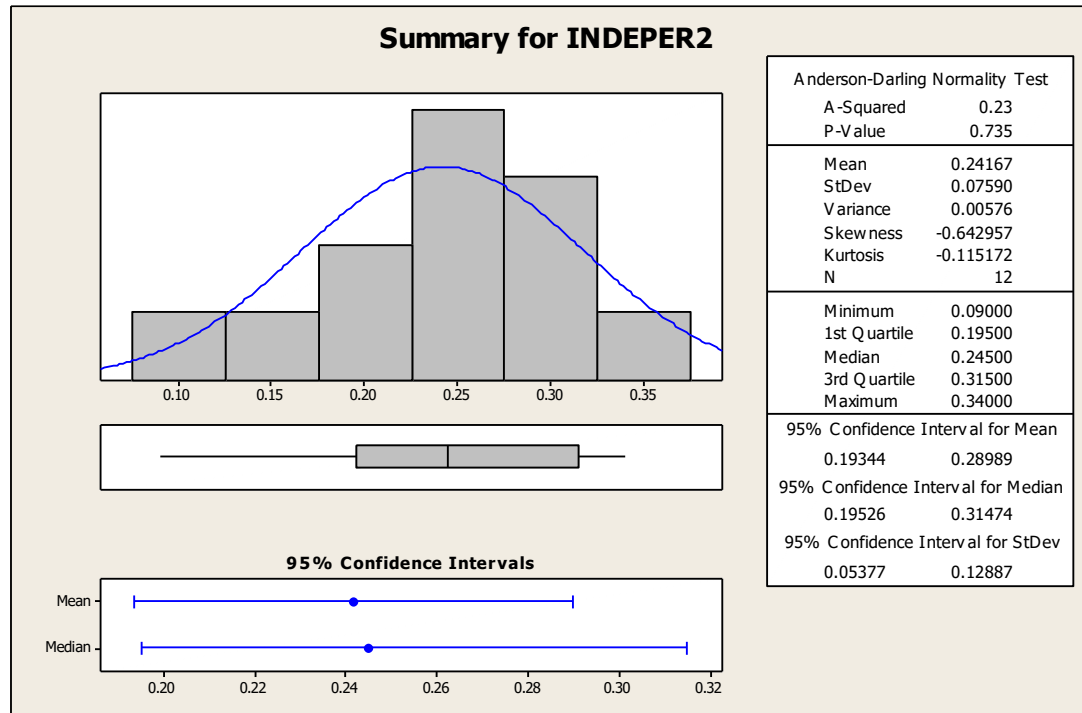


Figura 25. INDEPER2 con Prueba de Normalidad Anderson-Darling

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico – Minitab

Eficiencia

a) Toma de muestra

Así como se obtuvo la muestra de tiempos de atención en el 2014, de la misma forma de procedió a recolectar la información para el periodo 2015, tal como se observa en la Tabla N° 37:

Tabla 37. Monitoreo de tiempos de atención en la UPE's de Lima y Callao -2015

Emisión Semanal N°	Lactancia	Sepelio	Incapacidad Temporal	Maternidad	IND_EF_LA 15	IND_EFI_SE 15	IND_EFI_IT 15	IND_EFI_MA 15
1	5	10	17	9	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Eficiente
2	2	13	13	8	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
3	3	8	17	7	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Eficiente
4	5	10	16	11	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
5	4	11	13	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
6	3	13	14	9	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
7	6	8	13	10	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
8	6	10	14	11	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
9	5	13	15	11	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
10	4	11	13	9	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
11	5	8	16	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
12	6	10	13	9	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
13	2	9	16	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
14	5	8	15	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
15	2	12	14	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
16	3	10	15	11	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
17	6	12	13	7	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
18	3	9	15	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
19	4	12	17	9	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Eficiente
20	6	11	16	10	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
21	4	10	13	9	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
22	3	8	16	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
23	4	13	13	9	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
24	5	9	15	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
25	2	12	16	11	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
26	3	11	13	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
27	4	10	14	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
28	5	13	15	11	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
29	3	10	16	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
30	4	8	15	11	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Ineficiente
31	3	11	14	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
32	4	13	15	9	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
33	3	9	16	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
34	4	8	13	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
35	5	9	17	9	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Eficiente
36	2	13	14	8	Eficiente	Ineficiente	Eficiente	Eficiente
37	5	9	13	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
38	4	12	17	10	Eficiente	Eficiente	Ineficiente	Eficiente
39	6	11	15	9	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
40	3	9	13	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
41	5	8	15	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
42	3	11	16	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
43	6	10	14	7	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
44	2	9	15	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
45	6	13	16	11	Ineficiente	Ineficiente	Eficiente	Ineficiente
46	2	11	15	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
47	5	12	13	7	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
48	5	9	14	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
49	3	10	15	10	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
50	2	8	14	9	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
51	3	10	16	8	Eficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente
52	6	12	15	7	Ineficiente	Eficiente	Eficiente	Eficiente

Elaboración: Propia

Fuente: Explotación de datos Sistema de Colas de la Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas – Gerencia de Prestaciones Económicas – Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas

b) Análisis de muestra

Según se aprecia en el Figura N° 26, el nivel de desempeño de los evaluadores de subsidios para este periodo fue eficiente en un 86% e ineficiente en un 14%.

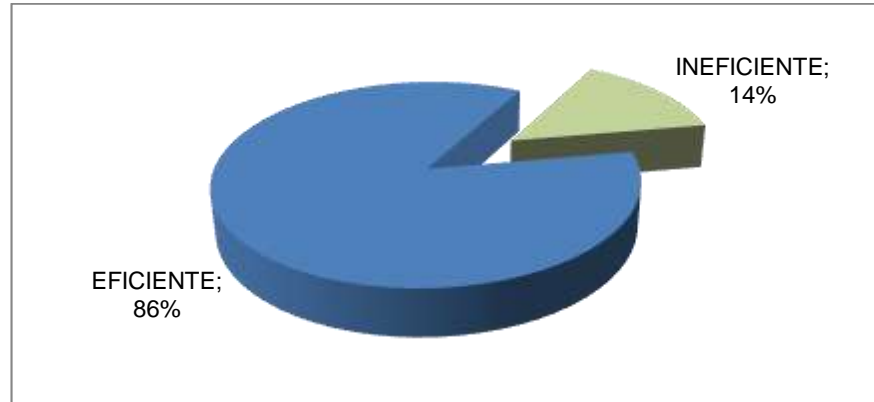


Figura 26. Nivel de desempeño de Evaluadores 2015

Elaboración propia

En la Figura N° 27, se puede observar que el nivel de desempeño de los evaluadores por trámite de subsidio, respecto al trámite de lactancia se obtuvo un desempeño eficiente en un 83% e ineficiente en un 17%, para el trámite de sepelio se obtuvo un desempeño eficiente en un 85% e ineficiente en un 15%, en el trámite de incapacidad temporal se registró un desempeño eficiente en un 90% e ineficiente en un 10%, por último en el trámite de maternidad, el desempeño registrado fue eficiente en un 85% e ineficiente en un 15%.

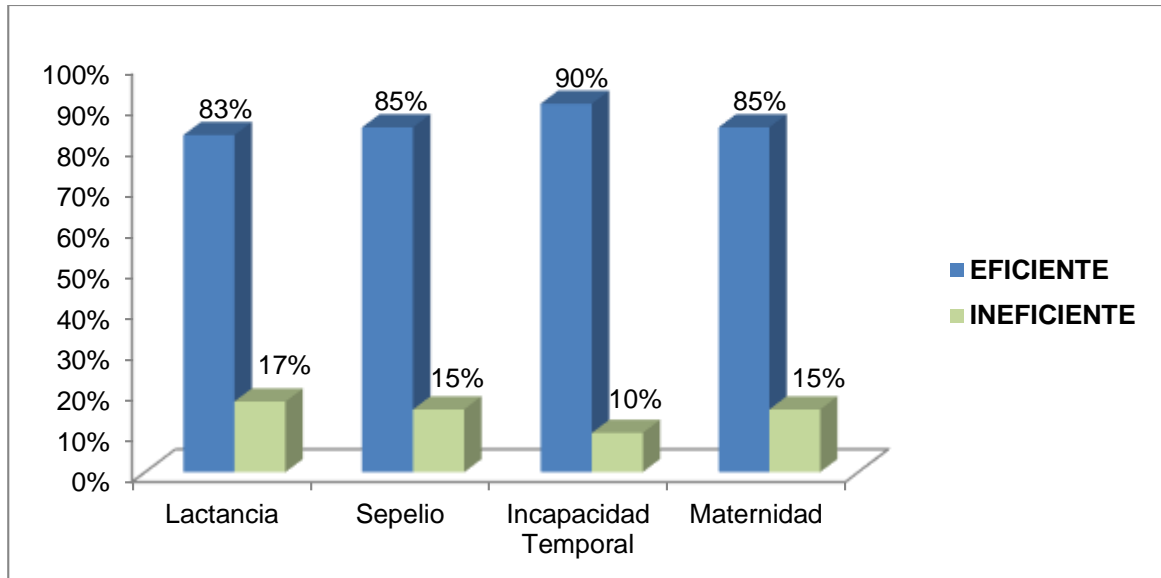


Figura 27. Nivel de desempeño de Evaluadores por tipo de trámite 2015

Elaboración Propia

Estos resultados permiten mostrar que el desempeño general del personal que atiende en las ventanillas los trámites de subsidios fue eficiente, evidenciando, además, que esto ha sido fortalecido por la implementación del Plan de Capacitación Anual según el anexo N° 14.

c) Análisis Descriptivo

Para efectos de realizar las pruebas de contraste, se estableció la relación del desempeño del personal en categorías de datos ordinal, por lo que para un desempeño ineficiente se asignó un orden numérico 1 y para un desempeño eficiente se asignó un orden numérico 2. Por lo tanto, al ser los datos de contrastes no paramétricos se omitirá el análisis descriptivo y las pruebas de normalidad.

Grado de satisfacción

a) Toma de Muestra

La encuesta Pos-test se llevó a cabo en el periodo comprendido del 03 al 09 de noviembre del 2015, en total se encuestó a otras 320 personas, a las cuales se les realizó una entrevista directa para conocer su percepción sobre la calidad del servicio de atención en las UPE´s de Lima y Callao, mediante un cuestionario de 4 preguntas, que están relacionadas a la calidad propia del servicio, calidad de la atención, tiempo y percepción del trámite y respecto a los requisitos que se solicitan para obtener el derecho a la prestación.

Se asignó una puntuación en Escala de Likert, que es la misma de la etapa previa.

b) Análisis de muestra

Según se aprecia en el Figura N° 28, los resultados de la encuesta en el 2015, evidencia que la calidad del servicio para los usuarios que realizan sus trámites de Prestaciones Económicas, es Excelente en un 50%, Muy Bueno en un 29%, Bueno en un 10%, Regular en 7% y Malo en 4% del total de usuarios encuestados (320).

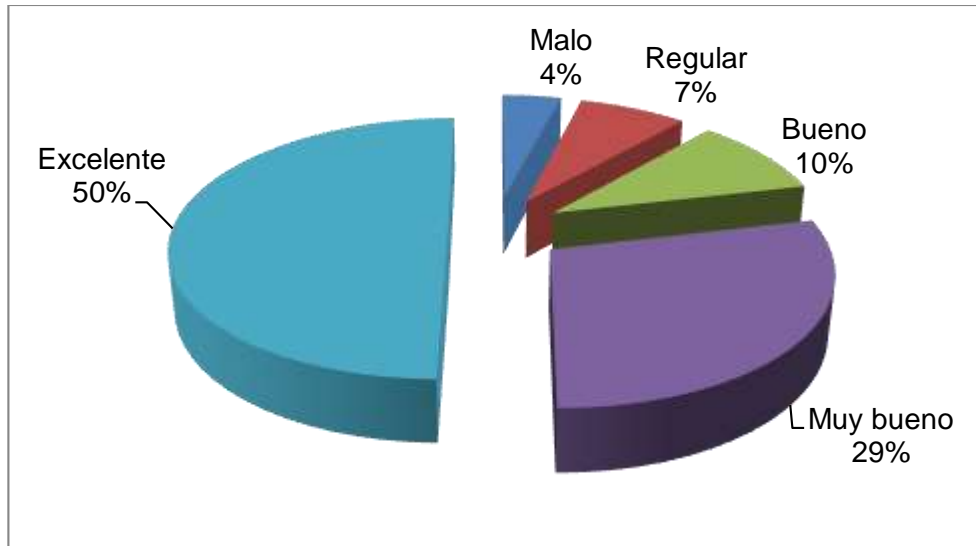


Figura 28. Porcentaje de calificación a la Calidad del Servicio - 2015

Elaboración propia

c) Análisis Descriptivo

Debido a que los datos son no paramétricos, se detallará el promedio de puntuación total del cuestionario realizado en las encuestas (según Anexo N° 16), cuyo resultado es 16.5, según se observa en la tabla N° 38, que sería cercano a la suma máxima en caso el encuestado puntuase en el cuestionario una calificación de 5 puntos por pregunta (a escala de 1 a 5) que daría un total de 20 puntos, y esto corresponde a la categoría Excelente.

Tabla 38. Estadísticos de grupo de valores de Encuesta 2015

CATEGORIA	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	
SUMA	2,00	320	16,5125	4,16958	,23309

Elaboración propia -

Fuente informático: Sistema estadístico – SPSS

Para efectos del cálculo de prueba de contraste de hipótesis, se sumó el total de puntuación por cada encuestado y se estableció una clasificación numérica de carácter ordinal como se observa en la Tabla N° 39, de acuerdo de puntuación obtenida por encuestado para conocer el nivel de satisfacción general:

Tabla 39. Clasificación del Nivel de Satisfacción de Encuestados en el 2015

Puntuación Total (X)	Nivel de Satisfacción
$X = 4$	Insatisfacción
$4 < X \leq 8$	Satisfacción Mínima
$8 < X \leq 12$	Satisfacción Media
$12 < X \leq 16$	Satisfacción Adecuada
$16 < X \leq 20$	Satisfacción Máxima

Elaboración Propia

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis secundaria 1

“Mediante un plan de auditoría se podrá detectar en el menor plazo aquellos subsidios otorgados como pago indebido con una recuperación rápida y cumpliendo los requerimientos de un sistema de gestión de calidad.

a) Situación Post-Test

a.1) Planteamiento de Hipótesis Estadística

H0: No Existe una diferencia significativa entre la media de retornos de pagos indebidos antes de implementar un Plan de Auditoría Programada y la media de retornos de pagos indebidos después.

Ha: Existe una diferencia significativa entre la media de retornos de pagos indebidos antes de implementar un Plan de Auditoría Programada y la media de retornos de pagos indebidos después.

a.2) Nivel de significancia: Para todo valor de p menor o igual que 0.05, se rechaza H_0 .

a.3) Zona de rechazo: Para todo valor mayor que 0.05, se acepta H_0 .

a.4) Prueba de t para muestras independientes.

Tabla 40. Prueba de muestras independientes - Hipótesis Secundaria 1

VARIABLE	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	26,818	,000	-11,450	22	,000	-,85867	,07500	-1,01420	-,70314
No se han asumido varianzas iguales			-11,450	12,642	,000	-,85867	,07500	-1,02115	-,69618

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico SPSS

Dado que el valor del estadístico t es concordante para muestras independientes, la significancia bilateral tiene que ser convertida a unilateral:

$$P_{uni} = p_{bil}/2$$

Según los datos de la Tabla N° 41:

$$p_{bil} = 0,001$$

Realizando la sustitución de datos:

$$P_{uni} = 0,001/2$$

$$P_{uni} = 0,0005$$

a.5) Interpretación de Resultados

Como el “p-value” 0.0005, es menor que 0.05 se rechaza hipótesis nula. Es decir; que hay evidencia estadística que la media del retorno de pagos indebidos en el 2014 difiere la media de retorno de pagos indebidos en el 2015.

Conclusión:

Existiendo las evidencias estadísticas, se puede concluir que el retorno de pagos indebidos de las prestaciones económicas difiere durante el año 2015, producto de implementar el Plan Anual de Auditoria Bimestral en la Gerencia de Prestaciones Económicas a través de la Sub-Gerencia de Auditoria y Fiscalización de la Prestaciones Económicas.

Hipótesis secundaria 2

“Mediante un sistema de inventario y archivo se reducirá el embalse de expedientes pendientes y comunicará oportunamente al usuario el estado de su trámite”.

a) Situación Post-Test

a.1) Planteamiento de Hipótesis Estadística

H0: El nivel de embalse de expedientes pendientes después no difiere del nivel de embalse de expediente pendientes antes de la implementación del Sistema de inventario y archivo.

Ha: El nivel de embalse de expedientes pendientes después difiere del nivel de embalse de expedientes pendientes antes de la implementación del Sistema de inventario y archivo.

a.2) Nivel de significancia: Para todo valor de p menor o igual que 0.05, se rechaza H_0 .

a.3) Zona de rechazo: Para todo valor mayor que 0.05, se acepta H_0

a.4) Prueba de Chi-Cuadrado

Tabla 41. Prueba Chi-Cuadrado – Hipótesis Secundaria 2

RESULTADOS

	N observado	N esperado	Residual
Embalse Creciente	7	12,0	-5,0
Embalse Decreciente	17	12,0	5,0
Total	24		

Estadísticos de contraste

	RESULTADOS
Chi-cuadrado	4,167 ^a
Gl	1
Sig. asintót.	,041

a. 0 casillas (.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 12.0.

Elaboración propia

Fuente informático: Sistema estadístico – SPSS

a.5) Interpretación de Resultados

Como el “p-value” 0.041, es menor que 0.05 se rechaza hipótesis nula. Es decir; que hay evidencia estadística que el nivel de embalse de expedientes pendientes en el 2014 difiere del nivel de embalse de expedientes pendientes en el 2015.

Conclusión:

Existiendo las evidencias estadísticas, se puede concluir que el nivel de embalse de expedientes pendientes de las Unidades de Prestaciones Económicas de Lima y Callao, difiere considerablemente durante el año 2015, resultado de la implementación de un sistema de inventario y archivos, y al ordenamiento físico de los expedientes pendientes.

Hipótesis secundaria 3

“Mejorando el perfil del personal a través de planes de capacitación se logrará mejorar la eficiencia y los criterios para la evaluación y procesamiento de expedientes”.

a) Situación Post-Test

a.1) Planteamiento de Hipótesis Estadística

Ho: El nivel de desempeño del personal después no difiere del nivel de desempeño antes de la implementación del Sistema de Capacitación Programada.

Ha: El nivel de desempeño del personal después difiere del nivel de desempeño antes de la implementación del Sistema de Capacitación Programada.

a.2) Nivel de significancia: Para todo valor de p menor o igual que 0.05, se rechaza H_0 .

a.3) Zona de rechazo: Para todo valor mayor que 0.05, se acepta H_0

a.4) Prueba Chi Cuadrado

Tabla 42. Prueba de Chi-Cuadrado - Hipótesis Secundaria 3

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
	N observado	N esperado	Residual
EFICIENTE	222	138,7	83,3
INEFICIENTE	194	277,3	-83,3
Total	416		

Estadísticos de contraste

	EVALUACIÓN
Chi-cuadrado	75,120 ^a
G1	1
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 138.7.

Elaboración propia -

Fuente informático: Sistema estadístico SPSS

a.5) Interpretación de Resultados

El valor experimental del Estadístico de Contraste del Chi Cuadrado es igual a 75,120 y el p-valor asociado es menor que 0.05 (Sig=0.001) por lo tanto se

rechaza hipótesis nula. En consecuencia, el nivel del desempeño del personal difiere una vez implementado el Sistema de Capacitación Programa.

Conclusión:

Existiendo la evidencia estadística se puede concluir que el nivel de desempeño del personal evaluador de las prestaciones económicas difiere en el año 2015, apoyado por las mejoras implementadas, siendo una de ellas el Sistema de Capacitación Programada.

Hipótesis secundaria 4

“Reestructurando el TUPA mediante la simplificación de requisitos se mejorará la satisfacción del usuario para adquirir el derecho a la prestación”.

a) Situación Post-Test

a.1) Planteamiento de Hipótesis Estadística

H₀: El nivel de satisfacción en los encuestados después no difiere del nivel de satisfacción antes de la Reestructuración del TUPA.

H_a: El nivel de satisfacción en los encuestados después difiere del nivel de satisfacción antes de la Reestructuración del TUPA.

a.2) Nivel de significancia: Para todo valor de p menor o igual que 0.05, se rechaza H₀.

a.3) Zona de rechazo: Para todo valor mayor que 0.05, se acepta H₀

a.4) Prueba de Chi-cuadrado

Tabla 43. Prueba de Chi-cuadrado - Hipótesis Secundaria 4

RESULTADOS DE ENCUESTAS

	N observado	N esperado	Residual
INSATISFACCIÓN	58	42,7	15,3
SATISFACCIÓN MÍNIMA	200	85,3	114,7
SATISFACCIÓN MEDIA	64	128,0	-64,0
SATISFACCIÓN ADECUADA	79	170,7	-91,7
SATISFACCIÓN MÁXIMA	239	213,3	25,7
Total	640		

Estadísticos de contraste

	VALORES
Chi-cuadrado	243,917 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 42.7.

Elaboración propia -

Fuente informático: Sistema estadístico SPSS

a.5) Interpretación de Resultados

El valor experimental del estadístico de contraste del Chi Cuadrado es igual a 243,917 y el p-valor asociado es menor que 0.05 (Sig=0.001) por lo tanto se rechaza hipótesis nula. En consecuencia, el nivel de satisfacción de los usuarios difiere una vez implementado la Reestructuración del TUPA.

Conclusión:

Existiendo la evidencia estadística se puede concluir que el nivel de satisfacción del usuario de las prestaciones económicas respecto a la calidad del servicio difiere a favor en el año 2015, apoyado por las mejoras implementadas, siendo una de ellas la simplificación de requisitos, con la nueva reestructuración del TUPA-ESSALUD.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La Gerencia de Prestaciones Económicas implementó el Sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, como parte de un Programa de Buenas Prácticas de Gestión Pública a nivel Institucional, el mismo que ha tenido resultados favorables, el personal trabaja con nuevas herramientas administrativas e informáticas, sin embargo, es necesario seguir implantando una cultura pública basada en la calidad, y para ello es necesario sostener la retroalimentación de la filosofía basada en el sistema de conocimiento profundo de Deming sobre la calidad.
2. Por consiguiente, la implementación de un Plan Anual de Auditoría Bimestral, impacto favorablemente en la cantidad de retornos de pagos otorgados indebidamente, que en cantidad de solicitudes registró un incremento de 267%, recuperando un total de S/ 6'770,076 millones, que bien pueden ser destinados a los fondos de prestación asistencial, en la adquisición de camas hospitalarias, medicamentos y/o mejora de infraestructura.
3. Además, que, mediante el Sistema de Inventarios y archivos, se logró reducir considerablemente el volumen de expedientes pendientes acumulados por resolver, que en cantidad de solicitudes evidenció una disminución de 87%.
4. Por lo que también, a través de la implementación del Plan Anual de Capacitación, se mejoró el desempeño de los evaluadores respecto al tiempo de atención en las ventanillas, evidenciando una eficiencia 86% con los estándares de atención vigente.
5. Aunado con lo antedicho, con la simplificación administrativa y la reestructuración del TUPA – EsSalud se mejoró notablemente la percepción de los usuarios respecto al trámite de las prestaciones económicas con una calificación de 79%, estando entre los márgenes de muy bueno y excelente, por lo que se traduce en una mejora sustancial en la satisfacción de los usuarios respecto al trámite.

6. Las herramientas de calidad permitieron una notable mejoría en la organización de los procesos para el otorgamiento oportuno del pago prestacional.
7. Se evidenció, que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, es muy práctica y se puede desarrollar a muy bajo costo en cualquier organización, ya que se enfoca en un cambio de la cultura organizacional y de la aplicación de los principios claves del éxito a nivel público como privado.
8. Se demostró, que el diseño e implementación de los flujos de los procesos del sistema de gestión de calidad permitió tratar de forma adecuada los diversos problemas que se presentaron. La Metodología bajo la Normativa ISO 9001:2008 permitió diseñar un Manual de Calidad sobre los procesos desarrollados en cumplimiento de los requisitos exigidos, así como la estandarización de los indicadores como buena praxis.
9. También se concluye que la Norma ISO 9001-2008 permitió establecer métodos de trabajo continuo bajo las posibilidades de la Gerencia de Prestaciones Económicas.
10. Todo ello conllevó al éxito de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la organización que se inició cuando existió el compromiso de la Gerencia de Prestaciones Económicas por el mejoramiento continuo de la calidad, habiendo sido necesario difundir a todos los trabajadores de EsSalud, los beneficios graduales que se obtienen con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, lógicamente el cambio no fue inmediato, requiere de liderazgo y del esfuerzo de todos los integrantes de la organización, del máximo compromiso con el trabajo en equipo, de comprender que somos parte de un sistema y que lo esencial es prevenir los defectos y fomentar el mejoramiento continuo hacia la calidad.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Es necesario automatizar el control posterior de pagos, con el uso de los soportes informáticos, tales como Acredita, SIA, SUNATESS, complementando así la labor de auditoría in situ que se realizan a los expedientes en los almacenes de tesorería de EsSalud.
2. Además de desarrollar la sistematización de notificaciones y resoluciones según los formatos modelos con los que cuenta la Gerencia de Prestaciones Económicas, para mantener un embalse mínimo de expedientes pendientes, ayudando a resolver los recursos administrativos según los plazos que establece la normatividad vigente.
Considerando fundamental también, implementar la educación continua virtual, que permita retroalimentar y ampliar los conocimientos del personal de las Prestaciones Económicas, evitando costos excesivos por traslado y los riesgos que puedan suscitarse en el trayecto.
3. Habiendo reestructurado el TUPA EsSalud en el rubro de las Prestaciones Económicas, es oportuno recomendar la implementación de un plan de difusión masiva, principalmente al público objetivo, realizándose esta difusión por intermedio del personal de las áreas involucradas, pudiéndose dar también a través de publicaciones, conferencias o notas de prensa, entrevistas, revistas y folletos institucionales, etc. El portal electrónico institucional es también un buen medio para dicho fin.
4. Cabe señalar que uno de los condicionantes durante todo proceso de implementación es la resistencia al cambio, generalmente asociado a los hábitos de los colaboradores en el lugar de trabajo, por ello es recomendable que previo a cualquier proceso de cambio se analice la cultura de la organización, identificar en que clima organizacional se producirá el cambio y la forma como se transmitirá el mensaje para que éste sea efectivo y confiable.
5. Siendo la calidad el principal objetivo a alcanzar por la Institución esta debe ser considerada una actividad estratégica y no operativa, por ello es recomendable incluir al personal de área de Prestaciones Económicas en la creación de la Unidad de

Calidad de Seguros y Prestaciones Económicas dentro de la estructura orgánica de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas que analice y proponga cambios sustanciales en todo el sistema, empezando por la implementación de mejoras en los procesos de atención y luego en las áreas que brindan el soporte de control y gestión.

6. Se propone a lo señalado, mantener y mejorar los procesos establecidos que ordenaron el desarrollo de las actividades del Área.
7. Esto conlleva a recomendar la implementación del trámite de prestaciones Económicas en Web, para que los usuarios puedan gestionar su derecho económico desde cualquier punto del País.
8. Es importante destacar, que las actividades que se ha implementado mediante el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001- 2008 deberán realizarse en un periodo no mayor a un año. Posteriormente se recomienda preparar a la organización para obtener certificaciones como ISO 9001:2008 orientadas a la calidad; solicitada por la mayoría de instituciones públicas en el país.
9. Este trabajo puede ser replicado en la misma Institución, tanto en los Centros de Validación de Incapacidad Temporal (CEVIT) como en las Oficinas de Admisión, Referencias y Contrarreferencias a nivel nacional, mejorando también a futuro la presente Tesis, bajo la Norma ISO 9001-2015, cuya aplicación es prematura en algunas organizaciones privadas y aún no madura en la administración pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cuatrecasas, L. (2001). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Gestión 2000.

Secretaria Central de ISO (2005). Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario. (s/n). Recuperado de http://sgc.utn.edu.mx/contenido/manuales/NORMAS/ISO_9000_2005_fundamentos_y_vocabulario.pdf

Secretaria Central de ISO (2008). Sistema de gestión de calidad - requisitos ISO 9001. (s/n). Recuperado de <http://187.237.166.151/SGC/Admin/Archivos/Herramientas/NormaISO90012008.pdf>

Guerrero, L. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos*. Málaga: IC Editorial. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=o5WCBAAQBAJ&pg=PT61&lpg=PT61&dq=sistema+de+archivo+y+clasificacion+de+documentos+LOGRO%C3%91O&source=bl&ots=VwunAytWJT&sig=Y8LNLTvrPSJsCGr5HWJu0DaM9o&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUi6jQ8NTQAhVB6iYKHbKxA3EQ6AEIJDAC#v=onepage&q=sistema%20de%20archivo%20y%20clasificacion%20de%20documentos%20LOGRO%C3%91O&f=false>

Marcial, C. (2011). *Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa METALMECÁNICA MECASUR C.A* (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3255.pdf>

Parera, P. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Madrid: Fundación Confemetal. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=4eK5TSEsRIMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Russo, G. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
Recuperado de http://www.digitalizar.org/files/gestion_documental_organizaciones.pdf
- Safi, Ch. (2011). *Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la Empresa Servicio de Comedores Orlando, C.A (SERCOCA)* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS2278.pdf>
- Fontalvo, H. y Vergara, S. (2010). *La Gestión de la calidad en los servicios*. Málaga: Editorial Eumed – Universidad de Málaga. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/823/indice.htm>
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Editorial Delta. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&hl=es&ssourc=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México, D.F. México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Miguez, P. y Bastos, B. (2006). *Introducción a la gestión de stocks*. Vigo: Ideaspropias Editorial. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=V5pSNK_oyT4C&printsec=frontcover&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+gesti%C3%B3n+de+stocks&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjctuHxlNXQAhXFZiYKHV6iD_IQ6AEIKTAA#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20stocks&f=false
- Pérez, F. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Malisani, A. (2009). *Logística Empresarial*. Barcelona, España: Editorial Macorbo S.A

- Pacheco, N. (2011). *Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Gerencia de Apoyo Técnico de la Empresa CANTV* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS2208.pdf>
- Marañón, P. (2015). *Logística y Cadena de Suministros*. Sesión de Clases N° 2 y 3 en la Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Villaverde, M. (2012). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4478>
- Álvarez, P. (2013). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Madrid, España: Editora Pirámide.
- Bonilla, C. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. Santa Fé, Argentina: El Cid Editor.
- Chávez C. (2013). *Propuesta de Mejora en la Gestión de Inventarios e Implementación de un Sistema CPFR en una Industria de Panificación Industrial* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5338>
- Rueda, L. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. eXtoikos. Volumen (1), 38-47. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>
- Celis, Á. (2010). *Aplicación de la Norma ISO 9001/2008: En la Oficina de Archivo, Documentación e información de la Universidad de la Salle* (Tesis de Maestría). Universidad Internacional de Andalucía. Bogotá. Colombia. Recuperado de http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1837/0336_Celis.pdf?sequence=1

Ministerio de la Producción. (2009). *Guía para la aplicación de nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) simplificado para Municipalidades Provinciales y Distritales*. Lima: Neva Studio S.A.C. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/\\$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D7BDF7C0AED6A82605257E65005F7D72/$FILE/Guia_para_la_aplicacion_del_TUPA.pdf)

Rodríguez, F. (2012). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas basado en la Norma ISO 9001:2008 y las Buenas Prácticas de Manufactura* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3247.pdf>

Muñoz, M. (2011). *Perú: La Simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Reforma de Trámites Empresariales*. Los Olivos: Talleres Gráficos de Llankey. Recuperado de <http://cidir.ucss.edu.pe/pdf/simplificacion-administrativa-de-modernizacion-del-estado.pdf>

Rioja, V. (2013). *Sistematización de la experiencia: Procesos de inscripción y evaluación de un centro de formación continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4640>

Cea, D'. (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid: Editorial Síntesis.

Torre, C. (2006). *Plan de mejora continua para la calidad académica de la FIC-UNI* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima. Perú. Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/764/1/torre_ca.pdf

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México D.F: Editorial Limusa.

Gutiérrez, P. (2014). La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 en tres experiencias educativas (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5779>

Congreso de la República (2001), Ley Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) (21 de marzo del 2001), Diario Oficial El Peruano, publicado el 10 de abril del 2001.

Seguro Social de Salud (2010), Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA (Decreto Supremo N° 10-2010-TR) (08 de octubre del 2010). Diario Oficial el peruano, publicado 09 de octubre del 2010.

Seguro Social de Salud (2011), Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Acuerdo N° 58-14-Essalud-2011 (19 de julio del 2011). Diario Oficial El Peruano, publicado el 28 de julio del 2011.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia

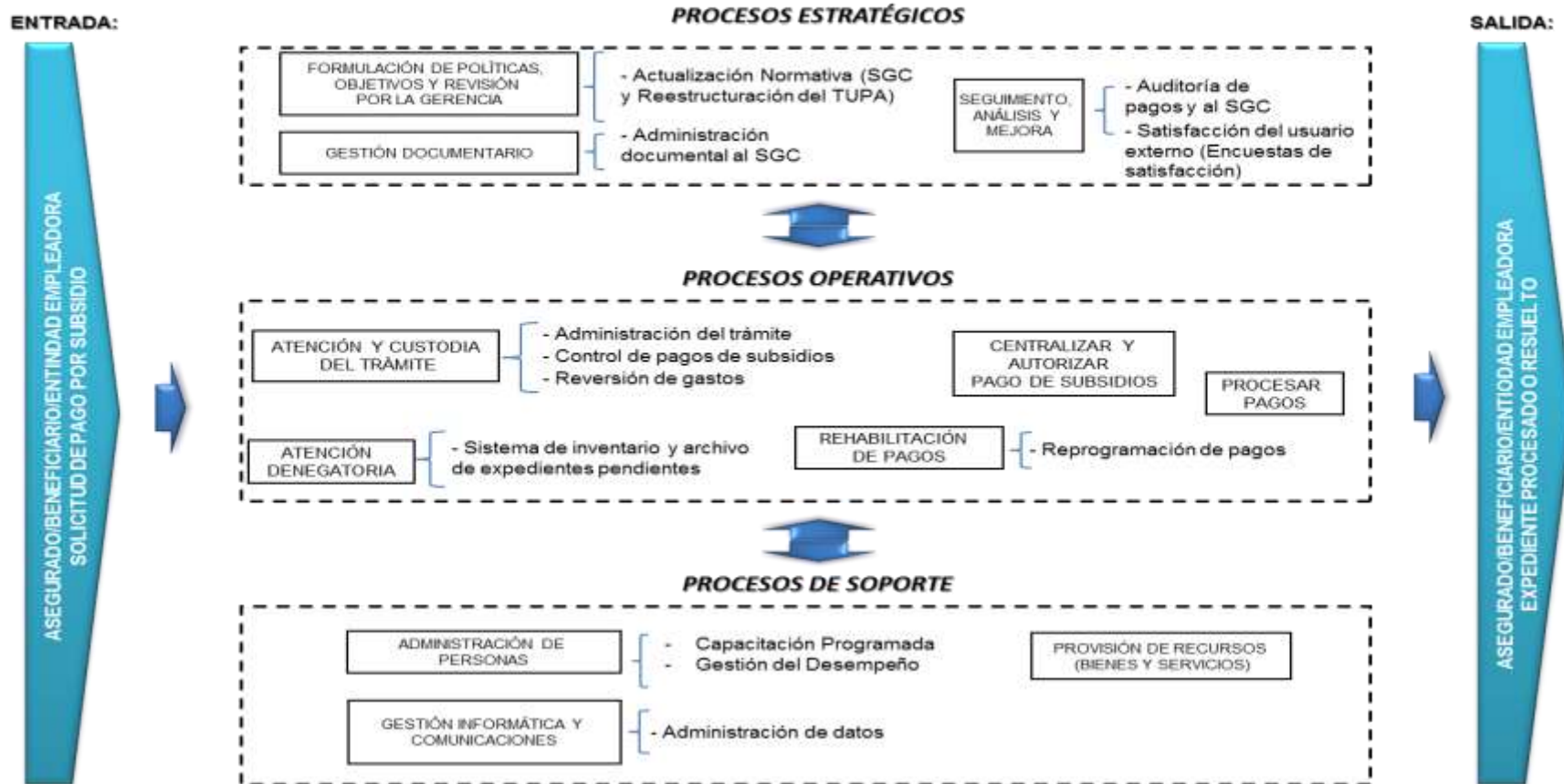
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente	Indicador	Variable Dependiente	Indicador
¿Cómo disminuir las deficiencias en el sistema de atención, control y gestión del otorgamiento de las Prestaciones Económicas en EsSalud, aumentando la satisfacción de los Usuarios?	Diseñar e implementar un Sistema de calidad que permita mejorar los procesos de atención, control y gestión en el área de Prestaciones Económicas de EsSalud, aumentando la satisfacción de los Usuarios.	Implementando un sistema de calidad se logrará mejorar los procesos de atención, control y gestión, aumentando la satisfacción de los Usuarios.	-	-	-	-
¿Cómo detectar y recuperar aquellos Subsidios otorgados indebidamente propiciando el cumplimiento que requiere un sistema de gestión de calidad en las Prestaciones Económicas?	Establecer un plan de auditoría que permita detectar oportunamente aquellos otorgamientos indebidos con una rápida recuperación que cumpla con lo que requiere un sistema de gestión de calidad.	Mediante un plan de auditoría se podrá detectar en el menor plazo aquellos subsidios otorgados como pago indebido con una recuperación rápida y cumpliendo los requerimientos de un sistema de gestión de calidad.	Implementación de Auditoría Programada	Si / No	Retorno de pagos indebidos	N° de expedientes recuperados /N° de expedientes procesados

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable Independiente	Indicador	Variable Dependiente	Indicador
¿Cómo reducir el nivel de embalse de expedientes pendientes con la localización oportuna del usuario?	Diseñar e implementar un sistema de inventario y archivo de expedientes pendientes que permita resolver y comunicar aquellos subsidios observados y denegados acordes a los plazos establecidos en la normatividad vigente.	Mediante un sistema de inventario y archivo se reducirá el embalse de expedientes pendientes y comunicará oportunamente al usuario el estado de su trámite.	Implementación de un sistema de inventario y archivo	Si / No	Conformidad de Pendientes	N° de expedientes resueltos/total de expedientes pendientes
¿De qué manera se puede mejorar el nivel de eficiencia del personal en las Unidades de Prestaciones Económicas?	Definir un plan de capacitación que permita mejorar el perfil del personal fortaleciendo los criterios de evaluación para un otorgamiento seguro, oportuno cumpliendo los estándares establecidos por cada trámite.	Mejorando el perfil del personal a través de planes de capacitación se logrará mejorar la eficiencia y los criterios para la evaluación y procesamiento de expedientes.	Implementación de Programa de Capacitación	Si / No	Eficiencia	tiempo usado por trámite/ tiempo estándar por trámite
¿De qué forma se puede mejorar la satisfacción de los usuarios en las Unidades de Prestaciones Económicas?	Establecer la simplificación de los requisitos para obtener la prestación generando satisfacción de los usuarios que demandan los trámites.	Reestructurando el TUPA mediante la simplificación de requisitos se mejorará la satisfacción de los usuarios para adquirir el derecho a la prestación	Reestructuración del TUPA	Si / No	Grado de satisfacción	Escala Likert

Elaboración Propia

Anexo N° 02: Mapa de procesos del Sistema de Prestaciones Económicas con el SGC


SISTEMA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS MAPA DE PROCESOS



Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 03: Sistema de gestión de la calidad aprobado

1.- Política de Calidad




Política de Calidad

“Garantizar la afiliación oportuna que permita a los asegurados acceder a las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud (ESSALUD), cumpliendo sus requerimientos, así como las normas y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad; comprometiéndonos a mejorar de manera continua el desempeño de nuestro Sistema, y fomentar el desarrollo constante de las competencias de nuestros colaboradores”

Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas
Versión 5 – Marzo 2016

2.- Objetivos de la Calidad







OBJETIVOS DE CALIDAD

- ***Reducir el tiempo de atención a los asegurados.***
- ***Estandarizar los procesos a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.***
- ***Incrementar el nivel de satisfacción de los asegurados.***
- ***Mejorar las competencias de nuestros colaboradores***





Gerente Central de Seguros y Prestaciones Económicas
Versión 6 – Marzo 2016

3.- Manual de Calidad

	Resolución Nº 15-GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001:2008	GCSPE.MD.01 Versión Nº 8 Fecha: 11 MAR 2016		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS			
<p>MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>				
ACCIÓN	ÁREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		10 MAR 2016
Revisado por:	Gerencia de Gestión Seguros	Jaime Muñoz León		10 MAR 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		10 MAR 2016

4.- Procedimientos de Gestión de la calidad

4.1 Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad

	Resolución N° 7-GCSPE-ESSALUD-2016	GG5.03		
	ISO 9001: 2008	Versión N° 5		
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		Fecha: 03.02.2016		
<p>AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>				
	AREA/CARGO	NOMBRE	PRIMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		02 FEB. 2016
Revisado por:	Gerencia de Gestión de Seguros	Jaime Muñoz León		02 FEB. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		02 FEB. 2016

4.1.1 Índice: Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad




 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 04-GCSPE-ESSALUD-2016	GGS.03
	ISO 9001: 2008 AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Versión N° 5 Fecha: 03.02.2016

INDICE

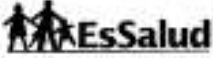
I.- OBJETIVO	3
II.- ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.- BASE LEGAL	3
IV.- DISPOSICIONES	3
V.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
VI.- FLUJOGRAMA	9
VII.- REGISTROS DE CALIDAD	10
VIII.- GLOSARIO DE TERMINOS Y ABREVIATURAS	10
IX.- ANEXOS	11
Anexo N° 1: GGS.FO.01 "Programa Anual de Auditorías de Gestión de la Calidad"	12
Anexo N° 2: GGS.FO.02 "Plan de Auditorías Internas de Gestión de la Calidad"	13
Anexo N° 3: GGS.FO.03 "Lista de Verificación de la Auditoría"	14
Anexo N° 4: GGS.FO.07 "Informe de Resultados de la Auditoría de Gestión de la Calidad"	15
Anexo N° 5: GGS.FO.20 "Ficha de Evaluación de Auditores Internos"	17
Anexo N° 6: GGS.FO.24 Control de Cambios entre la Versión N° 4 y la Versión N° 5 del GGS.03 "Auditoría Interna de Gestión de la Calidad".	18



4.2 Servicios No Conformes

	Resolución N° 04 - GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGS.04 Versión N° 4		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Fecha: 03-02-2016		
<p>SERVICIOS NO CONFORMES</p>				
ACCIÓN	AREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		02 FEB. 2016
Revisado por:	Gerencia de Gestión de Seguros	Jaime Muñoz León		02 FEB. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		02 FEB. 2016

4.2.1 Índice: Servicio No Conformes





 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 04 -GCSPE-ESSALUD-2016	GG.S.04
	ISO 9001: 2008	Versión: 04
	SERVICIOS NO CONFORMES	Fecha 03 - 02 2016

INDICE

I.- OBJETIVO	3
II.- ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.- BASE LEGAL	3
IV.- DISPOSICIONES	3
V.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
VI.- FLUJOGRAMA	5
VII.- REGISTROS DE CALIDAD	6
VIII.- GLOSARIO DE TERMINOS	6
IX.- ANEXOS	6
Anexo N° 1: GGS.FO.09 "Servicios No Conformes"	7
Anexo N° 2: GGS.FO.10 "Reporte de Seguimiento de Servicios No Conformes"	8
Anexo N° 3: GGS.FO.24 Control de Cambios entre la Versión N°3 y la Versión N°4 del GGS.04 "Servicios No Conformes".	9



4.3 Control de Registros

	Resolución N° 04 -GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGS.09 Versión N° 3		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Fecha: 03-02-2016		
<h2>CONTROL DE REGISTROS</h2>				
ACCION	AREA/CARGO	NOMBRE	SEMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grández Portocarrero		02 FEB. 2016
Revisado por:	Gerencia de Gestión de Seguros	Jaime Muñoz León		02 FEB. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		02 FEB. 2016

4.3.1 Índice: Control de Registros

 EsSalud GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 04 - GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGS.09 Versión N° 3 Fecha: 05-02-2016
	CONTROL DE REGISTROS	

INDICE

I.-	OBJETIVO	3
II.-	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.-	BASE LEGAL	3
IV.-	DISPOSICIONES	4
V.-	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
VI.-	FLUJOGRAMA	7
VII.-	REGISTROS DE CALIDAD	6
VIII.-	GLOSARIO DE TERMINOS Y SIGLAS	6
IX.-	ANEXOS	9
	Anexo N° 1: GGS.FO.25 "Listado Maestro de Registros de Calidad"	10
	Anexo N° 2: GGS.FO.24 Control de Cambios entre la Versión N° 2 y la Versión N° 3 del GGS.09 "Control de Registros"	11



4.4 Control de Documentos



Resolución N° 04 -GCSPE-ESSALUD-2016

GG.S.02

ISO 9001: 2008

Versión N° 5

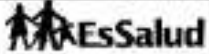
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS
Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

Fecha: 03.02.2016

CONTROL DE DOCUMENTOS

ACCIÓN	AREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grández Portocarrero		02 FEB. 2016
Revisado por:	Gerencia de Gestión de Seguros	Jaime Muñoz León		02 FEB. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		02 FEB. 2016

4.4.1 Índice: Control de Documentos

 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS	Resolución N° 04-GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGs.02 Versión N° 5 Fecha: 03.02.2016
	CONTROL DE DOCUMENTOS	

INDICE


I.-	OBJETIVO	3
II.-	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.-	BASE LEGAL	3
IV.-	DISPOSICIONES	4
V.-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	12
VI.-	FLUJOGRAMA	15
VII.-	REGISTROS DE CALIDAD	16
VIII.-	GLOSARIO DE TÉRMINOS	16
IX.-	ANEXOS	16
	Anexo 01: GGS.FO.24 "Control de Cambios"	17
	Anexo 02: GGS.FO.12 "Listado de Documentos Controlados"	18
	Anexo 03: GGS.FO.26 "Lista maestra de documentos"	19
	Anexo 04: GGS.FO.24 Control de Cambios entre la Versión N° 4 y la Versión N° 5 del GGs.02	20



4.5 Acciones Correctivas y Preventivas

	Resolución N° 04-GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGS.05 Versión N° 04 Fecha: 03 . 02 . 2016		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS			
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				
ACCIÓN	AREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Sub Gerencia de Regulación y Prestaciones Económicas	Jorge Grández Portocarrero		
Revisado por:	Gerencia de Gestión de Seguros	Jaime Muñoz León		
Aprobado por:	Gerencia Central Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wang		

4.5.1 Índice: Acciones Correctivas y Preventivas

 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 04/GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GGS.05 Versión: 04
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: 03.02.2016


ÍNDICE

I.- OBJETIVO	3
II.- ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.- BASE LEGAL	3
IV.- DISPOSICIONES	3
V.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
VI.- FLUJOGRAMA	7
VII.- REGISTROS DE CALIDAD	8
VIII.- GLOSARIO DE TÉRMINOS	8
IX.- ANEXOS	8
Anexo N° 1: GGS.FO.18 "Reporte de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas y/o Preventivas"	9
Anexo N° 2: GGS.FO.08 "Resumen de Seguimiento"	10
Anexo N° 3: GGS.FO.24 Control de Cambios entre la Versión N° 3 y la Versión N° 4 del GGS.05 "Acciones Correctivas y Preventivas".	11

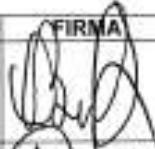




5. Procedimientos de Atención al Asegurado

5.1 Recepción de Solicitudes de Prestaciones Económicas

	Resolucion N° 18-GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001:2008	GAAA.01.00.04
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Versión N° 3 Fecha: 22 MAR 2016

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

ACCION	ÁREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Gerencia de Acceso y Acreditación al Asegurado	Bertha Díaz Reátegui		18 MAR. 2016
Revisado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grández Portocarrero		18 MAR. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		18 MAR. 2016

5.1.1 Índice: Recepción de Solicitudes de Prestaciones Económicas


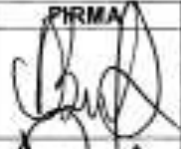


 EsSalud GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 16 -GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001:2008	GAAA.01.00.04 Versión N° 3 Fecha: 22 MAR. 2016
	RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	


ÍNDICE


I.-	OBJETIVO.....	3
II.-	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
	2.1. ALCANCE	3
	2.2. RESPONSABILIDAD	3
III.-	BASE LEGAL	4
IV.-	DISPOSICIONES.....	5
V.-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
VI.-	DIAGRAMA DE FLUJO	15
VII.-	REGISTROS DE CALIDAD	16
VIII.-	GLOSARIO DE TÉRMINOS	16
IX.-	ANEXOS.....	17




5.2 Gestión de Reclamos

 <small>Instituto del Seguro Social</small>	Resolución N° 18.-GCSPE - ESSALUD-2016 ISO 9001:2008	GAAA.01.01 Versión N° 05 Fecha: 22 MAR. 2016		
GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS				
<p>ATENCIÓN DE RECLAMOS</p>				
	AREA/CARGO	NOMBRE	PIRMA	FECHA
Elaborado por:	Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado	Bertha Díaz Reátegui		18 MAR. 2016
Revisado por:	Subgerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		18 MAR. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		18 MAR. 2016







5.2.1 Índice: Gestión de Reclamos







 GÉNERA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 18 - GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001:2008	GAAA.01.01 Versión N° 5
	ATENCIÓN DE RECLAMOS	Fecha: 22 MAR, 2016

INDICE


1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
2.1.	ALCANCE	3
2.2.	RESPONSABILIDAD	3
3.	BASE LEGAL	3
4.	DISPOSICIONES	4
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
6.	DIAGRAMA DE FLUJO	8
7.	REGISTROS DE CALIDAD	9
8.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	9
9.	ANEXOS	10
	Anexo N° 1: GAAA.FO.10 Formato de Reclamos (Versión 04)	11
	Anexo N° 2: GAAA.FO.63 Formato de Registro Trimestral de Reclamos de Seguros y Prestaciones Económicas (Versión 01)	12
	Anexo N° 3: GGS.FO.24 Formato de Control de Cambios (versión 2)	13



5.3 Medición del Grado de Satisfacción del Usuario de la Plataforma de Atención





 <p>EsSalud Humanizando el Seguro Social</p>	Resolución N° 18 -GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	GAAA.01.07 Versión N° 4		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		Fecha: 22 MAR. 2016	
MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN				
				
				
				
ACCION	AREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Gerencia de Acceso y Acreditación del Asegurado	Bertha Díaz Reategui		18 MAR. 2016
Revisado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		18 MAR. 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		18 MAR. 2016

5.3.1 Índice: Medición del Grado de Satisfacción del Usuario de la Plataforma de Atención

 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONOMICAS	Resolución N° 18 -GCSPE-ESSALUD-2016	GAAA.01.07
	MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LA PLATAFORMA DE ATENCION	

INDICE

I.-	OBJETIVO	3
II.-	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
III.-	BASE LEGAL	3
IV.-	DISPOSICIONES	4
V.-	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
VI.-	FLUJOGRAMA	7
VII.-	REGISTROS DE CALIDAD	8
VIII.-	GLOSARIO DE TERMINOS	8
IX.-	ANEXOS	8


Página 2 de 11

6.- Procedimientos Administrativos

6.1 Capacitaciones

	Resolución N° 17 GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	OAS.04 Versión N° 2 Fecha: 15 MAR 2016		
	GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS			
CAPACITACIONES				
ACCIÓN	ÁREA/CARGO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Oficina de Apoyo y Seguimiento	Percy Ramos Icho		15 MAR 2016
Revisado por:	Sub Gerencia de Regulación y Gestión de Seguros	Jorge Grandez Portocarrero		15 MAR 2016
Aprobado por:	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	Felipe Chu Wong		15 MAR 2016

6.1.1 Índice: Capacitaciones

 GERENCIA CENTRAL DE SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Resolución N° 17 GCSPE-ESSALUD-2016 ISO 9001: 2008	OAS.04 Versión N° 2
	CAPACITACIONES	Fecha: 16 MAR 2016

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABILIDAD	3
3.	BASE LEGAL	3
4.	DISPOSICIONES	4
5.	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
5.1.	CAPACITACIONES PRESENCIALES	5
5.2.	CAPACITACIONES NO PRESENCIALES	8
6.	FLUJOGRAMA	10
7.	REGISTRO DE CALIDAD	12
8.	GLOSARIO DE TERMINOS	12
9.	ANEXO	12

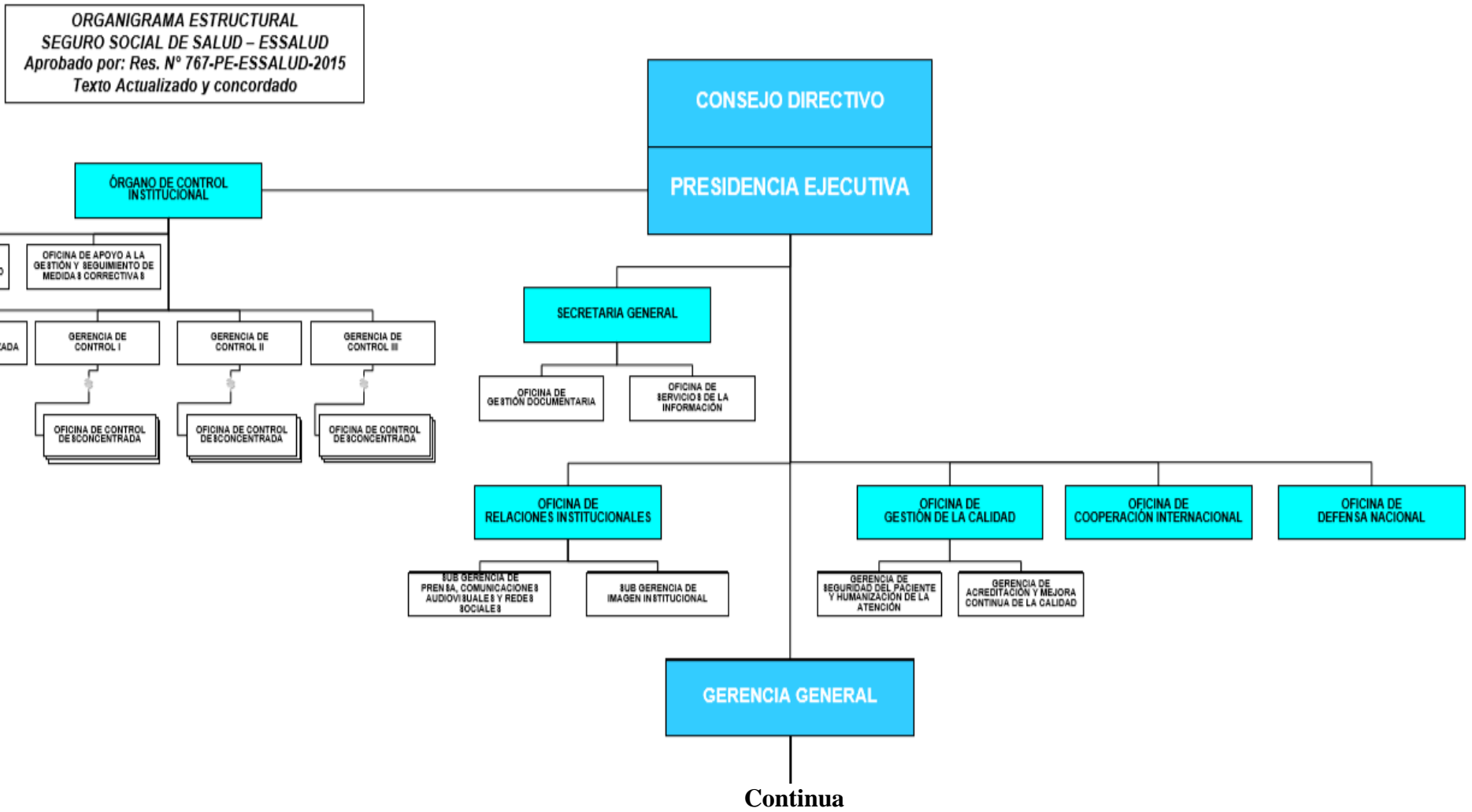


Anexo N° 4: Comparación antes y después de la implementación de ISO 9001-2008

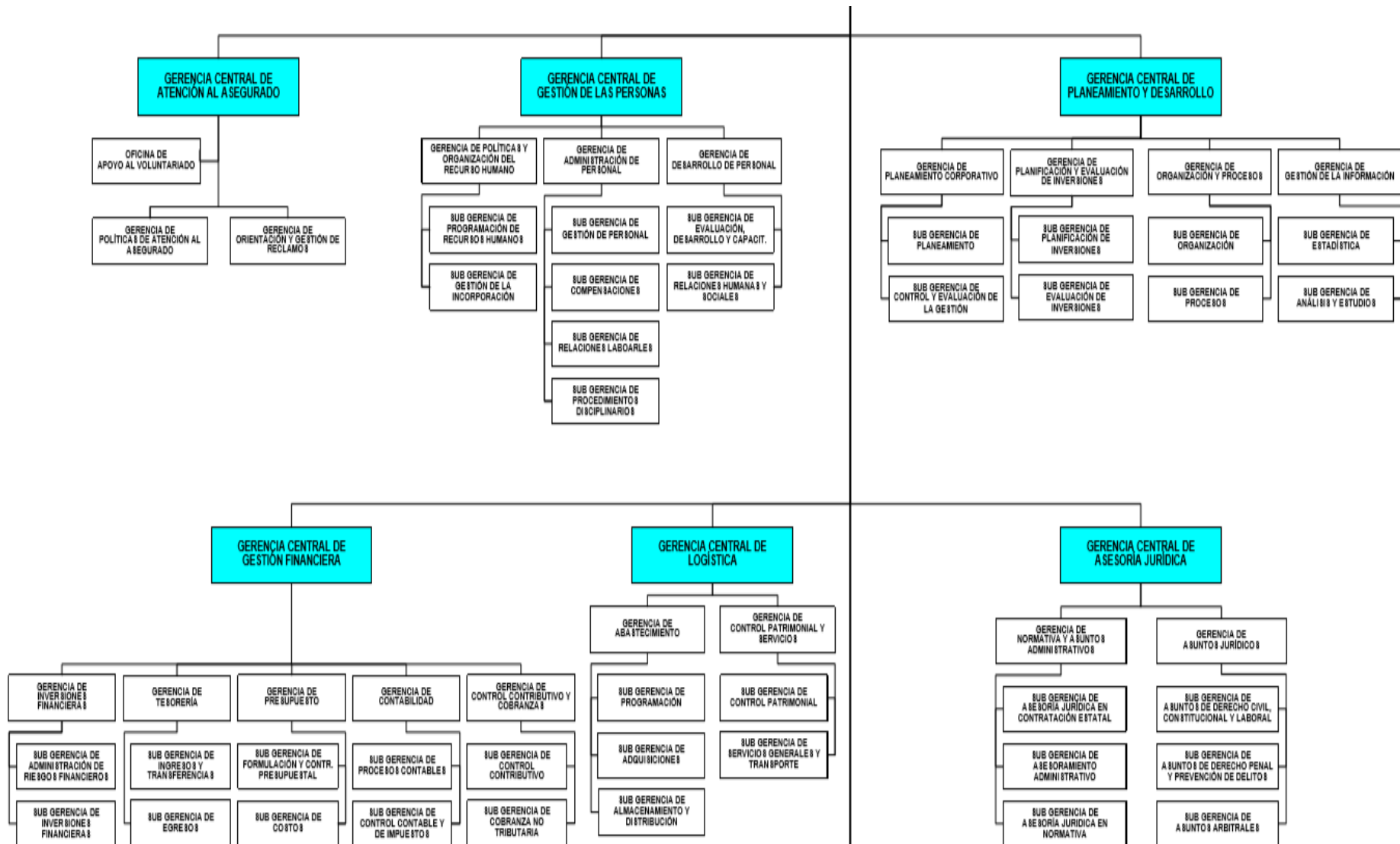
Proceso	Indicador General	Fórmula	Situación inicial	Norma ISO 9001 implementada	Capítulo del Manual relacionado
Atención denegatoria	Conformidad de Pendientes	N° de expedientes resueltos / total de expedientes pendientes	2%	24%	4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de los registros 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2 Seguimiento y medición 8.4 Análisis de datos
Atención y custodia del Trámite	Eficiencia	[tiempo promedio usado por tipo de trámite / tiempo estándar por trámite]	64% Ineficiente 36% Eficiente	14% Ineficiente 86% Eficiente	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
Seguimiento, Análisis y Mejora	Grado de satisfacción	Escala Likert	8 (Satisfacción Mínima)	17 (Satisfacción Máxima)	5.6 Revisión por la Dirección 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.2 Seguimiento y medición 8.4 Análisis de datos
	Retorno de pagos indebidos	N° de expedientes recuperados/N° de expedientes procesados	3%	12%	5.6 Revisión por la Dirección 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
SGC	Índice de Mejora (Reestructuración del TUPA)	Nro. Sugerencias y/o Reclamos Atendidos x 100 / Nro. Sugerencias y/o Reclamos Recepcionados	40%	80%	5.6 Revisión por la Dirección 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora
	Auditoría Programada	Nro. de auditorías internas realizadas x 100 / Nro. de auditorías programadas	0	100%	5.6 Revisión por la Dirección 8.2 Seguimiento y medición 8.5 Mejora
	% cumplimiento SGC	Resultado de auditoría x100 total puntos de auditoría	0	90%	8.5 Mejora
	Capacitación Programada	Nro. de cursos realizados x 100 Nro. de cursos planificados	50%	100%	6.2 Recursos Humanos

Elaboración Propia

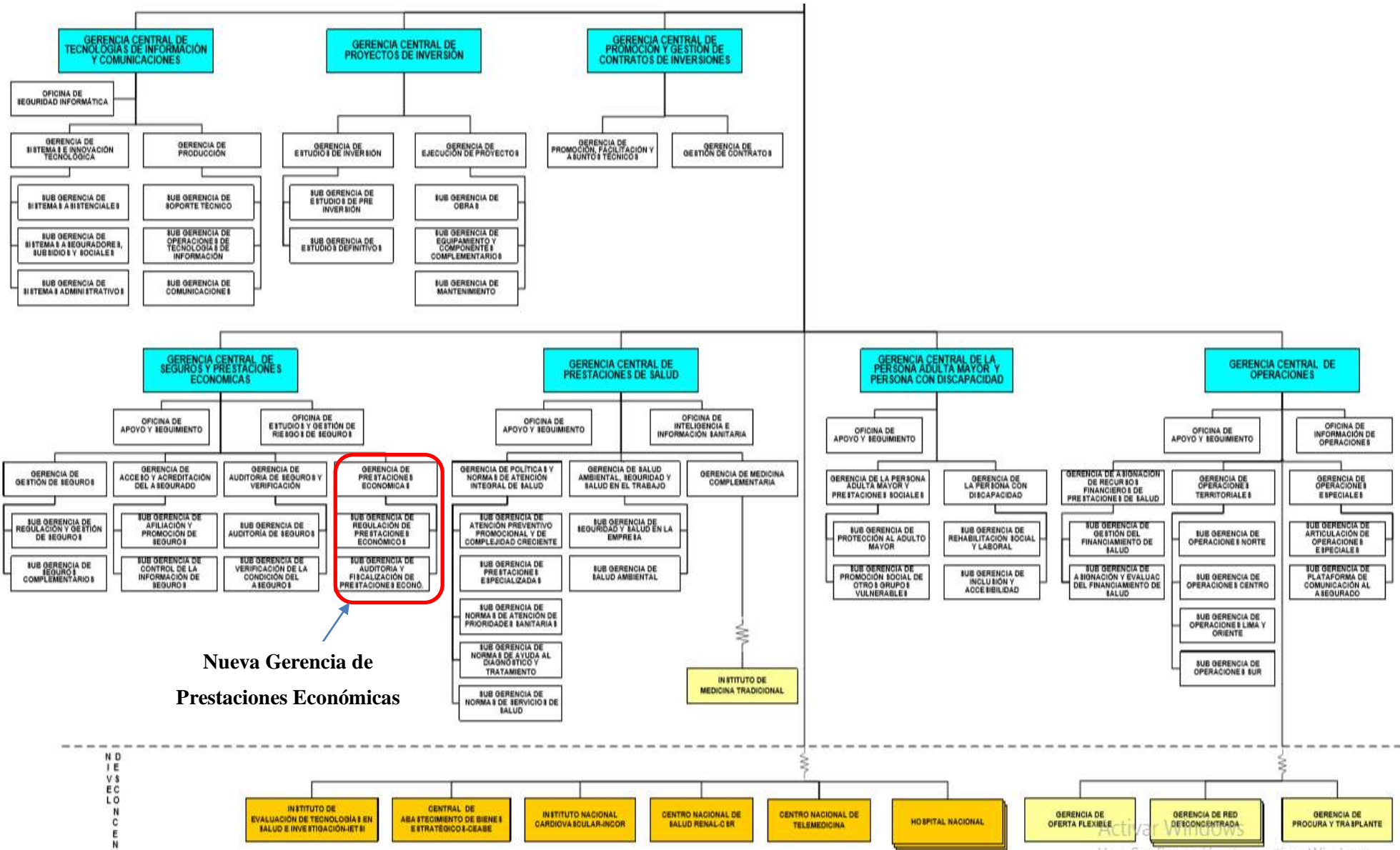
Anexo N° 05: Organigrama de EsSalud que incluye la Nueva Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas



Continua



Continua



Nueva Gerencia de Prestaciones Económicas

N D I E V S E C L O N C E N Y



Anexo N° 06: Plan anual de auditoría interna bimestral

Objetivo Auditar los pagos realizados por subsidios en físico y en los sistemas

Fecha de elaboración 25/01/2015

Alcance Inicio: Se notifica al área de tesorería la auditoría de campo.
Fin: Se levanta un acta con la relación de pagos no conformes.

Fecha de modificación 06/02/2015

N°	Tipo de Auditoría	Área / Proceso	Responsable del Área	Programación												Equipo Auditor		Estado	
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Líder	Apoyo		
1	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización		X												William Arana Velarde	Rosario Lazarte Cesar Echeandía Elizabeth Cuellar	Realizado
2	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización				X										Carmen Luque	Esther Baquerizo Juan Gamarra Luis Salirrosas	Realizado
3	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización						x								Rosario Lazarte	Cesar Echeandía Elizabeth Cuellar	Realizado
4	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización								x						Esther Baquerizo	Carmen Luque Juan Gamarra Luis Salirrosas	Realizado
5	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización											x			Cesar Echeandía	Cesar Echeandía Elizabeth Cuellar	Realizado
6	Cumplimiento	Tesorería – GCGF	Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización													x	Juan Gamarra	Carmen Luque Esther Baquerizo Luis Salirrosas	Realizado

Fuente: Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización – Gerencia de Prestaciones Económicas

Anexo N° 07: Programa de Auditoría

Programa de Auditoría	
Nombre de auditoría:	
Área auditada:	Auditor:
Motivo:	Firma:

Objetivo

--

Alcance

--

Cronograma

Actividad	Hora Inicio	Hora término	Participantes	Observaciones
Reunión de apertura				
Revisión de documentos y registros				
Revisión de hallazgos				
Reunión de cierre				
Informe de Auditoría				

Anexo N° 08: Reporte de No conformidades

REGISTRO DE NO CONFORMIDAD N °	ÁREA	FECHA

Detalle de No Conformidad

--

Análisis de la causa raíz

--

Acciones correctivas	Responsables	Fecha de compromiso

Acciones preventivas	Responsables	Fecha de compromiso

Seguimiento de la acción	Verificador de acciones	Fecha de seguimiento

Cierre de las acciones	Verificador de eficacia de las acciones	Fecha de cierre

Cierre de la No conformidad	Firma	Fecha
Representante de la Sub-Gerencia de Auditoría y Fiscalización de las Prestaciones Económicas		

Anexo N° 09: Informe de Auditoría

<u>Antecedentes</u>	
N° de Auditoría:	Fecha de Auditoría
Alcance de Auditoría:	Tipo de Auditoría:
Nombre sitios auditados:	
Gerente:	Firma:
Encargado del Área	Firma:
Auditor	Firma:

Auditoría

Listado de documentos verificados:

Listado de documentos verificados:

Resultados de Auditoría

N°	Descripción de No conformidades/Observaciones	Referencia Documental	Referencia Normativa

Anexo N° 10: Plan de capacitación anual

N°	Curso	Objetivo del curso	Institución que dictará el curso	Costo	Dirigido a	Nro. Participantes	Fecha inicio	Fecha fin	Nro horas	Modo en que se evidenciará la capacitación	Responsable de evaluación	Observaciones

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 11 Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA) – Essalud con reestructura en los trámites de prestaciones económicas

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Seguro Social de Salud - Essalud

N° DE ORDEN	Denominación del Procedimiento	Requisitos		Derecho de Tramitación		Calificación			Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Autoridad competente para resolver	Instancias de Resolución de Recursos		
		Número y Denominación	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.	Automático	Evaluación Previa					Reconsideración	Apelación	Revisión
							S.A Positivo	S.A Negativo						

23	PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL - REEMBOLSO A EMPLEADORES POR ASEGURADOS REGULARES (excepto TRABAJADORES DEL HOGAR), ASEGURADOS AGRARIOS DEPENDIENTES (Enfermedad o Accidente)	-	-	-	X	Treinta (30) días hábiles	Lima Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas	Lima Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas	Lima y Provincias Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial	Lima Sub-Gerente de Regulación de Prestaciones Económicas	Lima Gerente las Prestaciones Económicas	
	Presentar: 1. Formulario de solicitud de reembolso N° 1010 debidamente llenada y firmada por la entidad empleadora y el asegurado. 2. Certificado Médico Particular o CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal. 3. CITT original por el exceso de los 20 días. 4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán partida de defunción original del titular fallecido y documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado. 5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original), el original de la partida de defunción del afiliado fallecido y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad. 6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo. 7. En caso de incumplimiento de pago del subsidio por parte del Empleador, el asegurado efectuará el trámite como pago directo haciendo uso del Formulario 1010 sin firma del empleador, y requisitos establecidos según corresponda cumplirá con presentar en original, una denuncia simple por incumplimiento del empleador a pagarle el subsidio, debidamente firmada.					Formulario 1010 Oficina de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud O Página Web de EsSalud						
	Mostrar: 8. Mostrar documento de Identidad del representante legal del Empleador, en caso de no serlo mostrar carta de presentación de la entidad empleadora, firmada por el representante legal.					Gratuito						
										Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación	Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación	Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación
										Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Seguro Social de Salud - Essalud

N° DE PROCEDIMIENTOS	Denominación del Procedimiento	Requisitos	Derecho de Tramitación		Calificación		Plazo para resolver	Inicio del Procedimiento	Autoridad competente para resolver	Instancias de Resolución de Recursos					
			Número y Denominación	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.				Automático	Evaluación Previa		Reconsideración	Apelación	Revisión
											S.A Positivo	S.A Negativo			

24 PAGO DE SUBSIDIOS POR INCAPACIDAD TEMPORAL – PAGO DIRECTO POR - Trabajadores del Hogar, Trabajadores de Construcción Civil, Trabajadores Portuarios (en baja temporal), Trabajadores de las unidades ejecutoras del presupuesto del sector público, Asegurados agrarios independientes y Pescadores y procesadores Pesqueros Artesanales independientes (Enfermedad o Accidente)

Presentar:

1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada por el asegurado.
2. Certificado Médico Particular o mostrar CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal.
3. Mostrar CITT original por el exceso de los 20 días.

- - - X

Treinta (30) días hábiles

Lima
Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas

Provincia
Unidad de Prestaciones Económicas

Lima
Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial

Provincia
Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial

Lima y Provincias
Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas / Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial

Lima
Sub-Gerente de Regulación de las Prestaciones Económicas

Provincias
Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial

Lima
Gerente Central

Base Legal:

- Ley N° 26790. Art. 12° literal a) (17.05.1997) modificado por Ley N° 28791 (21.07.2006).
- D.S. N° 009-1997-SA, Art. 15° (09.09.1997) modificado por D.S. N° 020-2006-TR (28.12.2006).
- Ley N° 27360 Art. 9° (30.10.2000).
- D.S. N° 049-2002-AG Art. 20° y 21° (11.09.2002).
- D.S. N° 002-2000-TR, Art. 25° (26.03.2000).
- Código Civil, Art. 660° (25.07.1984).
- ACUERDO N° 58-14-ESSALUD-2011 que aprueba Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas, Art. 11° (28.07.2011).
- Resolución N° 619-GG-ESSALUD-2012, aprueba la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Numeral 7.1.1 literal a) b) c) d) e) f) g) i) j) Numeral 8.1.1, Numeral 8.1.2 y Numeral 8.1.3 (03.12.2012).
- Ley 26497, Art. 26° (12.07.1995).

4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.
5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, mostrará documento original que lo acredita como tal y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.

Formulario 1010

Oficina de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud O
Página Web de EsSalud

Gratuito

6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.

Mostrar:

7. En caso de representar al asegurado, mostrar Documento de Identidad y carta poder firmada por el Asegurado Titular.

Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación

Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación

Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación

Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles

Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles

N° DE ORDEN	Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Seguro Social de Salud - Essalud												
	Denominación del procedimiento	Requisitos	Derecho de Tramitación		Calificación			Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Autoridad competente para resolver	Instancias de resolución de Recursos		
			Número y Denominación	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.	Automático				Evaluación Previa	S.A Positivo	S.A Negativo

<p>25 PAGO DE SUBSIDIO POR MATERNIDAD - REEMBOLSO A EMPLEADORES POR ASEGURADOS REGULARES, ASEGURADOS ASEGURADOS AGRARIOS DEPENDIENTES</p>	<p>Presentar:</p> <p>1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada el asegurado.</p>	<p>- - - X</p>	<p>Treinta (30) días hábiles</p>	<p>Lima Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas</p>	<p>Lima Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas</p>	<p>Lima y Provincias Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas / Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p>	<p>Lima Sub-Gerente de Regulación de las Prestaciones Económicas</p>	<p>Lima Gerente Central</p>
<p>Base Legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 26790. Art. 12° literal b) (17.05.1997) modificado por Ley N° 28791 (21.07.2006). - D.S. N° 009-1997-SA, Art. 16° (09.09.1997) modificado por D.S. N° 020-2006-TR (28.12.2006). - Ley N° 27360 Art. 9° (30.10.2000). - D.S. N° 049-2002-AG Art. 20° y 21° (11.09.2002). - Ley N° 27866, Art. 16° (16.11.2002). - Ley N° 27986, Art. 18° (03.06.2003). - D.S. N° 013-2004-TR, Art. 27° (27.10.2004). - Ley N° 28320 Primera Disposición Complementaria y final (07.08.2004). - D.S. N° 005-2005-TR, Art. 3° (11.08.2005). - Código Civil, Art. 660° (25.07.1984). - ACUERDO N° 58-14-ESSALUD-2011 que aprueba Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas (28.07.2011). - Resolución N° 619-GG-ESSALUD-2012, aprueba la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Numeral 7.1.2 literal a) b) c) d) e) f) Numeral 8.1.1, Numeral 8.2 (03.12.2012). - Ley 26497, Art. 26° (12.07.1995). 	<p>2. Certificado Médico Particular o mostrar CITT en original que sustente los 20 primeros días de incapacidad temporal.</p> <p>3. Mostrar CITT original por el exceso de los 20 días.</p> <p>4. En caso el Titular haya fallecido, los herederos presentarán documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.</p> <p>5. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, mostrará documento original que lo acredita como tal y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p>6. Aviso de accidente de trabajo, en copia, en caso la incapacidad sea originada por un accidente de trabajo y el asegurado esté afiliado al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.</p>	<p>Formulario 1010</p> <p>Oficina de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud O</p> <p>Página Web de EsSalud</p>	<p>Gratuito</p>	<p>Provincia Unidad de Prestaciones Económicas</p>	<p>Provincia Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p>	<p>Provincia Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p>	<p>Provincia Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p>	<p>Provincia Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p>
	<p>Mostrar:</p> <p>7. En caso de representar al asegurado, mostrar Documento de Identidad y carta poder firmada por el Asegurado Titular.</p>					<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p>	<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p>	<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p>
						<p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>	<p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>	<p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Seguro Social de Salud - Essalud

z. Denominación del Procedimiento	Requisitos	Calificación	Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Instancias de resolución de recursos
-----------------------------------	------------	--------------	---------------------	--------------------------	--------------------------------------

Número y Denominación	Derecho de Tramitación			Automático	Evaluación Previa		Autoridad competente para resolver	Reconsideración	Apelación	Revisión
	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.		S.A Positivo	S.A Negativo				
<p>26 PAGO DE SUBSIDIO POR MATERNIDAD – PAGO DIRECTO A - TRABAJADORES DEL HOGAR, TRABAJADORES DE CONSTRUCCIÓN CIVIL, TRABAJADORES PORTUARIOS, TRABAJADORES DE LAS UNIDADES EJECUTORAS DEL PRESUPUESTO DEL SECTOR PÚBLICO, ASEGURADAS AGRARIAS INDEPENDIENTES, PESCADORAS Y PROCESADORAS PESQUERAS ARTESANALES INDEPENDIENTES.</p> <p>Base Legal: - Ley N° 26790. Art. 12° literal b) (17.05.1997) modificado por Ley N° 28791 (21.07.2006). - D.S. N° 009-1997-SA, Art. 16° (09.09.1997) modificado por D.S. N° 020-2006-TR (28.12.2006). - Ley N° 27360, Art. 9° (31.10.2000). - D.S N° 049- 2002-AG. Art. 20° y 21° (11.09.2002) (25.09.1999). - Ley N° 27177. Art. 2° (25.09.1999). - D.S N° 002-2000-TR, Art. 25° (26.03.2000). - Ley N° 27866, Art. 16° (16.11.2002). - D.S. N° 013-2004-TR, Art. 27° (27.10.2004). - Ley N° 27986 Art. 18° (03.06.2003). - D.S N° 015-2003-TR, Art. 10° (20.11.2003). - D.S. N° 163-2005-EF, Art. 1° (02.12.2005). - Código Civil, Art. 660° (25.07.1984). - ACUERDO N° 58-14-ESSALUD-2011 que aprueba Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas (28.07.2011). - Resolución N° 619-GG-ESSALUD-2012, aprueba la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Numeral 7.1.2 literal a) b) c) d) e) f) Numeral 8.1.1, Numeral 8.2 (03.12.2012). - Ley 26497, Art. 26° (12.07.1995).</p>	<p>Presentar:</p> <p>1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010 debidamente llenada y firmada por la asegurada.</p> <p>2. Mostrar CITT en original.</p> <p>3. En caso la Titular haya fallecido, los herederos presentarán documento público o privado notarial dado a uno de los beneficiarios para que a nombre de los demás herederos pueda solicitar el subsidio devengado y no cobrado.</p> <p>4. En caso que el titular del subsidio haya fallecido y el monto del subsidio es menor a cinco RMV, el cónyuge, concubino, hijo mayor de edad o familiar, presentará copia simple del documento que lo acredita como tal (mostrar original) y declaración jurada por la cual asume la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.</p> <p>Mostrar:</p> <p>5. En caso sea un tercero, mostrará carta poder firmado por la asegurada y su Documento de Identidad.</p> <p>Pago segunda armada:</p> <p>6. Los mismos requisitos establecidos para el pago de la primera armada o pago total, excepto el requisito 2.</p>	-	-	-	X	Treinta (30) días hábiles	<p><u>Lima</u> Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas</p> <p><u>Provincia</u> Unidad de Prestaciones Económicas</p>	<p><u>Lima</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas</p> <p><u>Provincia</u> Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p>	<p><u>Lima y Provincias</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas / Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p> <p><u>Provincias</u> Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p> <p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p> <p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>	<p><u>Lima</u> Gerente Central</p> <p><u>Provincias</u> Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p> <p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p> <p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Seguro Social de Salud - Essalud

z °	Denominación del Procedimiento	Requisitos	Calificación	Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Instancias de Resolución de Recursos
-----	--------------------------------	------------	--------------	---------------------	--------------------------	--------------------------------------

Número y Denominación	Derecho de Tramitación			Automático	Evaluación Previa		Autoridad competente para resolver	Reconsideración	Apelación	Revisión				
	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.		S.A	S.A								
					Positivo	Negativo								
<p>27 PAGO DE SUBSIDIO POR LACTANCIA – PAGO DIRECTO A ASEGURADOS REGULARES, TRABAJADORES DEL HOGAR, TRABAJADORES DE CONSTRUCCIÓN CIVIL, TRABAJADORES PORTUARIOS, ASEGURADOS AGRARIAS DEPENDIENTES, ASEGURADOS AGRARIAS INDEPENDIENTES, PESCADORES Y PROCESADORES PESQUEROS ARTESANALES INDEPENDIENTES, PENSIONISTAS D.L N° 19990, D.L N° 18846, D.L 20530, AFP. (*), SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO., PENSIONISTAS AFILIADOS A LA CAJA DE BENEFICIOS Y SEGURIDAD SOCIAL DEL PESCADOR LEY N° 28320.</p> <p>Base Legal: - Ley N° 26790. Art. 12° literal b) (17.05.1997) modificado por Ley N° 28791 (21.07.2006). - D.S. N° 009-1997-SA, Art. 15° (09.09.1997) modificado por D.S. N° 020-2006-TR (28.12.2006). - D.S N°001-1998-SA, Art. 1° (16.01.1998). - Ley N° 27360 Art. 9° (30.10.2000). - D.S. N° 049-2002-AG Art. 20° y 21° (11.09.2002). - D.S N° 026-2000-AG, Art. 1° (07.07.2000). - Ley 27177, Art. 2° (25.09.1999). - D.S N° 02-2000-TR, Art. 25° (26.03.2000). - Ley N° 27866, Art. 16° (16.11.2002). - D.S. N° 013-2004-TR, Art. 27° (27.10.2004). - Ley N° 27986, Art. 18° (03.06.2003). - D.S N° 015-2003-TR, Art. 10° (20.11.2003). - Ley N° 28320 Primera Disposición Complementaria y final (07.08.2004). - D.S. N° 005-2005-TR, Art. 3° (11.08.2005). - Código Civil, Art. 660° (25.07.1984). - ACUERDO N° 58-14-ESSALUD-2011 que aprueba Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas (28.07.2011). - Resolución N° 619-GG-ESSALUD-2012, aprueba la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Numeral 7.1.3 literal a) b) c) d) e), Numeral 8.3 (03.12.2012). - Ley 26497, Art. 26° (12.07.1995).</p>	<p>Presentar:</p> <p>1. Formulario N° 1010, debidamente llenado y firmado por el Asegurado Titular o Madre o Tutor, según corresponda.</p> <p>2. En caso de fallecimiento de la madre; la prestación la podrá solicitar el padre o tutor mostrando el original de la Partida de Defunción de la madre. Adicionalmente, el tutor presentará copia simple del documento que acredite la tutela del niño (mostrar original).</p> <p>En caso de abandono del menor, presentar documento que acredite la tutela del lactante.</p> <p>3. En caso que la madre menor de edad sea soltera y sin título oficial que la autorice a ejercer una profesión u oficio, la prestación se pagará a través de su padre o tutor. Éste deberá presentar copia simple del documento que lo acredite como tal (mostrar original).</p> <p>4. Previamente a la presentación del Formulario 8011, el lactante deberá estar inscrito en ESSALUD según procedimiento que corresponda. Asimismo, si la madre no es titular deberá estar inscrita previamente en EsSalud, de acuerdo al procedimiento que corresponde.</p> <p>5. En caso sea un tercero, mostrará carta poder firmado por el asegurado y su Documento de Identidad.</p>	-	-	-	X	Treinta (30) días hábiles	<p><u>Lima</u> Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas</p> <p><u>Provincia</u> Unidad de Prestaciones Económicas</p> <p><u>Provincia</u> Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p>	<p><u>Lima</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p> <p><u>Provincia</u> Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p>	<p><u>Lima y Provincias</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas / Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial</p>	<p><u>Lima</u> Sub-Gerente de Regulación de las Prestaciones Económicas</p> <p><u>Provincias</u> Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial</p>	<p><u>Lima</u> Gerente Central</p>	<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p> <p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>	<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p> <p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>	<p>Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación</p> <p>Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles</p>

N° DE ORDEN	Denominación del Procedimiento	Requisitos		Derecho de tramitación		Calificación			Plazo para resolver	Inicio del procedimiento	Autoridad competente para resolver	Instancias de Resolución de Recursos			
		Número y Denominación	Formulario / Ubicación	En % UIT	En S/.	Automático	Evaluación previa					Reconsideración	Apelación	Revisión	
							S.A Positivo	S.A Negativo							
28	PAGO DE PRESTACIÓN POR SEPELIO – PAGO DIRECTO A BENEFICIARIOS DE ASEGURADOS REGULARES, TRABAJADORES DEL HOGAR, TRABAJADORES DE CONSTRUCCIÓN CIVIL, TRABAJADORES PORTUARIOS, ASEGURADOS AGRARIAS DEPENDIENTES, ASEGURADOS AGRARIAS INDEPENDIENTES, PESCADORES Y PROCESADORES PESQUEROS ARTESANALES INDEPENDIENTES, PENSIONISTAS D.L N° 19990, D.L N° 18846, D.L 20530, AFP, SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO, PENSIONISTAS AFILIADOS A LA CAJA DE BENEFICIOS Y SEGURIDAD SOCIAL DEL PESCADOR LEY N° 28320.	1. Formulario Único de Seguros y Prestaciones Económicas N° 1010, debidamente llenada y firmada por el beneficiario (familiar directo y otro que lo acredite). 2. En caso de fallecimiento en el extranjero: Adicionalmente adjuntar copia simple de la Partida y Certificado de Defunción (mostrar original), deben estar debidamente traducidos con firmas legalizadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores. 3.- Comprobantes de pago originales, por los servicios funerarios, emitidos a nombre del beneficiario. 4. Declaración jurada simple del Beneficiario indicando que realizó los gastos funerarios y de sepultura por el fallecimiento de Asegurado Titular, asumiendo la total responsabilidad ante cualquier reclamo de otra persona con igual derecho, excluyéndose a EsSalud de cualquier responsabilidad.	Formulario 1010 Oficina de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud O Página Web de EsSalud	-	-	-	X	Treinta (30) días hábiles	<u>Lima</u> Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas <u>Provincia</u> Unidad de Prestaciones Económicas	<u>Lima</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas de la Subgerencia de Regulación de Prestaciones Económicas <u>Provincia</u> Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial	<u>Lima v Provincias</u> Jefe de la Unidad de Prestaciones Económicas / Jefe de Unidad de Prestaciones Económicas de la Red Asistencial	<u>Lima</u> Sub-Gerente de Regulación de las Prestaciones Económicas <u>Provincias</u> Sub-Gerente / Jefe de Oficina de Coordinación de Prestaciones o Gerente / Director de Red Asistencial	<u>Lima</u> Gerente Central	<u>Lima</u> Gerente Central	<u>Lima</u> Gerente Central
	Base Legal: - Ley N° 26790. Art. 9° literal d) (17.05.1997) - D.S. N° 009-1997-SA, Art. 18° (09.09.1997) - Ley N° 27360 Art. 9° (30.10.2000). - D.S. N° 049-2002-AG Art. 20° y 21° (11.09.2002). - D.S N° 02-2000-TR, Art 25° (26.03.2000) - Ley N° 27866, Art. 16° (16.11.2002). - D.S. N° 013-2004-TR, Art. 27° (27.10.2004). - Ley N°27986, Art. 18° (03.06.2003) - D.S. N° 015-2003-TR, Art. 10° (20.11.2003). - Ley N° 28320 Primera Disposición Complementaria y final (07.08.2004). - D.S. N° 005-2005-TR, Art. 3° (11.08.2005). - ACUERDO N° 58-14-ESSALUD-2011 que aprueba Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas (28.07.2011). - Resolución N° 619-GG-ESSALUD-2012, aprueba la Directiva N° 08-GG-ESSALUD-2012 Normas Complementarias al Reglamento de Pago de Prestaciones Económicas. Numeral 7.1.4 literal a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) k) l) m) o) p) Numeral 8.4 (03.12.2012). - Ley 26497, Art. 26° (12.07.1995).	5. Previamente a la presentación del Formulario 1010, el fallecido deberá estar dado de baja en ESSALUD según procedimiento que corresponda. Mostrar: 6. En caso sea un tercero, presentar carta poder firmado por el beneficiario y mostrar su Documento de Identidad.	Oficina de seguros y Prestaciones Económicas de EsSalud O Página Web de EsSalud	Gratuito							Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación	Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación	Plazo para presentar recurso: Quince (15) días hábiles siguientes a aquél en que se efectuó la notificación		
												Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	Plazo para resolver el recurso: Treinta (30) días hábiles	

Anexo N° 12

Encuesta de satisfacción del público en las
Unidades Prestaciones Económicas

Fecha:

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por las Unidades de Prestaciones Económicas de EsSalud:

Cuestionario

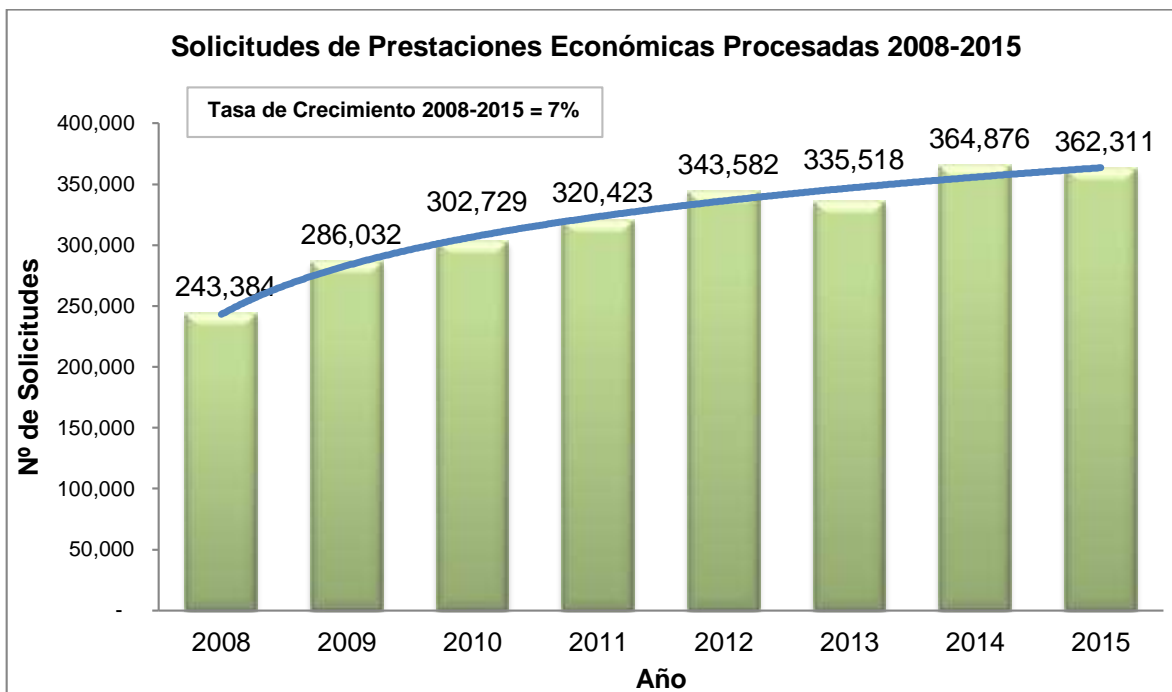
A las siguientes preguntas marque con una X en el Tabla:

Calificaciones: Malo: 1 Regular: 2 Bueno: 3 Muy Bueno: 4 Excelente: 5

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
1.- Calidad del Servicio					
¿Cómo califica nuestro servicio considerando la oportunidad de pago?					
2.- Calidad de la Atención					
Respecto a la gestión que se le preste a su trámite, ¿Cómo lo considera?					
3.- Tiempo y Percepción del Trámite					
Considerando el tiempo de resolución de su trámite y la percepción del mismo, ¿Cómo lo calificaría?					
4.- Requisitos					
¿Cómo consideraría los requisitos requeridos para la realización del trámite de subsidios en relación a la accesibilidad del mismo?					

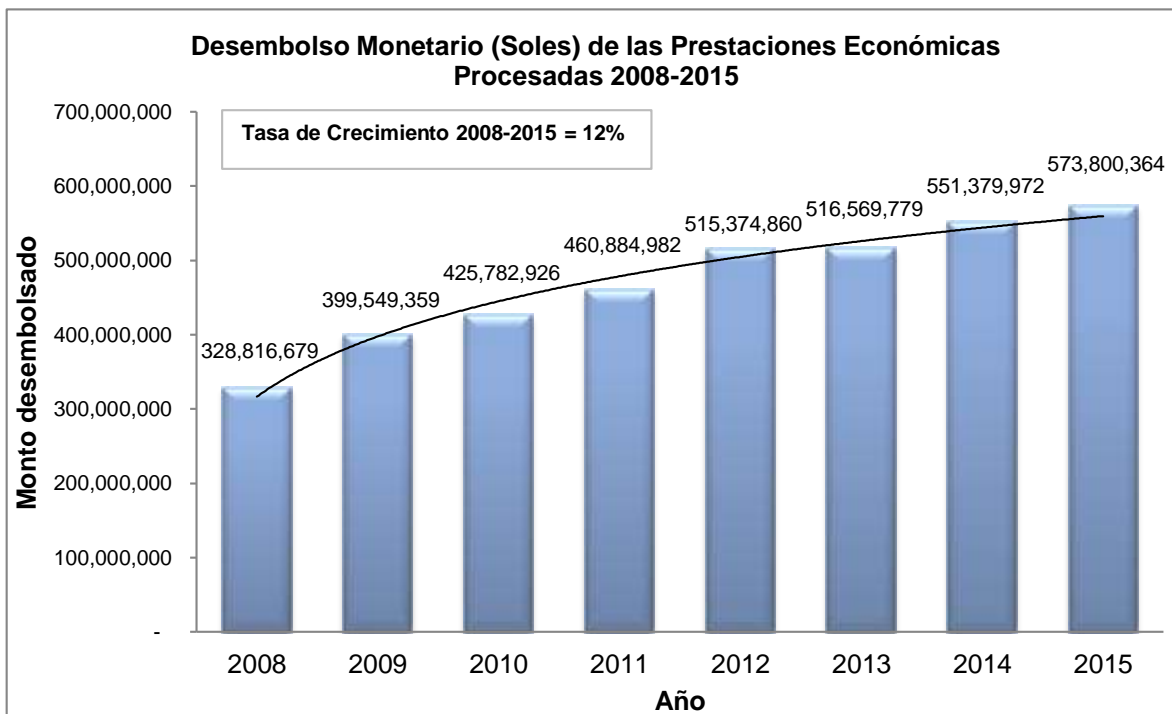
Elaboración: propia

Anexo N° 13: Evolución de las solicitudes de Prestaciones Económicas otorgadas en el periodo 2008-2015



Elaboración Propia

Fuente: Memoria Anual EsSalud – 2008 – 2009 – 2010 – 2011 – 2012 – 2013 – 2014 - 2015



Elaboración Propia

Fuente: Memoria Anual EsSalud – 2008 – 2009 – 2010 – 2011 – 2012 – 2013 – 2014 - 2015

Anexo N° 14: Plan de Capacitación Anual 2015

N°	Curso	Objetivo del curso	Institución que dictará el curso	Costo S/	Dirigido a	Nro. Participantes	Fecha inicio	Fecha fin	Nro. horas	Modo en que se evidenciará la capacitación	Responsable de evaluación
1	Actualización de Procedimientos de pago de Prestaciones Económicas	Retroalimentar al personal sobre las condiciones para otorgar el pago de subsidios	Gerencia de Prestaciones Económicas – Essalud	5,000	Personal de la Gerencia de Prestaciones Económicas (GPE)	104	07/01/2015	09/01/2015	9 hrs	-Lista de Participantes -Certificado de Participación	Sub-Gerencia de Regulación de Prestaciones Económicas
2	Procedimientos de Auditoría	Brindar conocimientos sobre auditorías de gestión y procesos	Órgano de Control Institucional	6,200	Personal de la GPE y GCSyPE	80	13/01/2015	16/01/2015	20hrs	-Lista de Participantes -Certificado de Participación	Órgano de Control Institucional
3	Manual de Calidad y Protocolo de Atención al Usuario	Brindar lineamientos para una correcta atención de los usuarios	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	10,000	Personal de la GPE y GCSyPE	230	17/02/2015	20/02/2015	8hrs	-Lista de Participantes -Certificado de Participación	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas
4	Gestión de Documentos y Archivos	Brindar conocimientos de herramientas para la gestión documental	Universidad Nacional de San Marcos	62,703	Personal de la GPE y GCSyPE	40	17/03/2015	19/03/2015		-Lista de Participantes -Certificado de Participación	Universidad Nacional de San Marcos
3	Ley de Procedimientos Administrativos General	Profundizar el conocimiento en materia de derecho administrativo	Universidad Esan	110,080	Personal de la GPE y GCSyPE	80	19/04/2015	21/04/2015	9hrs	Certificado de Aprobación	Universidad Esan
4	Sistema de Gestión de Calidad	Brindar conocimiento sobre principios de la Norma ISO 9001-2008	Universidad Nacional de Ingeniería	75,780	Personal de la GPE y GCSyPE	100	23/05/2015	26/05/2015	12hrs	Certificado de Aprobación	Universidad Esan
5	Herramientas de mejora de la calidad	Dotar de conocimiento sobre las herramientas de calidad y mejora continua	Oficina de Gestión de la Calidad – EsSalud	5,600	Personal de la GPE y GCSyPE	120	23/06/2015	25/06/2015	12hrs	Lista de Participantes -Certificado de Participación	Oficina de Gestión de la Calidad – EsSalud
6	Clima laboral y gestión del tiempo	Brindar nociones elementales sobre clima laboral y gestión del tiempo	Centro de Desarrollo Industrial	40,000	Personal de la GPE y Agencias de Seguros	120	14/07/2015	17/07/2015	20hr	Certificado de Aprobación	Centro de Desarrollo Industrial
7	Código de Ética y Función Pública	Dar a conocer la Ley de Código de Ética y Función Pública a los servidores estatales	Secretaría General – Essalud	6,500	Personal de la GPE y Agencias de Seguros	134	15/08/2015	16/08/2015	6hrs	Lista de Participantes -Certificado de Participación	Secretaría General – Essalud

Fuente: Plan de Capacitación 2015 – Gerencia de Prestaciones Económicas - Essalud

Anexo N° 15: Registro de Encuesta de Satisfacción al usuario de las Prestaciones Económicas – 2014

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
1	03/11/2014	Lima Sur	36	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
2	03/11/2014	Lima Sur	35	Mascu.	superior	2	2	1	2
3	03/11/2014	Lima Sur	40	Feme.	superior	2	1	2	1
4	03/11/2014	Lima Sur	35	Feme.	secundaria	1	2	1	2
5	03/11/2014	Lima Sur	27	Mascu.	secundaria	2	1	3	1
6	03/11/2014	Lima Sur	27	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
7	03/11/2014	Lima Sur	52	Mascu.	superior	3	4	5	3
8	03/11/2014	Lima Sur	21	Feme.	superior	3	3	3	3
9	03/11/2014	Lima Sur	21	Feme.	superior	1	2	5	1
10	03/11/2014	Lima Sur	25	Feme.	superior	2	3	1	2
11	03/11/2014	Lima Sur	31	Feme.	secundaria	2	2	2	3
12	03/11/2014	Lima Sur	32	Mascu.	secundaria	3	3	1	2
13	03/11/2014	Lima Sur	39	Feme.	superior	2	2	1	2
14	03/11/2014	Lima Sur	21	Feme.	superior	2	2	4	1
15	03/11/2014	Lima Sur	34	Feme.	superior	4	3	4	5
16	03/11/2014	Lima Sur	62	Mascu.	superior	3	3	5	3
17	03/11/2014	Lima Sur	40	Feme.	superior	1	1	1	1
18	03/11/2014	Lima Sur	31	Feme.	secundaria	2	1	1	1
19	03/11/2014	Lima Sur	41	Mascu.	superior	3	2	3	4
20	03/11/2014	Lima Sur	35	Mascu.	superior	1	2	1	3
21	03/11/2014	Lima Sur	30	Feme.	superior	2	1	2	2
22	03/11/2014	Lima Sur	19	Mascu.	superior	2	1	1	1
23	03/11/2014	Lima Sur	45	Feme.	superior	3	3	3	3
24	03/11/2014	Lima Sur	35	Mascu.	secundaria	2	1	1	2
25	03/11/2014	Lima Sur	26	Feme.	superior	1	1	1	1
26	03/11/2014	Lima Sur	31	Mascu.	secundaria	1	2	1	1
27	03/11/2014	Lima Sur	40	Feme.	secundaria	2	1	3	2
28	03/11/2014	Lima Sur	25	Feme.	superior	2	1	2	4
29	03/11/2014	Lima Sur	28	Feme.	secundaria	2	1	1	2
30	03/11/2014	Lima Sur	53	Mascu.	superior	2	2	3	3
31	03/11/2014	Lima Sur	67	Mascu.	superior	1	1	1	1
32	03/11/2014	Lima Sur	25	Mascu.	superior	1	1	1	1
33	03/11/2014	Lima Sur	28	Mascu.	superior	1	2	2	2
34	03/11/2014	Lima Sur	30	Feme.	superior	4	5	5	5
35	03/11/2014	Lima Sur	51	Mascu.	superior	4	4	3	5
36	03/11/2014	Lima Sur	27	Mascu.	superior	2	3	1	1
37	03/11/2014	Lima Sur	67	Mascu.	superior	3	3	3	3
38	03/11/2014	Lima Sur	57	Feme.	superior	1	3	1	1

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
39	03/11/2014	Lima Sur	29	Feme.	superior	2	2	4	2
40	03/11/2014	Lima Sur	35	Feme.	superior	3	3	4	4
41	03/11/2014	Lima Sur	43	Feme.	superior	1	1	1	1
42	03/11/2014	Lima Sur	30	Feme.	superior	2	1	2	2
43	03/11/2014	Lima Sur	27	Feme.	superior	1	2	1	2
44	03/11/2014	Lima Sur	40	Mascu.	superior	2	1	2	5
45	03/11/2014	Lima Sur	36	Feme.	superior	1	1	1	2
46	03/11/2014	Lima Sur	25	Feme.	superior	3	3	2	1
47	03/11/2014	Lima Sur	27	Feme.	superior	4	5	3	4
48	03/11/2014	Lima Sur	29	Feme.	superior	2	2	1	1
49	03/11/2014	Lima Sur	32	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
50	03/11/2014	Lima Sur	30	Mascu.	superior	1	2	1	2
51	03/11/2014	Lima Sur	41	Feme.	superior	1	1	2	1
52	03/11/2014	Lima Sur	32	Feme.	superior	1	1	1	2
53	03/11/2014	Lima Sur	37	Mascu.	secundaria	3	3	3	4
54	03/11/2014	Lima Sur	34	Feme.	superior	5	5	4	5
55	03/11/2014	Lima Sur	52	Feme.	secundaria	1	1	1	1
56	03/11/2014	Lima Sur	38	Mascu.	superior	2	3	2	2
57	03/11/2014	Lima Sur	25	Mascu.	secundaria	1	2	5	1
58	03/11/2014	Lima Sur	27	Feme.	superior	1	1	2	2
59	03/11/2014	Lima Sur	31	Feme.	superior	1	1	1	2
60	03/11/2014	Lima Sur	34	Mascu.	superior	2	2	1	1
61	03/11/2014	Lima Sur	31	Mascu.	superior	2	1	2	2
62	03/11/2014	Lima Sur	28	Feme.	superior	2	2	2	1
63	03/11/2014	Lima Sur	52	Mascu.	superior	1	1	1	2
64	03/11/2014	Lima Sur	26	Mascu.	superior	1	2	3	2
65	03/11/2014	Lima Sur	28	Feme.	superior	3	4	4	4
66	03/11/2014	Lima Sur	29	Feme.	superior	1	2	2	1
67	03/11/2014	Lima Sur	25	Feme.	secundaria	4	4	4	5
68	03/11/2014	Lima Sur	35	Feme.	superior	1	1	2	2
69	03/11/2014	Lima Sur	38	Feme.	secundaria	1	1	1	1
70	03/11/2014	Lima Sur	29	Feme.	superior	2	2	1	2
71	03/11/2014	Lima Sur	31	Mascu.	secundaria	3	4	4	4
72	03/11/2014	Lima Sur	20	Mascu.	secundaria	1	2	2	1
73	03/11/2014	Lima Sur	33	Feme.	superior	1	1	1	2
74	03/11/2014	Lima Sur	57	Feme.	superior	2	2	2	1
75	03/11/2014	Lima Sur	32	Feme.	secundaria	2	3	2	1
76	03/11/2014	Lima Sur	40	Mascu.	secundaria	3	4	4	4
77	03/11/2014	Lima Sur	33	Feme.	superior	1	1	1	1
78	03/11/2014	Lima Sur	42	Feme.	secundaria	2	1	1	2
79	03/11/2014	Lima Sur	38	Feme.	superior	1	1	2	2

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
80	03/11/2014	Lima Sur	37	Feme.	secundaria	1	2	2	1
81	03/11/2014	Lima Sur	29	Feme.	secundaria	1	1	2	1
82	03/11/2014	Lima Sur	35	Mascu.	superior	1	1	1	1
83	03/11/2014	Lima Sur	34	Feme.	superior	1	3	3	2
84	03/11/2014	Lima Sur	22	Mascu.	secundaria	1	2	1	3
85	03/11/2014	Lima Sur	29	Mascu.	secundaria	2	1	5	4
86	03/11/2014	Lima Sur	44	Feme.	secundaria	3	3	3	4
87	03/11/2014	Lima Sur	53	Feme.	superior	4	3	3	3
88	03/11/2014	Lima Sur	27	Mascu.	superior	1	2	1	2
89	03/11/2014	Lima Sur	34	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
90	03/11/2014	Lima Sur	55	Feme.	superior	2	2	1	1
91	03/11/2014	Lima Sur	42	Feme.	secundaria	1	1	1	1
92	03/11/2014	Lima Sur	28	Mascu.	superior	1	1	2	2
93	03/11/2014	Lima Sur	50	Mascu.	secundaria	2	3	2	3
94	03/11/2014	Lima Sur	41	Feme.	superior	3	4	4	4
95	03/11/2014	Lima Sur	48	Feme.	secundaria	1	2	2	1
96	03/11/2014	Lima Sur	31	Feme.	secundaria	4	3	4	3
97	03/11/2014	Lima Sur	23	Mascu.	secundaria	2	1	2	1
98	03/11/2014	Lima Sur	25	Feme.	superior	1	1	1	2
99	03/11/2014	Lima Sur	39	Mascu.	superior	1	1	1	1
100	03/11/2014	Lima Sur	22	Mascu.	secundaria	2	1	1	2
101	03/11/2014	Lima Sur	56	Feme.	superior	2	2	3	1
102	03/11/2014	Lima Sur	29	Mascu.	superior	1	2	1	1
103	03/11/2014	Lima Sur	23	Mascu.	secundaria	2	1	1	2
104	03/11/2014	Lima Sur	37	Feme.	superior	2	2	2	2
105	03/11/2014	Lima Sur	26	Mascu.	superior	4	3	5	4
106	04/11/2014	Lima Este	29	Feme.	superior	2	1	1	1
107	04/11/2014	Lima Este	54	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
108	04/11/2014	Lima Este	26	Feme.	secundaria	1	2	1	3
109	04/11/2014	Lima Este	32	Feme.	secundaria	2	1	2	2
110	04/11/2014	Lima Este	41	Feme.	superior	2	2	1	2
111	04/11/2014	Lima Este	23	Feme.	secundaria	1	1	2	2
112	04/11/2014	Lima Este	30	Mascu.	superior	1	1	1	1
113	04/11/2014	Lima Este	39	Mascu.	superior	3	4	3	4
114	04/11/2014	Lima Este	31	Feme.	superior	1	2	5	2
115	04/11/2014	Lima Este	22	Mascu.	superior	4	1	3	4
116	04/11/2014	Lima Este	26	Feme.	superior	4	4	4	4
117	04/11/2014	Lima Este	27	Mascu.	secundaria	2	1	2	2
118	04/11/2014	Lima Este	28	Feme.	superior	1	2	1	1
119	04/11/2014	Lima Este	45	Mascu.	superior	1	1	1	1
120	04/11/2014	Lima Este	26	Feme.	secundaria	2	2	1	2

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
121	04/11/2014	Lima Este	42	Feme.	superior	1	2	2	1
122	04/11/2014	Lima Este	41	Feme.	superior	2	1	1	1
123	04/11/2014	Lima Este	24	Mascu.	secundaria	2	1	1	1
124	04/11/2014	Lima Este	29	Mascu.	secundaria	2	1	2	1
125	04/11/2014	Lima Este	32	Feme.	superior	1	2	1	2
126	04/11/2014	Lima Este	28	Mascu.	secundaria	2	2	2	4
127	04/11/2014	Lima Este	42	Mascu.	superior	1	2	3	1
128	04/11/2014	Lima Este	52	Feme.	superior	2	3	4	1
129	04/11/2014	Lima Este	49	Feme.	superior	2	2	2	2
130	04/11/2014	Lima Este	37	Mascu.	superior	4	5	5	5
131	04/11/2014	Lima Este	25	Feme.	superior	2	2	2	1
132	04/11/2014	Lima Este	44	Mascu.	superior	1	2	5	2
133	04/11/2014	Lima Este	40	Mascu.	secundaria	1	2	1	2
134	04/11/2014	Lima Este	33	Mascu.	superior	2	2	1	1
135	04/11/2014	Lima Este	35	Mascu.	superior	1	1	1	1
136	04/11/2014	Lima Este	28	Mascu.	superior	1	1	1	1
137	04/11/2014	Lima Este	31	Feme.	secundaria	2	1	2	2
138	04/11/2014	Lima Este	25	Mascu.	secundaria	1	2	2	1
139	04/11/2014	Lima Este	40	Feme.	superior	1	1	2	1
140	04/11/2014	Lima Este	30	Feme.	superior	2	2	2	4
141	04/11/2014	Lima Este	28	Feme.	secundaria	2	2	1	1
142	04/11/2014	Lima Este	30	Feme.	superior	3	3	3	3
143	04/11/2014	Lima Este	26	Mascu.	secundaria	2	1	2	3
144	04/11/2014	Lima Este	29	Feme.	superior	3	3	3	3
145	04/11/2014	Lima Este	28	Feme.	superior	3	2	3	3
146	04/11/2014	Lima Este	52	Feme.	superior	4	5	5	4
147	04/11/2014	Lima Este	41	Feme.	superior	1	1	1	1
148	04/11/2014	Lima Este	46	Feme.	superior	1	1	1	1
149	04/11/2014	Lima Este	49	Mascu.	secundaria	2	1	2	2
150	04/11/2014	Lima Este	29	Feme.	superior	1	2	1	1
151	04/11/2014	Lima Este	36	Mascu.	superior	2	1	2	1
152	04/11/2014	Lima Este	31	Feme.	secundaria	1	2	2	1
153	04/11/2014	Lima Este	44	Feme.	superior	2	1	2	2
154	04/11/2014	Lima Este	35	Feme.	secundaria	2	2	2	2
155	04/11/2014	Lima Este	52	Mascu.	secundaria	1	1	1	2
156	04/11/2014	Lima Este	59	Mascu.	superior	1	2	1	1
157	04/11/2014	Lima Este	42	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
158	04/11/2014	Lima Este	53	Mascu.	superior	1	1	1	1
159	04/11/2014	Lima Este	34	Mascu.	secundaria	3	3	4	4
160	04/11/2014	Lima Este	63	Mascu.	secundaria	2	2	1	1
161	04/11/2014	Lima Este	42	Feme.	superior	4	4	3	3

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
162	04/11/2014	Lima Este	28	Mascu.	superior	2	1	1	1
163	04/11/2014	Lima Este	31	Feme.	secundaria	1	1	1	1
164	04/11/2014	Lima Este	31	Feme.	secundaria	2	1	1	1
165	04/11/2014	Lima Este	39	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
166	04/11/2014	Lima Este	42	Mascu.	superior	2	1	1	1
167	04/11/2014	Lima Este	28	Mascu.	secundaria	1	2	2	2
168	04/11/2014	Lima Este	27	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
169	04/11/2014	Lima Este	25	Mascu.	secundaria	3	2	1	1
170	04/11/2014	Lima Este	48	Feme.	superior	3	4	4	4
171	04/11/2014	Lima Este	51	Mascu.	superior	2	1	2	1
172	04/11/2014	Lima Este	22	Feme.	secundaria	1	2	1	1
173	04/11/2014	Lima Este	27	Mascu.	superior	2	1	2	1
174	04/11/2014	Lima Este	38	Feme.	secundaria	4	4	4	5
175	05/11/2014	Lima Norte - Callao	24	Feme.	secundaria	1	1	2	1
176	05/11/2014	Lima Norte - Callao	54	Mascu.	superior	1	1	1	2
177	05/11/2014	Lima Norte - Callao	30	Feme.	secundaria	1	2	2	1
178	05/11/2014	Lima Norte - Callao	28	Feme.	secundaria	2	2	1	2
179	05/11/2014	Lima Norte - Callao	35	Feme.	superior	1	2	2	3
180	05/11/2014	Lima Norte - Callao	38	Mascu.	superior	2	1	2	1
181	05/11/2014	Lima Norte - Callao	23	Feme.	secundaria	4	5	4	4
182	05/11/2014	Lima Norte - Callao	26	Mascu.	secundaria	1	1	2	1
183	05/11/2014	Lima Norte - Callao	60	Feme.	superior	1	2	2	2
184	05/11/2014	Lima Norte - Callao	57	Feme.	secundaria	1	1	1	1
185	05/11/2014	Lima Norte - Callao	19	Feme.	superior	1	2	1	1
186	05/11/2014	Lima Norte - Callao	20	Mascu.	superior	1	2	2	2
187	05/11/2014	Lima Norte - Callao	22	Feme.	secundaria	1	1	2	1
188	05/11/2014	Lima Norte - Callao	23	Feme.	superior	1	2	1	1
189	05/11/2014	Lima Norte - Callao	24	Mascu.	secundaria	2	2	2	1
190	05/11/2014	Lima Norte - Callao	30	Feme.	superior	1	2	1	2
191	05/11/2014	Lima Norte - Callao	23	Feme.	superior	2	1	2	2
192	05/11/2014	Lima Norte - Callao	34	Mascu.	superior	4	4	5	4
193	05/11/2014	Lima Norte - Callao	37	Mascu.	secundaria	4	5	5	5
194	05/11/2014	Lima Norte - Callao	37	Mascu.	superior	1	1	1	1
195	05/11/2014	Lima Norte - Callao	40	Mascu.	superior	1	2	1	1
196	05/11/2014	Lima Norte - Callao	42	Feme.	secundaria	1	1	2	2
197	05/11/2014	Lima Norte - Callao	26	Feme.	superior	1	1	1	1
198	05/11/2014	Lima Norte - Callao	35	Feme.	superior	2	1	1	2
199	05/11/2014	Lima Norte - Callao	42	Feme.	superior	2	3	2	2
200	05/11/2014	Lima Norte - Callao	28	Mascu.	superior	1	1	1	1
201	05/11/2014	Lima Norte - Callao	39	Mascu.	superior	1	2	2	2
202	05/11/2014	Lima Norte - Callao	44	Mascu.	secundaria	4	4	5	5

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
203	05/11/2014	Lima Norte - Callao	38	Feme.	superior	1	1	2	1
204	05/11/2014	Lima Norte - Callao	32	Feme.	superior	3	3	1	1
205	05/11/2014	Lima Norte - Callao	38	Mascu.	superior	1	1	1	2
206	05/11/2014	Lima Norte - Callao	62	Feme.	secundaria	1	1	1	1
207	05/11/2014	Lima Norte - Callao	26	Mascu.	superior	2	1	2	1
208	05/11/2014	Lima Norte - Callao	52	Mascu.	superior	1	1	1	2
209	05/11/2014	Lima Norte - Callao	23	Feme.	superior	2	1	1	1
210	05/11/2014	Lima Norte - Callao	43	Mascu.	secundaria	1	1	3	2
211	05/11/2014	Lima Norte - Callao	20	Feme.	superior	3	4	4	4
212	05/11/2014	Lima Norte - Callao	39	Feme.	superior	2	2	1	2
213	05/11/2014	Lima Norte - Callao	19	Feme.	superior	2	2	2	2
214	05/11/2014	Lima Norte - Callao	26	Feme.	superior	1	1	1	1
215	05/11/2014	Lima Norte - Callao	37	Mascu.	superior	2	2	2	2
216	05/11/2014	Lima Norte - Callao	65	Feme.	superior	1	1	1	1
217	05/11/2014	Lima Norte - Callao	25	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
218	05/11/2014	Lima Norte - Callao	50	Feme.	superior	2	2	3	3
219	05/11/2014	Lima Norte - Callao	45	Feme.	secundaria	1	2	2	2
220	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	37	Feme.	superior	4	4	5	4
221	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	39	Feme.	superior	2	2	2	3
222	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	45	Feme.	superior	4	3	3	3
223	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	40	Feme.	superior	1	2	2	1
224	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	27	Feme.	superior	1	2	3	1
225	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	45	Feme.	superior	2	1	1	1
226	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	41	Feme.	superior	1	1	1	1
227	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	53	Feme.	superior	3	3	3	3
228	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	41	Feme.	superior	4	4	4	5
229	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	29	Feme.	superior	4	4	5	5
230	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	24	Feme.	superior	1	2	2	2
231	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	35	Feme.	superior	1	2	2	1
232	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	24	Feme.	superior	1	2	1	1
233	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	51	Feme.	superior	1	1	1	1
234	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	60	Feme.	superior	2	2	2	1
235	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	40	Feme.	superior	1	1	1	1
236	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	45	Feme.	superior	1	2	1	2
237	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	31	Feme.	superior	1	2	3	1
238	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	23	Feme.	superior	1	1	1	1
239	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	27	Feme.	superior	1	1	2	2
240	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	46	Feme.	superior	2	2	2	2
241	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	27	Feme.	superior	1	1	1	1
242	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	35	Feme.	superior	2	2	2	2
243	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	42	Feme.	superior	1	1	2	2

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
244	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	39	Feme.	superior	1	1	1	1
245	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	25	Feme.	superior	2	3	3	2
246	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	33	Feme.	superior	2	2	2	1
247	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	45	Feme.	superior	2	3	3	2
248	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	49	Feme.	superior	1	2	1	1
249	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	44	Feme.	superior	4	5	4	4
250	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	23	Feme.	superior	2	2	2	2
251	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	60	Feme.	superior	4	4	3	3
252	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	42	Feme.	superior	2	2	2	2
253	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	45	Feme.	superior	3	4	3	4
254	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	48	Feme.	superior	1	2	2	2
255	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	29	Feme.	superior	1	1	1	1
256	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	39	Feme.	superior	1	1	1	2
257	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	51	Feme.	superior	1	1	1	1
258	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	26	Feme.	superior	4	3	4	4
259	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	46	Feme.	superior	1	2	2	2
260	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	51	Feme.	superior	1	1	2	1
261	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	37	Feme.	superior	2	2	2	1
262	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	30	Feme.	superior	1	1	1	1
263	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	57	Feme.	superior	1	3	1	3
264	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	33	Feme.	superior	1	5	1	1
265	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	1	1	1	1
266	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	40	Feme.	superior	1	1	1	1
267	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	30	Feme.	superior	2	2	2	1
268	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	60	Feme.	superior	1	2	2	2
269	06/11/2014	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	1	2	1	1
270	07/11/2014	Lima Centro	31	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
271	07/11/2014	Lima Centro	26	Mascu.	secundaria	3	3	3	3
272	07/11/2014	Lima Centro	35	Feme.	secundaria	3	4	4	4
273	07/11/2014	Lima Centro	33	Feme.	superior	4	4	3	4
274	07/11/2014	Lima Centro	33	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
275	07/11/2014	Lima Centro	28	Feme.	superior	3	3	3	3
276	07/11/2014	Lima Centro	27	Mascu.	secundaria	5	4	5	4
277	07/11/2014	Lima Centro	39	Feme.	secundaria	1	2	1	1
278	07/11/2014	Lima Centro	41	Mascu.	superior	4	4	4	4
279	07/11/2014	Lima Centro	29	Feme.	secundaria	1	3	2	2
280	07/11/2014	Lima Centro	24	Feme.	secundaria	2	1	1	2
281	07/11/2014	Lima Centro	52	Mascu.	superior	2	2	2	1
282	07/11/2014	Lima Centro	22	Feme.	superior	2	2	1	1
283	07/11/2014	Lima Centro	42	Feme.	secundaria	1	1	1	2
284	07/11/2014	Lima Centro	29	Feme.	superior	4	4	4	4

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
285	07/11/2014	Lima Centro	26	Mascu.	secundaria	2	2	3	1
286	07/11/2014	Lima Centro	52	Feme.	superior	1	1	1	1
287	07/11/2014	Lima Centro	37	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
288	07/11/2014	Lima Centro	35	Feme.	superior	4	5	4	5
289	07/11/2014	Lima Centro	24	Mascu.	secundaria	2	2	2	2
290	07/11/2014	Lima Centro	25	Feme.	superior	4	4	4	4
291	07/11/2014	Lima Centro	50	Mascu.	secundaria	2	1	2	1
292	07/11/2014	Lima Centro	39	Feme.	superior	1	2	4	2
293	07/11/2014	Lima Centro	29	Mascu.	secundaria	1	2	2	1
294	07/11/2014	Lima Centro	24	Feme.	superior	4	3	4	4
295	07/11/2014	Lima Centro	26	Feme.	superior	1	1	2	1
296	07/11/2014	Lima Centro	39	Feme.	superior	5	4	5	5
297	07/11/2014	Lima Centro	33	Feme.	secundaria	2	3	2	2
298	07/11/2014	Lima Centro	28	Feme.	superior	1	1	1	1
299	07/11/2014	Lima Centro	40	Mascu.	superior	5	4	4	4
300	07/11/2014	Lima Centro	29	Mascu.	secundaria	2	2	2	2
301	07/11/2014	Lima Centro	55	Mascu.	secundaria	1	1	1	2
302	07/11/2014	Lima Centro	60	Feme.	secundaria	1	2	1	1
303	07/11/2014	Lima Centro	44	Mascu.	superior	2	1	2	2
304	07/11/2014	Lima Centro	37	Feme.	secundaria	1	2	1	1
305	07/11/2014	Lima Centro	35	Mascu.	secundaria	5	4	5	4
306	07/11/2014	Lima Centro	29	Mascu.	secundaria	2	2	2	1
307	07/11/2014	Lima Centro	36	Feme.	superior	2	1	1	1
308	07/11/2014	Lima Centro	30	Feme.	superior	1	1	1	1
309	07/11/2014	Lima Centro	51	Mascu.	superior	2	2	1	2
310	07/11/2014	Lima Centro	69	Feme.	secundaria	3	3	4	4
311	07/11/2014	Lima Centro	29	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
312	07/11/2014	Lima Centro	22	Mascu.	superior	2	1	2	1
313	07/11/2014	Lima Centro	25	Feme.	superior	3	3	3	3
314	07/11/2014	Lima Centro	46	Feme.	secundaria	4	4	4	4
315	07/11/2014	Lima Centro	24	Feme.	secundaria	2	1	1	1
316	07/11/2014	Lima Centro	38	Mascu.	superior	5	5	5	4
317	07/11/2014	Lima Centro	50	Mascu.	secundaria	2	2	2	2
318	07/11/2014	Lima Centro	31	Mascu.	secundaria	1	1	1	1
319	07/11/2014	Lima Centro	25	Feme.	superior	1	1	1	1
320	07/11/2014	Lima Centro	28	Feme.	secundaria	2	2	2	2

Elaboración propia

Fuente: Encuesta de satisfacción 2014 – Gerencia de Prestaciones Económicas

Anexo N° 16: Registro de Encuesta de Satisfacción al usuario de las Prestaciones Económicas – 2015

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
1	03/11/2015	Lima Sur	24	Mascu.	superior	4	4	4	4
2	03/11/2015	Lima Sur	51	Feme.	superior	3	4	3	4
3	03/11/2015	Lima Sur	45	Feme.	secundaria	5	5	5	5
4	03/11/2015	Lima Sur	21	Mascu.	superior	4	5	4	4
5	03/11/2015	Lima Sur	20	Mascu.	superior	5	5	5	5
6	03/11/2015	Lima Sur	59	Feme.	superior	2	2	1	1
7	03/11/2015	Lima Sur	40	Mascu.	superior	3	3	3	3
8	03/11/2015	Lima Sur	36	Feme.	superior	5	5	5	4
9	03/11/2015	Lima Sur	55	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
10	03/11/2015	Lima Sur	38	Feme.	superior	5	4	5	5
11	03/11/2015	Lima Sur	24	Mascu.	secundaria	4	4	3	3
12	03/11/2015	Lima Sur	34	Feme.	secundaria	5	5	5	5
13	03/11/2015	Lima Sur	56	Feme.	superior	5	5	5	5
14	03/11/2015	Lima Sur	30	Feme.	secundaria	5	4	4	5
15	03/11/2015	Lima Sur	19	Mascu.	superior	5	4	4	5
16	03/11/2015	Lima Sur	38	Mascu.	superior	5	5	5	5
17	03/11/2015	Lima Sur	54	Mascu.	superior	5	5	5	5
18	03/11/2015	Lima Sur	51	Mascu.	superior	2	2	1	2
19	03/11/2015	Lima Sur	25	Feme.	superior	1	1	1	1
20	03/11/2015	Lima Sur	27	Mascu.	superior	4	5	4	4
21	03/11/2015	Lima Sur	37	Mascu.	superior	4	5	4	4
22	03/11/2015	Lima Sur	45	Mascu.	superior	5	5	5	5
23	03/11/2015	Lima Sur	51	Feme.	superior	2	3	2	2
24	03/11/2015	Lima Sur	37	Feme.	superior	1	2	1	2
25	03/11/2015	Lima Sur	47	Feme.	superior	5	5	4	5
26	03/11/2015	Lima Sur	31	Feme.	superior	5	5	4	5
27	03/11/2015	Lima Sur	60	Feme.	superior	4	4	4	4
28	03/11/2015	Lima Sur	26	Feme.	superior	4	5	4	4
29	03/11/2015	Lima Sur	27	Mascu.	superior	4	5	4	4
30	03/11/2015	Lima Sur	44	Feme.	superior	3	3	3	3
31	03/11/2015	Lima Sur	43	Feme.	superior	3	2	3	3
32	03/11/2015	Lima Sur	30	Feme.	superior	2	2	2	2
33	03/11/2015	Lima Sur	21	Feme.	superior	5	4	5	4
34	03/11/2015	Lima Sur	42	Mascu.	secundaria	5	4	5	4
35	03/11/2015	Lima Sur	58	Mascu.	superior	4	4	4	4
36	03/11/2015	Lima Sur	22	Feme.	superior	2	2	1	1
37	03/11/2015	Lima Sur	31	Feme.	superior	5	5	5	5
38	03/11/2015	Lima Sur	26	Mascu.	secundaria	5	4	5	4

Nº	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
39	03/11/2015	Lima Sur	23	Feme.	superior	5	4	5	5
40	03/11/2015	Lima Sur	19	Feme.	secundaria	4	5	5	5
41	03/11/2015	Lima Sur	38	Mascu.	superior	4	5	5	5
42	03/11/2015	Lima Sur	57	Mascu.	secundaria	4	5	5	5
43	03/11/2015	Lima Sur	29	Feme.	superior	4	5	5	5
44	03/11/2015	Lima Sur	47	Feme.	superior	5	5	5	5
45	03/11/2015	Lima Sur	36	Mascu.	superior	5	5	5	5
46	03/11/2015	Lima Sur	56	Mascu.	superior	1	1	1	1
47	03/11/2015	Lima Sur	27	Feme.	superior	2	2	2	2
48	03/11/2015	Lima Sur	42	Mascu.	superior	5	5	5	5
49	03/11/2015	Lima Sur	36	Mascu.	superior	5	5	4	4
50	03/11/2015	Lima Sur	58	Feme.	superior	5	5	5	5
51	03/11/2015	Lima Sur	44	Feme.	superior	2	3	2	2
52	03/11/2015	Lima Sur	47	Feme.	secundaria	1	1	1	1
53	03/11/2015	Lima Sur	56	Feme.	superior	4	5	5	4
54	03/11/2015	Lima Sur	26	Feme.	secundaria	5	5	4	4
55	03/11/2015	Lima Sur	42	Feme.	superior	5	5	5	5
56	03/11/2015	Lima Sur	59	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
57	03/11/2015	Lima Sur	33	Mascu.	secundaria	2	2	2	2
58	03/11/2015	Lima Sur	30	Feme.	superior	4	4	4	4
59	03/11/2015	Lima Sur	34	Feme.	superior	4	4	5	5
60	03/11/2015	Lima Sur	55	Feme.	secundaria	4	4	5	5
61	03/11/2015	Lima Sur	61	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
62	03/11/2015	Lima Sur	23	Feme.	superior	5	5	4	4
63	03/11/2015	Lima Sur	46	Feme.	secundaria	5	5	4	4
64	03/11/2015	Lima Sur	26	Feme.	superior	4	5	4	4
65	03/11/2015	Lima Sur	31	Feme.	secundaria	5	5	5	5
66	03/11/2015	Lima Sur	42	Feme.	secundaria	5	5	5	5
67	03/11/2015	Lima Sur	34	Mascu.	superior	1	1	1	2
68	03/11/2015	Lima Sur	29	Feme.	superior	5	5	4	4
69	03/11/2015	Lima Sur	51	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
70	03/11/2015	Lima Sur	33	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
71	03/11/2015	Lima Sur	28	Feme.	secundaria	4	4	4	4
72	03/11/2015	Lima Sur	47	Feme.	superior	3	3	3	3
73	03/11/2015	Lima Sur	39	Mascu.	superior	4	4	4	3
74	03/11/2015	Lima Sur	64	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
75	03/11/2015	Lima Sur	51	Feme.	superior	5	5	5	5
76	03/11/2015	Lima Sur	25	Feme.	secundaria	1	1	1	1
77	03/11/2015	Lima Sur	19	Mascu.	superior	4	5	4	4
78	03/11/2015	Lima Sur	65	Mascu.	secundaria	4	5	4	4
79	03/11/2015	Lima Sur	25	Feme.	superior	5	5	4	4

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
80	03/11/2015	Lima Sur	28	Feme.	secundaria	5	5	4	4
81	03/11/2015	Lima Sur	59	Feme.	secundaria	2	1	1	1
82	03/11/2015	Lima Sur	27	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
83	03/11/2015	Lima Sur	51	Feme.	superior	3	2	5	3
84	03/11/2015	Lima Sur	29	Mascu.	superior	4	2	5	3
85	03/11/2015	Lima Sur	30	Mascu.	secundaria	5	2	5	3
86	03/11/2015	Lima Sur	57	Feme.	superior	4	3	5	3
87	03/11/2015	Lima Sur	44	Mascu.	superior	5	3	5	3
88	03/11/2015	Lima Sur	59	Mascu.	secundaria	5	3	5	3
89	03/11/2015	Lima Sur	30	Feme.	superior	5	3	5	3
90	03/11/2015	Lima Sur	20	Mascu.	superior	5	3	5	3
91	04/11/2015	Lima Este	26	Feme.	superior	5	3	5	3
92	04/11/2015	Lima Este	43	Mascu.	secundaria	1	2	2	2
93	04/11/2015	Lima Este	24	Feme.	secundaria	2	2	2	2
94	04/11/2015	Lima Este	42	Feme.	secundaria	4	5	5	5
95	04/11/2015	Lima Este	22	Feme.	superior	5	5	5	5
96	04/11/2015	Lima Este	43	Feme.	secundaria	3	3	4	3
97	04/11/2015	Lima Este	39	Mascu.	superior	5	5	5	5
98	04/11/2015	Lima Este	26	Mascu.	superior	5	5	5	5
99	04/11/2015	Lima Este	48	Feme.	superior	4	5	5	4
100	04/11/2015	Lima Este	41	Mascu.	superior	4	5	5	4
101	04/11/2015	Lima Este	56	Feme.	superior	5	5	5	4
102	04/11/2015	Lima Este	31	Mascu.	secundaria	5	4	4	4
103	04/11/2015	Lima Este	35	Feme.	superior	3	4	3	4
104	04/11/2015	Lima Este	41	Mascu.	superior	3	3	3	3
105	04/11/2015	Lima Este	38	Feme.	secundaria	5	5	4	4
106	04/11/2015	Lima Este	54	Feme.	superior	2	2	2	3
107	04/11/2015	Lima Este	49	Feme.	superior	5	5	5	4
108	04/11/2015	Lima Este	63	Mascu.	secundaria	4	3	4	4
109	04/11/2015	Lima Este	53	Mascu.	secundaria	5	4	4	4
110	04/11/2015	Lima Este	34	Feme.	superior	4	4	4	4
111	04/11/2015	Lima Este	47	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
112	04/11/2015	Lima Este	22	Mascu.	superior	5	4	5	4
113	04/11/2015	Lima Este	59	Feme.	superior	2	2	2	2
114	04/11/2015	Lima Este	25	Feme.	superior	2	3	3	2
115	04/11/2015	Lima Este	21	Mascu.	superior	4	5	5	4
116	04/11/2015	Lima Este	33	Feme.	superior	5	5	4	4
117	04/11/2015	Lima Este	51	Mascu.	superior	5	5	4	4
118	04/11/2015	Lima Este	25	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
119	04/11/2015	Lima Este	27	Mascu.	superior	2	2	2	1
120	04/11/2015	Lima Este	30	Mascu.	superior	4	5	5	5

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
121	04/11/2015	Lima Este	63	Mascu.	superior	4	3	4	4
122	04/11/2015	Lima Este	24	Feme.	secundaria	5	5	5	5
123	04/11/2015	Lima Este	50	Mascu.	secundaria	3	3	3	4
124	04/11/2015	Lima Este	41	Feme.	superior	4	3	4	4
125	04/11/2015	Lima Este	48	Feme.	superior	4	3	3	3
126	04/11/2015	Lima Este	37	Feme.	secundaria	4	5	5	4
127	04/11/2015	Lima Este	33	Feme.	superior	3	4	3	4
128	04/11/2015	Lima Este	30	Mascu.	secundaria	2	2	2	1
129	04/11/2015	Lima Este	21	Feme.	superior	4	5	5	4
130	04/11/2015	Lima Este	58	Feme.	superior	4	5	4	4
131	04/11/2015	Lima Este	62	Feme.	superior	4	5	5	4
132	04/11/2015	Lima Este	19	Feme.	superior	5	5	5	4
133	04/11/2015	Lima Este	57	Feme.	superior	5	5	5	4
134	04/11/2015	Lima Este	30	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
135	04/11/2015	Lima Este	57	Feme.	superior	5	4	4	5
136	04/11/2015	Lima Este	48	Mascu.	superior	3	3	3	3
137	04/11/2015	Lima Este	53	Feme.	secundaria	1	2	2	1
138	04/11/2015	Lima Este	25	Feme.	superior	5	5	4	4
139	04/11/2015	Lima Este	64	Feme.	secundaria	4	4	4	4
140	04/11/2015	Lima Este	26	Mascu.	secundaria	2	2	2	2
141	04/11/2015	Lima Este	63	Mascu.	superior	4	4	4	4
142	04/11/2015	Lima Este	56	Mascu.	secundaria	4	4	4	4
143	04/11/2015	Lima Este	51	Mascu.	superior	4	5	4	5
144	04/11/2015	Lima Este	41	Mascu.	secundaria	5	5	5	4
145	04/11/2015	Lima Este	21	Mascu.	secundaria	5	5	5	4
146	04/11/2015	Lima Este	51	Feme.	superior	5	5	5	5
147	04/11/2015	Lima Este	24	Mascu.	superior	4	4	4	4
148	04/11/2015	Lima Este	46	Feme.	secundaria	2	1	1	2
149	04/11/2015	Lima Este	53	Feme.	secundaria	4	5	4	4
150	04/11/2015	Lima Este	44	Mascu.	secundaria	4	5	4	4
151	04/11/2015	Lima Este	29	Mascu.	superior	4	5	4	4
152	04/11/2015	Lima Este	26	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
153	04/11/2015	Lima Este	48	Mascu.	secundaria	3	3	3	3
154	04/11/2015	Lima Este	63	Mascu.	secundaria	4	4	5	4
155	04/11/2015	Lima Este	58	Feme.	superior	4	5	5	4
156	04/11/2015	Lima Este	30	Mascu.	superior	4	4	4	4
157	04/11/2015	Lima Este	26	Feme.	secundaria	5	5	5	4
158	04/11/2015	Lima Este	43	Mascu.	superior	5	5	5	5
159	04/11/2015	Lima Este	31	Feme.	secundaria	4	4	4	4
160	04/11/2015	Lima Este	60	Feme.	secundaria	5	5	5	5
161	04/11/2015	Lima Este	21	Mascu.	superior	4	4	5	4

N°	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
162	04/11/2015	Lima Este	23	Feme.	secundaria	5	4	5	4
163	04/11/2015	Lima Este	31	Feme.	secundaria	5	5	5	5
164	04/11/2015	Lima Este	58	Feme.	superior	3	3	2	3
165	04/11/2015	Lima Este	47	Mascu.	superior	3	2	3	3
166	04/11/2015	Lima Este	65	Feme.	secundaria	4	4	5	4
167	04/11/2015	Lima Este	27	Mascu.	secundaria	5	4	5	4
168	05/11/2015	Lima Norte - Callao	31	Feme.	superior	5	4	5	4
169	05/11/2015	Lima Norte - Callao	54	Feme.	secundaria	5	5	5	4
170	05/11/2015	Lima Norte - Callao	45	Feme.	superior	5	5	5	5
171	05/11/2015	Lima Norte - Callao	63	Mascu.	superior	5	5	5	4
172	05/11/2015	Lima Norte - Callao	24	Mascu.	superior	4	5	5	5
173	05/11/2015	Lima Norte - Callao	58	Mascu.	superior	2	2	2	2
174	05/11/2015	Lima Norte - Callao	32	Mascu.	secundaria	3	3	3	3
175	05/11/2015	Lima Norte - Callao	23	Feme.	secundaria	5	5	5	4
176	05/11/2015	Lima Norte - Callao	20	Feme.	superior	4	5	5	4
177	05/11/2015	Lima Norte - Callao	36	Mascu.	superior	4	5	5	4
178	05/11/2015	Lima Norte - Callao	49	Feme.	superior	4	5	5	5
179	05/11/2015	Lima Norte - Callao	33	Feme.	secundaria	5	5	5	4
180	05/11/2015	Lima Norte - Callao	35	Feme.	secundaria	5	5	5	5
181	05/11/2015	Lima Norte - Callao	23	Feme.	superior	5	5	5	4
182	05/11/2015	Lima Norte - Callao	35	Mascu.	superior	5	5	5	4
183	05/11/2015	Lima Norte - Callao	61	Mascu.	superior	5	5	5	4
184	05/11/2015	Lima Norte - Callao	52	Feme.	secundaria	5	5	5	4
185	05/11/2015	Lima Norte - Callao	38	Feme.	superior	2	1	2	1
186	05/11/2015	Lima Norte - Callao	19	Mascu.	secundaria	5	5	5	4
187	05/11/2015	Lima Norte - Callao	32	Feme.	secundaria	3	3	2	2
188	05/11/2015	Lima Norte - Callao	24	Feme.	superior	5	5	5	5
189	05/11/2015	Lima Norte - Callao	38	Mascu.	secundaria	5	4	4	5
190	05/11/2015	Lima Norte - Callao	33	Feme.	superior	5	5	5	5
191	05/11/2015	Lima Norte - Callao	33	Feme.	superior	3	3	3	3
192	05/11/2015	Lima Norte - Callao	56	Mascu.	superior	5	5	5	5

Nº	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
193	05/11/2015	Lima Norte - Callao	43	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
194	05/11/2015	Lima Norte - Callao	44	Mascu.	superior	5	4	5	5
195	05/11/2015	Lima Norte - Callao	32	Mascu.	superior	5	5	4	5
196	05/11/2015	Lima Norte - Callao	42	Feme.	secundaria	5	4	4	5
197	05/11/2015	Lima Norte - Callao	51	Feme.	superior	5	4	4	5
198	05/11/2015	Lima Norte - Callao	28	Feme.	superior	5	4	3	5
199	05/11/2015	Lima Norte - Callao	31	Feme.	superior	2	2	2	1
200	05/11/2015	Lima Norte - Callao	38	Mascu.	superior	5	4	5	4
201	05/11/2015	Lima Norte - Callao	27	Mascu.	superior	5	5	5	5
202	05/11/2015	Lima Norte - Callao	53	Mascu.	secundaria	5	5	4	5
203	05/11/2015	Lima Norte - Callao	52	Feme.	superior	5	4	5	5
204	05/11/2015	Lima Norte - Callao	28	Feme.	superior	5	5	5	5
205	05/11/2015	Lima Norte - Callao	25	Mascu.	superior	4	4	4	5
206	05/11/2015	Lima Norte - Callao	19	Feme.	secundaria	5	5	5	4
207	05/11/2015	Lima Norte - Callao	54	Mascu.	superior	3	3	3	2
208	05/11/2015	Lima Norte - Callao	43	Mascu.	superior	3	3	3	2
209	05/11/2015	Lima Norte - Callao	49	Feme.	superior	3	2	3	2
210	05/11/2015	Lima Norte - Callao	29	Mascu.	secundaria	5	5	4	5
211	05/11/2015	Lima Norte - Callao	19	Feme.	superior	5	5	5	4
212	05/11/2015	Lima Norte - Callao	40	Feme.	superior	5	5	4	4
213	05/11/2015	Lima Norte - Callao	34	Feme.	superior	5	4	4	5
214	05/11/2015	Lima Norte - Callao	46	Feme.	superior	4	4	4	4
215	05/11/2015	Lima Norte - Callao	23	Mascu.	superior	4	4	3	5
216	05/11/2015	Lima Norte - Callao	60	Feme.	superior	4	4	3	5
217	05/11/2015	Lima Norte - Callao	51	Mascu.	secundaria	5	4	5	5
218	05/11/2015	Lima Norte - Callao	23	Feme.	superior	5	4	4	5
219	05/11/2015	Lima Norte - Callao	32	Feme.	secundaria	5	5	5	5
220	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	36	Feme.	superior	5	5	5	5
221	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	49	Feme.	superior	5	5	5	5
222	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	26	Feme.	superior	2	2	1	1

Nº	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
223	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	41	Feme.	superior	5	5	4	5
224	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	47	Feme.	superior	5	5	4	5
225	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	29	Feme.	superior	5	4	4	5
226	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	41	Feme.	superior	5	5	5	5
227	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	32	Feme.	superior	4	5	5	5
228	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	4	5	4	5
229	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	25	Feme.	superior	4	5	4	5
230	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	29	Feme.	superior	4	5	5	5
231	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	40	Feme.	superior	5	5	5	5
232	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	32	Feme.	superior	5	5	5	5
233	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	35	Feme.	superior	5	5	5	5
234	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	62	Feme.	superior	3	2	2	3
235	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	25	Feme.	superior	4	4	4	3
236	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	32	Feme.	superior	5	5	4	5
237	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	60	Feme.	superior	5	5	5	5
238	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	39	Feme.	superior	5	4	4	5
239	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	51	Feme.	superior	5	5	4	5
240	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	5	5	5	5
241	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	21	Feme.	superior	5	5	4	5
242	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	50	Feme.	superior	3	3	3	3
243	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	63	Feme.	superior	2	2	2	2
244	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	22	Feme.	superior	1	2	1	1
245	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	36	Feme.	superior	4	4	4	5
246	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	5	4	4	5
247	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	22	Feme.	superior	5	4	4	5
248	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	43	Feme.	superior	5	5	4	5
249	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	21	Feme.	superior	5	4	5	5
250	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	58	Feme.	superior	3	4	3	3
251	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	24	Feme.	superior	5	4	4	5
252	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	41	Feme.	superior	4	4	4	4

Nº	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
253	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	47	Feme.	superior	4	4	4	5
254	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	56	Feme.	superior	4	4	4	5
255	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	22	Feme.	superior	4	5	5	5
256	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	48	Feme.	superior	5	4	4	5
257	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	61	Feme.	superior	5	4	4	5
258	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	36	Feme.	superior	5	5	5	5
259	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	21	Feme.	superior	5	5	5	5
260	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	47	Feme.	superior	5	4	4	5
261	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	50	Feme.	superior	5	4	5	5
262	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	19	Feme.	superior	5	5	4	5
263	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	22	Feme.	superior	5	5	5	5
264	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	26	Feme.	superior	5	5	5	5
265	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	62	Feme.	superior	4	4	4	4
266	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	31	Feme.	superior	3	3	3	3
267	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	19	Feme.	superior	5	5	5	5
268	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	26	Feme.	superior	5	5	4	5
269	06/11/2015	Lima Oeste - Clientes	55	Feme.	superior	5	5	4	5
270	09/11/2015	Lima Centro	40	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
271	09/11/2015	Lima Centro	50	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
272	09/11/2015	Lima Centro	21	Feme.	secundaria	4	4	4	4
273	09/11/2015	Lima Centro	36	Feme.	superior	3	3	3	3
274	09/11/2015	Lima Centro	39	Mascu.	secundaria	5	5	4	5
275	09/11/2015	Lima Centro	32	Feme.	superior	5	5	4	5
276	09/11/2015	Lima Centro	43	Mascu.	secundaria	5	5	4	5
277	09/11/2015	Lima Centro	38	Feme.	secundaria	5	5	5	5
278	09/11/2015	Lima Centro	21	Mascu.	superior	3	2	2	2
279	09/11/2015	Lima Centro	59	Feme.	secundaria	1	1	1	2
280	09/11/2015	Lima Centro	32	Feme.	secundaria	5	5	5	5
281	09/11/2015	Lima Centro	45	Mascu.	superior	4	4	5	5
282	09/11/2015	Lima Centro	53	Feme.	superior	4	4	4	5
283	09/11/2015	Lima Centro	30	Feme.	secundaria	4	5	5	5
284	09/11/2015	Lima Centro	38	Feme.	superior	5	5	5	5
285	09/11/2015	Lima Centro	19	Mascu.	secundaria	5	5	5	5
286	09/11/2015	Lima Centro	55	Feme.	superior	5	5	5	5
287	09/11/2015	Lima Centro	42	Mascu.	secundaria	2	2	1	1

Nº	Fecha	UPE	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Calidad del Servicio	Calidad de la Atención	Tiempo y Percepción del Trámite	Requisitos
288	09/11/2015	Lima Centro	45	Feme.	superior	3	3	4	3
289	09/11/2015	Lima Centro	51	Mascu.	secundaria	3	3	3	3
290	09/11/2015	Lima Centro	36	Feme.	superior	5	5	5	5
291	09/11/2015	Lima Centro	26	Mascu.	secundaria	5	4	5	5
292	09/11/2015	Lima Centro	41	Feme.	superior	5	4	5	5
293	09/11/2015	Lima Centro	36	Mascu.	secundaria	5	4	5	5
294	09/11/2015	Lima Centro	32	Feme.	superior	5	4	5	5
295	09/11/2015	Lima Centro	42	Feme.	superior	5	4	4	4
296	09/11/2015	Lima Centro	26	Feme.	superior	5	4	5	4
297	09/11/2015	Lima Centro	38	Feme.	superior	5	4	5	4
298	09/11/2015	Lima Centro	31	Feme.	superior	5	5	5	5
299	09/11/2015	Lima Centro	29	Mascu.	superior	5	5	5	5
300	09/11/2015	Lima Centro	52	Feme.	secundaria	1	1	1	2
301	09/11/2015	Lima Centro	38	Feme.	superior	3	3	3	3
302	09/11/2015	Lima Centro	23	Mascu.	superior	5	5	5	5
303	09/11/2015	Lima Centro	53	Mascu.	superior	5	5	5	5
304	09/11/2015	Lima Centro	26	Feme.	secundaria	5	5	5	5
305	09/11/2015	Lima Centro	24	Mascu.	superior	5	5	5	4
306	09/11/2015	Lima Centro	20	Mascu.	secundaria	5	5	5	4
307	09/11/2015	Lima Centro	22	Feme.	superior	5	5	4	5
308	09/11/2015	Lima Centro	39	Mascu.	superior	4	5	4	4
309	09/11/2015	Lima Centro	51	Mascu.	superior	5	5	5	5
310	09/11/2015	Lima Centro	34	Feme.	superior	4	4	5	5
311	09/11/2015	Lima Centro	33	Mascu.	secundaria	4	5	5	5
312	09/11/2015	Lima Centro	30	Mascu.	superior	4	5	5	5
313	09/11/2015	Lima Centro	47	Feme.	superior	5	5	5	5
314	09/11/2015	Lima Centro	31	Mascu.	superior	5	5	5	5
315	09/11/2015	Lima Centro	19	Feme.	superior	5	5	5	5
316	09/11/2015	Lima Centro	45	Mascu.	superior	5	4	4	5
317	09/11/2015	Lima Centro	23	Feme.	secundaria	5	4	5	4
318	09/11/2015	Lima Centro	32	Mascu.	superior	5	5	5	5
319	09/11/2015	Lima Centro	45	Feme.	superior	5	4	4	5
320	09/11/2015	Lima Centro	34	Mascu.	superior	5	5	5	4

Elaboración propia

Fuente: Encuesta de satisfacción 2015 – Gerencia de Prestaciones Económicas