

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima,
2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Ramirez Flores, Mary Carmen (orcid.org/0000-0001-6639-600X)

ASESORES:

Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesus (orcid.org/0000-0002-2040-6716)

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmin (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024", cuyo autor es RAMIREZ FLORES MARY CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS DNI: 43311504 ORCID: 0000-0002-2040-6716	Firmado electrónicamente por: RSEMINARIOU001 el 06-08-2024 21:07:41

Código documento Trilce: TRI - 0852423



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RAMIREZ FLORES MARY CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RAMIREZ FLORES MARY CARMEN DNI: 46157080 ORCID: 0000-0001-6639-600X	Firmado electrónicamente por: MRAMIREZFL el 09-08- 2024 09:03:35

Código documento Trilce: INV - 1705172

DEDICATORIA

Con profunda gratitud y reconocimiento, dedico esta tesis a la Universidad César Vallejo, institución que me ha brindado las herramientas y el conocimiento necesarios para alcanzar este logro académico. Agradezco a sus docentes, por su guía, paciencia y apoyo incondicional durante mi formación profesional. A mis hijos Alessia y Daniel: La luz que ilumina mi camino y la fuerza que impulsa mis sueños dedico con amor y orgullo esta tesis, fruto de mi esfuerzo y dedicación. Espero que este trabajo sea un ejemplo de perseverancia y les inspire a alcanzar sus propias metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios Todopoderoso fuente inagotable de fortaleza y sabiduría, elevo mi más profundo agradecimiento por guiar mis pasos durante este camino académico y por permitirme alcanzar este logro. A ti, Señor, dedico cada esfuerzo realizado y cada conocimiento adquirido. A mi padre ejemplo de perseverancia y trabajo incansable, gracias por inculcarme valores de responsabilidad y dedicación, pilares fundamentales en mi formación personal y profesional. Tu apoyo incondicional ha sido mi motor para seguir adelante en los momentos más difíciles .A mi madre querida (en el cielo) Aunque ya no estés presente físicamente, tu recuerdo vive en mi corazón y me inspira cada día. Agradezco tu amor incondicional, tus enseñanzas y el ejemplo de mujer fuerte y luchadora que fuiste. Tu ausencia ha sido un motor para alcanzar mis metas y honrar tu memoria.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Metodología.....	14
III. Resultados.....	19
IV. Discusión.....	26
V. Conclusiones.....	32
VI. Recomendaciones.....	33
VII. Propuesta.....	35
Referencias.....	40
Anexos.....	44

Índice de tablas

TABLA 1 Matriz de categorización.....	15
TABLA 2 Codificación de los individuos participantes en la investigación.	16
TABLA 3 Procedimiento del estudio de casos.....	17

Índice de figuras

Figura 1 Gestión administrativa para el reembolso de la PES.....	19
Figura 2 Organización para el reembolso de la PES.....	21
Figura 3 Dirección para el reembolso de la PES.....	22
Figura 4 El control para el reembolso de la PES.....	24

RESUMEN

Esta investigación se centra en contribuir al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 17: Alianzas para lograr los objetivos; el objetivo general fue interpretar la gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024; de igual forma los objetivos específicos, interpretar la organización, la dirección y el control para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024; el estudio optó por una metodología cualitativa y descriptiva, se centró en comprender en profundidad cómo se desarrolla este proceso y sus implicaciones. La población de estudio estuvo conformada por asegurados que solicitaron el reembolso y personal de la IAFAS involucrado en el proceso. Los resultados revelaron que, aunque la IAFAS cuenta con una estructura organizacional y herramientas tecnológicas sólidas, existen desafíos en cuanto a la cohesión del personal, la comunicación con los usuarios y la estandarización de procedimientos. La investigación concluye que aunque la IAFAS ha logrado avances significativos en la gestión del proceso de reembolso de sepelios, aún existen oportunidades para mejorar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios pudiendo optimizar el proceso y brindar un servicio de mayor calidad a sus asegurados.

Palabras clave: Gestión administrativa, reembolso de sepelio, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

This research focuses on contributing to Sustainable Development Goal (SDG) 17: Partnerships to achieve the goals; The general objective was to interpret the administrative management for the reimbursement of the economic funeral benefit of the insured of an IAFAS, Lima 2024; Likewise, the specific objectives are to interpret the organization, management and control for the reimbursement of the financial funeral benefit of the insured of an IAFAS – Lima, 2024; The study opted for a qualitative and descriptive methodology, focused on understanding in depth how this process develops and its implications. The study population consisted of policyholders who requested reimbursement and IAFAS personnel involved in the process. The results revealed that, although IAFAS has a solid organizational structure and technological tools, there are challenges in terms of staff cohesion, communication with users and standardization of procedures. The research concludes that although IAFAS has made significant progress in managing the funeral reimbursement process, there are still opportunities to improve efficiency and user satisfaction by being able to optimize the process and provide a higher quality service to its policyholders.

Keywords: Administrative management, funeral reimbursement, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es pilar del éxito de cualquier organización, sin embargo, muchas empresas enfrentaron diversos desafíos que interfirieron con su funcionamiento normal. Entre los principales problemas se encontraban la ausencia de una visión clara y objetivos definidos, lo que generó incoherencias en las acciones y resultados subóptimos (Gopaul & Rampersad, 2020), la falta de canales de comunicación fluidos y transparentes generando desinformación y conflictos (Vieira de Oliveira, Anete, & Viane Kreich, 2021), la resistencia al cambio obstaculizando la adaptación a las nuevas demandas del mercado y la competencia (Sanabria & Saavedra Mayorga, 2020), la ausencia de indicadores de desempeño claros y un sistema de seguimiento y control efectivo impidiendo evaluar el rendimiento de las actividades (De la Parra Northon & Figueroa, 2022). Abordar estos desafíos de manera integral y estratégica es fundamental para que las organizaciones puedan optimizar su gestión administrativa, mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos de manera sostenible en el tiempo.

El pago de subsidios de sepelios, si bien representa un acto de solidaridad y apoyo a las familias que atraviesan por el duelo de un ser querido, se enfrenta a una serie de desafíos que obstaculizan su eficiente gestión administrativa (Labrador Fernández, 2022). Estos problemas, que van desde la falta de claridad en los requisitos hasta la demora en los pagos, generan frustración e incertidumbre en los beneficiarios, afectando negativamente la imagen y credibilidad de las instituciones responsables (Cárdenas Tapia & Llanos Erazo, 2021).

A nivel internacional, investigaciones expusieron que las entidades debían enfrentar desafíos de manera efectiva para alcanzar sus objetivos de manera sostenible y responsable. Para abordar estos desafíos, las organizaciones implementaron diversas estrategias relacionadas con la gestión administrativa, poniendo de manifiesto su misión y acciones, respetando el contexto político y socioeconómico (Segovia Cárdenas, 2022), siempre que exista una conducción racional en las ideas, tareas, recursos humanos, y el esfuerzo de todos los agentes involucrados (Díaz Pérez & Villafuerte Álvarez, 2022).

Trabajos previos mostraron realidades basadas en estrategias implementadas para mejorar procesos de pago y otorgar subsidios o reembolsos. Sin embargo, algunos agentes no lograron involucrarse (Saltos

Rojas, Salvador Moreno, & Baird Cedeño, 2021), no cumpliendo cabalmente su trabajo obstaculizando el fin al no dar ayuda a las personas vulnerables habiendo un deber de protección frente a estas (Belsuzarri Claros, 2023). Es importante mencionar la importancia de la interdependencia entre los actores de toda organización (Melo-Silva, Loureiro Lourenço, & Angotti, 2021), siendo catalizadora del esfuerzo humano y administración como dinamizadora que garantiza el éxito de la organización (Lozada & Arias Pérez, 2014).

Diversos estudios analizaron factores que influyeron en beneficio de los asegurados, como el uso de uniformes, que contribuyó a la identificación del personal y a un mayor prestigio social (Lopez, 2021); la correcta supervisión del personal reforzó la confianza, las consecuencias y la producción en las empresas (Velez, 2020), la comunicación clara y oportuna con los pacientes redujo la ansiedad y mejoró la satisfacción con el servicio de salud (Duque Delgado, Rincón Elvira, & León Gómez, 2021), teniendo como resultado la máxima confianza del usuario en el sistema (Navarrete Yáñez, Del Campo García, Sánchez Reinón, & Parra Corey, 2022).

A nivel nacional, la gestión administrativa en diversas entidades del Estado se debilitó debido a los problemas provocados por la pandemia, como la ansiedad, la depresión y la insatisfacción laboral (Córdova Chirinos, García, Puicón Llontop, & Merino Núñez, 2022), poca capacidad para la ejecución de presupuesto anual, coyuntura política débil, poca respuesta de las entidades del estado por la falta de relación entre gestores públicos y actores locales (Vargas Herrera, Miranda Monzón, Lopez Wong, & Miki Ohno, 2022).

De este modo se pueden citar experiencias importantes que demuestran su efecto, por ejemplo, el proceso administrativo de subsidio y gasto de sepelio, donde se utilizaron plataformas digitales en el pago de los subsidios de los asegurados (Flores Sevilla, 2022).

Gracias a la gestión administrativa entidades como el Ministerio de Educación, Ministerio de Agricultura, Ministerio Salud han implementado sistemas web para solucionar los trámites tradicionales basados en sistemas manuales en su manejo de documentos priorizando el bienestar de sus usuarios y la optimización de sus procesos, en busca de soluciones a los trámites ágiles y con acceso a todos los ciudadanos (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019) por ello en Perú se ha incrementado la

implementación de varios sistemas automatizados y adopción de tecnologías digitales permitiendo la escala de 16 posiciones al país un incremento notable en el Ranking Mundial de Innovación (Rodríguez Rodríguez, 2019).

A nivel local, la investigación se desarrolló a los beneficiarios de una IAFAS en Lima, en la que se observó que la gestión administrativa del reembolso de la prestación económica de sepelios presenta una serie de deficiencias en su organización y dirección que impactan directamente en la satisfacción de los beneficiarios. La estructura organizacional fragmentada, sumada a una limitada implementación de tecnologías de la información, dificulta la coordinación de los procesos y la generación de reportes precisos. La falta de capacitación especializada del recurso humano en atención al cliente y gestión documental genera demoras en los trámites y errores en la información. Estas deficiencias, a su vez, afectan la satisfacción laboral del personal y dificultan el logro de los objetivos establecidos en términos de tiempo de respuesta y precisión en los pagos. Por último, la falta de un sistema de control con eficiencia impide una evaluación adecuada de los costos y dificulta el cumplimiento del presupuesto asignado.

La prestación económica de sepelios presenta una serie de deficiencias que afectan la experiencia de los beneficiarios. La exigencia de requisitos y una cantidad excesiva de documentos, muchos de ellos difíciles de obtener, retrasa significativamente el inicio del proceso. La forma de pago, si bien incluye transferencias bancarias, carece de opciones alternativas y no garantiza la rapidez en la acreditación de los fondos y la fiabilidad de sus transacciones. Además, la falta de un sistema de seguimiento en línea impide a los beneficiarios conocer el estado de su solicitud, generando incertidumbre y ansiedad en el estado real de cada una de ellas, es decir si se encuentran aprobadas, denegadas o pendientes. Por último, tiempo promedio de procesamiento de solicitud es muy variable y la falta de la disponibilidad de la información sobre los motivos de las denegaciones genera insatisfacción y desconfianza en el servicio.

La presente investigación es importante, ya que permite analizar a aquellos estudios de la gestión administrativa dentro del reembolso de la prestación económica de sepelio, los cuales han radicado en la innovación de implementar el uso de sistemas informáticos, como parte de la simplificación administrativa, organización, dirección y control de estos pagos, lo que permitirá

la confrontación de los resultados que se obtengan y luego ponerlos en debate para la implementación de propuestas que promueva el cumplimiento del objetivo en el pago oportuno del mencionado subsidio económico. Se relaciona principalmente al Objetivo de Desarrollo Sostenible **(ODS) 17: Alianzas para lograr los objetivos** debido a que al analizar la gestión administrativa de un proceso que impacta directamente a los asegurados de una IAFAS, contribuye a la construcción de alianzas y a la mejora de los servicios públicos.

De acuerdo a todo lo expuesto, podemos formular el problema general ¿Cómo se desarrolla la gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados una IAFAS, Lima 2024?, así mismo formulamos los problemas específicos ¿De qué manera la organización, dirección y el control se desarrolla para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024?

El presente estudio tiene una base epistemológica porque parte de un enfoque interpretativista, ya que permite explorar en detalle las experiencias y perspectivas de los involucrados.

Asimismo, desde una perspectiva teórica, su propósito es brindar diversas justificaciones teóricas para la aplicación en la gestión administrativa del proceso de reembolso económico de gastos funerarios con la ayuda de diversos estudios. Su justificación práctica nos demuestra que la información proporcionada servirá a los trabajadores involucrados en el proceso de pago del subsidio, a los beneficiarios del reembolso de prestación económica de sepelios y a los familiares que se encuentran atravesando por esta dócil situación de pérdida de un familiar, además puede ser de aplicación en otras entidades que presten subsidios económicos de similar característica.

La justificación también desde su incidencia social, radica en que se puede aplicar en la entidad de estudio, la gestión administrativa en el pago del reembolso de las prestaciones económicas de sepelio como la respuesta al objetivo de la entidad, del pago eficaz y oportuno, por ello es importante la constante práctica de diversas fases de gestión administrativa para determinar y mejorar el proceso del pago; según la justificación metodológica se ha desarrollado un sistema de análisis e investigación utilizando métodos aprobados y herramientas confiables para la recolección precisa de datos, lo que busca servir como guía para la comunidad científica. Además, se justifica desde

un punto de vista legal, el cual se justifica en la Directiva Administrativa Nro. 002-2019-SIS/GNF-V.02. que establece el trámite del reembolso de las prestaciones económicas funerarias del asegurado.

El objetivo general fue interpretar la gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024; de igual forma se establecieron los objetivos específicos, interpretar la organización, la dirección y el control para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024.

En el ámbito internacional pudimos encontrar a (Melo-Silva, Loureiro Lourenço, & Angotti, 2021), su objetivo fue analizar las alianzas entre el Estado y el sector privado en la inversión en el Mundial de 2014 y discutir los conflictos de intereses y la corrupción que surgen del trabajo en red; los resultados muestran que las personas públicas en esta estructura organizacional asumen diferentes roles en la organización de la prestación de servicios públicos; concluyó que es necesario un programa de investigación para identificar y representar las relaciones e intereses que subyacen a la inversión pública. Los datos de este estudio muestran la importancia de la interdependencia entre los miembros de cualquier organización y el seguimiento de la implementación de los contratos administrativos implementados por la sociedad civil organizada.

Asimismo (De Brito Cruz, 2020), su objetivo fue analizar el concepto de trabajo en equipo en la atención primaria de salud a través de la investigación bibliográfica; sus resultados revelan que varios autores traen diferentes concepciones del trabajo en equipo en la atención primaria en un mismo artículo, destacando diferentes categorías relacionadas con el concepto de ese término; de esto; concluyó que el trabajo en equipo tiene la ventaja de alterar el modelo biomédico de atención, superar relaciones verticales y conocimientos fragmentados, y crear nuevas estrategias de intervención en la comunidad.

El estudio de (Ortega García & Arias Gayoso, 2020), el objetivo fue analizar la relación jurídica en sede cementerial; el resultado fue el problema actual de sus sujetos y contenido; concluyó que esta nueva estrategia prioriza los derechos humanos básicos y está respaldada por una gestión macroeconómica prudente para garantizar el entorno de estabilidad económica y financiera necesario para un crecimiento inclusivo.

(Lopez, 2021), en su estudio tuvo como objetivo analizar el papel de la apariencia en la configuración de la imagen social de las enfermeras desde la perspectiva de los enfermeros sobre su vestimenta profesional; en su resultado identificó cuatro temas: enfermeras vestidas de blanco, cambios de vestimenta que indican jerarquía social, hombres que agregan elementos a la vestimenta y el discurso utilizado para identificarlos como enfermeras; obtuvo como conclusión los hombres que visten uniformes pueden mejorar su estatus y legitimar el poder y la autoridad.

Asimismo (Velez, 2020), tuvo el objetivo de realizar estudios que identifiquen los factores individuales que pueden minimizar los efectos adversos de la supervisión abusiva; sus resultados llaman la atención sobre amortiguadores no examinados previamente (es decir, la autoestima de los empleados) en la relación entre la supervisión abusiva y las conductas de desempeño de funciones. Este estudio proporciona las bases para intervenciones prácticas que tienen el potencial de mitigar las consecuencias adversas de la supervisión abusiva, en particular a través de estrategias destinadas a promover la confianza y la autoestima organizacional de los empleados; se concluyó que la confianza organizacional constituye un mecanismo importante que vincula la supervisión abusiva con el desempeño de los empleados, en la medida en que los empleados ven a su supervisor como representante de la organización y las conductas abusivas de supervisión afectan negativamente la visión que los empleados tienen de su organización.

(Duque Delgado, Rincón Elvira, & León Gómez, 2021), se propuso como objetivo comprender la influencia del apoyo emocional a los familiares en los pacientes UCI; tuvo como resultado que la mayoría de las enfermeras creen que la comunicación en la UCI está limitada por factores como la diversidad cultural, las barreras de comunicación (políticas de visitas restrictivas), los recursos insuficientes y la formación académica limitada; concluyó que las necesidades más importantes de los familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos son las necesidades emocionales, la necesidad de estar informados, la necesidad de cercanía y seguridad. Las enfermeras suelen pasar por alto estas necesidades, lo que da lugar a un desajuste entre las necesidades de los miembros de la familia y la atención que reciben en la sala. El apoyo emocional

de los seres queridos a las familias en la unidad de cuidados intensivos es un aspecto esencial que contribuye a su bienestar en una situación de fragilidad.

También se analizaron estudios como el de (Navarrete Yáñez, Del Campo García, Sánchez Reinón, & Parra Corey, 2022), su objetivo fue evaluar dos hipótesis que determinan la satisfacción de los ciudadanos con el acceso a la información pública a nivel local: una mayor confianza en el sector público y la ideología de izquierda moldean activamente la percepción de los ciudadanos sobre la transparencia local; tuvo como resultado basados en el análisis de regresión logística, que la confianza en las organizaciones públicas afecta las evaluaciones de los ciudadanos, aumentando la probabilidad de estar satisfechos con la información recibida, excluyendo la influencia de la orientación ideológica; concluyó que los municipios son una de las instituciones estatales más importantes para la calidad de vida de los ciudadanos. Una mayor proximidad entre los residentes locales y las autoridades públicas significa una mejor comprensión de las necesidades de la comunidad y capacidades de respuesta adecuadas.

A nivel nacional se analizaron estudios como el de (Domínguez Samamés, 2022), su objetivo fue evaluar la comunicación médico-paciente y la satisfacción de los usuarios en un centro de atención primaria del área metropolitana de Lima; consiguiendo como resultado, el 68,6% de los participantes eran mujeres y el 66,1% de ellos tenía educación secundaria. La comunicación entre médicos y pacientes es mala (39,7%) y la satisfacción de los usuarios es baja (53,7%), existe una correlación estadísticamente significativa entre la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario ($p < 0,005$); la conclusión fue que los centros de primaria tienen una mala comunicación médico-paciente y una baja satisfacción de los usuarios. Se necesita más investigación sobre este tema en entornos de atención primaria.

Asimismo (Flores Chaco, 2019), tuvo el objetivo de determinar el efecto del uso de herramientas de tecnología de la información sobre la adherencia a los resultados de los indicadores del contrato de salud entre el SIS en Junín; los resultados muestran que utilizando herramientas de información, 13 indicadores cumplieron con los estándares en 2016 y todos los indicadores cumplieron con los estándares en 2017; de esto concluyó que el uso de herramientas informáticas es un apoyo muy importante para el logro de los objetivos de los

indicadores del SIS y del acuerdo de la región Junin. A diferencia del antes y después de la implementación de la herramienta informática. Se observó que si no se utilizaran herramientas informáticas en 2015, solo se podrían alcanzar dos indicadores. A diferencia de 2016 y 2017, cuando se introdujo el uso de herramientas informáticas, se alcanzaron 13 y 14 indicadores, respectivamente.

Además, (Nolazco Bravo, 2020), tuvo como objetivo identificar las causas de insatisfacción relacionadas con el nivel de insatisfacción de los usuarios externos con la cámara de contención; sus resultados muestran que el 35,20% de los usuarios están insatisfechos con la atención recibida. Los grupos focales coincidieron en que las principales razones del descontento eran la información insuficiente, los retrasos en los exámenes radiológicos, la falta de recursos humanos y la infraestructura inadecuada; concluyó que un nivel significativo de insatisfacción general, y mediante triangulación se encontró que el nivel de insatisfacción en cada dimensión estaba relacionado con las causas de la insatisfacción, y finalmente se propusieron medidas de mejora en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Además, (Ventura de Esquén, 2021), quien tuvo por objetivo determinar los efectos de la gestión y los incentivos sobre la productividad; tuvo como resultado mostrando la administración y motivación de los empleados en la producción, el valor de chi-cuadrado es 41.814, por lo que el modelo seleccionado (Nalgerkerke = 0.570) explica el efecto de la variable 1 sobre la variable 2, ya que el nivel de significancia es 0.000 y el nivel de confianza es 95%; por lo que concluye, que tanto la gestión administrativa afectará la eficiencia, eficacia y utilidad de los empleados como los factores motivacionales de la empresa de productos naturales.

También se analizaron estudios realizados por (Vargas Herrera, Miranda Monzón, Lopez Wong, & Miki Ohno, 2022), su objetivo principal fue analizar la consolidación de los registros de nacimiento y los sistemas de inscripción de nacimientos (RCEV); como resultado mostró que la cobertura de los certificados médicos de defunción aumentó del 57,65% en 2016 al 71,6% en 2019 en todas las regiones del Perú; la conclusión de su estudio fue que el SINADEF ha permitido implementar un sistema rápido de vigilancia de la mortalidad y medir el exceso de la mortalidad en un contexto epidémico.

Con relación a la categoría gestión administrativa, se realiza un análisis

teórico profundo de la influencia de diferentes tendencias ideológicas. Estas abarcan desde las perspectivas clásicas, centradas en la eficiencia y la organización racional del trabajo, hasta las neoclásicas, que incorporan la dimensión humana y las relaciones interpersonales.

La presente investigación se basa en la teoría de la administración pública comportamental, surgió como una reacción a la teoría clásica de la administración pública, que enfatizaba en la eficiencia y la racionalidad, y a la teoría neoclásica, que se centraba en las relaciones humanas y la motivación. La teoría de la administración pública comportamental reconoce la importancia de los factores psicológicos y sociales en la toma de decisiones y el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones públicas. (Barnard, 1938), se enfocó en el sistema social de las organizaciones, destacando la importancia de la cooperación, la comunicación y el liderazgo para lograr los objetivos organizacionales. La teoría de la administración pública comportamental ha tenido una gran influencia en el desarrollo de la administración pública moderna y sus aportes han permitido comprender mejor el comportamiento humano dentro de las organizaciones públicas.

La gestión administrativa se compone de tres subcategorías interrelacionadas: organización, dirección y control. Estas áreas clave representan los pilares fundamentales de la disciplina y permiten comprender su alcance y complejidad. Estas subcategorías no operan de forma aislada, sino que se interinfluyen mutuamente, formando un sistema integral que define la forma en que se gestiona la organización. La eficacia y eficiencia de la gestión administrativa dependen del equilibrio y la alineación entre estas áreas, asegurando el funcionamiento armonioso de la empresa y el logro de sus metas.

La subcategoría organización, entendida como la acción de estructurar las actividades laborales, responsabilidades, roles y canales de comunicación (Ramírez Méndez, Magaña Medina, & Ojeda López, 2022), constituye un pilar fundamental para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa o institución. En este sentido, la estructura organizacional, definida como la forma en que se debe dividir, agrupar y coordinar formalmente las tareas (Robbins & Judge, 2009), juega un papel crucial en la consecución de los objetivos. Para lograr una organización efectiva, es necesario contar con los recursos humanos adecuados, es decir, colaboradores que aporten sus servicios y conocimientos

(Chiavenato, 2008). La satisfacción y el compromiso de estos individuos, a su vez, dependen de factores como la remuneración, el valor que se les otorga y el reconocimiento de su trabajo. En este contexto, la tecnología emerge como una herramienta fundamental para potenciar las capacidades de la organización (Parra Rocha, Chiliza Vásquez, & Castillo Conde, 2022). El desarrollo de herramientas y máquinas permite mejorar el control y la comprensión del entorno, optimizando procesos y aumentando la productividad.

La subcategoría dirección, entendida como el proceso que influye en las personas para alcanzar objetivos organizacionales y grupales (Ropa Carrión & Alama Flores, 2022), juega un rol vital en el éxito de cualquier organización. Para ello, debe considerar diversos factores, como la motivación de los colaboradores, el liderazgo, la comunicación efectiva y la resolución de problemas. En este contexto, la satisfacción laboral emerge como un elemento crucial que impacta directamente en el desempeño y la productividad de los individuos (Chiang Vega, Hidalgo Ortiz, & Gómez, 2021). Una organización que brinda oportunidades de desarrollo, desafíos y reconocimiento, además de satisfacer las necesidades básicas de sus colaboradores, fomenta un ambiente laboral positivo y propicio para el logro de objetivos que se define como el estado futuro esperado y planificado por la dirección común del esfuerzo (Rodríguez Serrano, 2004). La satisfacción del beneficiario, por su parte, se define como la evaluación que realiza un consumidor luego de una interacción con un producto o servicio (Jochen Wirtz & Wirtz, 2009).

La subcategoría control dentro de una organización permite regular su funcionamiento y mantener el crecimiento previsto en la planificación (Ramírez Méndez, Magaña Medina, & Ojeda López, 2022). Sin un control adecuado, es imposible asegurar y mantener la calidad de los servicios, productos y procesos productivos. En este contexto, los indicadores eficiencia y cumplimiento de presupuesto se convierten en herramientas esenciales para evaluar la gestión. La eficiencia, entendida como la capacidad de reducir costos, aumentar ingresos o ganancias a través del uso de la tecnología (Cummins & Weiss, 2013), se refleja en la optimización de procesos, la reducción de errores y la distribución precisa y oportuna de los recursos financieros. Un aspecto crucial del control es el cumplimiento del presupuesto, se define como la ejecución del presupuesto

asignado dentro de un período determinado, abarcando tres fases: planificación, ejecución y verificación (Donoso Díaz, 2023).

En definitiva, el control, en sus distintas dimensiones, constituye un pilar fundamental para el éxito empresarial. A través de su implementación efectiva, las organizaciones pueden garantizar la calidad de sus productos y servicios, optimizar sus procesos, maximizar sus ganancias y alcanzar sus objetivos de manera sostenible.

Con relación a la categoría reembolso de la prestación económica de sepelio es un beneficio otorgado por las IAFAS a sus asegurados en caso de fallecimiento de un miembro de su núcleo familiar directo. Este beneficio consiste en el reembolso de los gastos incurridos por el sepelio del fallecido, hasta un monto máximo establecido por la IAFAS.

La teoría de la Burocracia de (Weber, 1922) postula que una administración eficiente se sustenta en la implementación de reglas claras, jerarquías definidas y procedimientos estandarizados. En el contexto del reembolso de la prestación económica de sepelio, esta teoría se materializa en un marco regulatorio sólido que guía el proceso y en la capacitación adecuada del personal para la aplicación consistente de estos procedimientos.

Weber argumentaba que la burocracia era la forma más eficiente y racional de organizar grandes organizaciones. La burocracia, al basarse en reglas y procedimientos claros, reducía la incertidumbre y aumentaba la previsibilidad. Además, la especialización del trabajo permitía una mayor eficiencia y eficacia.

El reembolso de la prestación económica de sepelio consiste en la entrega de una suma de dinero al familiar de un asegurado fallecido, con el fin de cubrir los gastos funerarios (Seguro Integral de Salud, 2019). En virtud de lo expuesto, se establecen cuatro subcategorías para analizar el reembolso de la prestación económica de sepelio: requisitos, forma de pago, procedimientos y seguimiento. Estas subcategorías abarcan los diversos aspectos que inciden en el proceso de pago a favor de los beneficiarios del subsidio. (Flores Sevilla, 2022)

La subcategoría "requisitos" engloba los criterios y condiciones específicos que deben cumplirse para que la familia de un individuo fallecido reciba asistencia financiera para cubrir los gastos funerarios, siempre y cuando el individuo se encontrara inscrito en su aseguradora al momento del deceso.

Estos requisitos, diseñados para garantizar el uso adecuado y eficiente de los fondos destinados a apoyar las necesidades de las familias elegibles, se basan en indicadores claves, entre los que se destacan el indicador documentos, Son comprobantes oficiales que sirven como evidencia de una situación, hecho o derecho. En este contexto, los documentos sirven como prueba de que la persona fallecida cumple con los criterios establecidos para recibir la prestación económica y que los gastos funerarios han sido efectivamente realizados. (Seguro Integral de Salud, 2019).

La subcategoría "forma de pago" engloba las diversas modalidades a través de las cuales un beneficiario puede recibir el monto del subsidio. Entre los indicadores que la componen, destacan las transferencias bancarias, definidas como transacciones que permiten a los clientes del banco transferir dinero desde su cuenta a la propia o a la de un tercero en otro banco del país, según lo especificado por el (Banco de la Nación, s.f.). En este sentido, la fiabilidad en el proceso de pago resulta fundamental, lo que implica la creación de un ecosistema sencillo de comprender para los usuarios. De esta manera, se busca que los beneficiarios se sientan cómodos con la interfaz y puedan proporcionar datos personales con seguridad para pagos más rápidos y personalizados, tal como lo sugieren (Maca Llerena & Rabines Arellano, 2019).

La subcategoría de procedimiento facilita el cumplimiento de las misiones y objetivos de las organizaciones al proporcionar un marco estructurado para la gestión de procesos. Según (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Comas Rodríguez, 2019), la gestión de procesos está diseñada para lograr los objetivos de cada unidad dentro de la organización. En este sentido, la subcategoría de procedimiento establece indicadores clave para evaluar la eficacia de la gestión de procesos, como el tiempo promedio de procesamiento de solicitudes, el tiempo estimado para procesar una solicitud de subvención desde su presentación hasta la decisión final (aprobación o rechazo) y la disponibilidad de información. Cabe destacar que la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información dentro de la organización, así como de los sistemas involucrados en su procesamiento, debe cumplir con los estándares ISO 27001.

La subcategoría "seguimiento" busca garantizar que las entidades implementen métricas para medir y monitorear el desempeño de sus procesos,

facilitando la gestión interna y el seguimiento de clientes y partes interesadas (Díaz Muñoz & Salazar Duque, 2021). Dentro de esta subcategoría, se destacan tres indicadores clave: Solicitudes de reembolso aprobadas: este indicador mide la proporción de solicitudes que fueron evaluadas favorablemente y por las que se realizó el pago al solicitante. Valores más altos de esta métrica indican que el sistema está confirmando una mayor proporción de solicitudes válidas (Seguro Integral de Salud, 2019). Solicitudes de reembolso denegadas: este indicador mide la proporción de solicitudes que fueron rechazadas debido al incumplimiento de los requisitos establecidos. Un valor bajo para esta métrica sugiere un análisis exhaustivo de las solicitudes, rechazando únicamente aquellas que no cumplan con los criterios (Seguro Integral de Salud, 2019). Solicitudes de reembolso pendientes: este indicador mide la cantidad de solicitudes que aún no han sido procesadas. Un número bajo de solicitudes pendientes refleja una gestión eficiente del proceso por parte de la entidad (Seguro Integral de Salud, 2019).

II. METODOLOGÍA

La presente metodología se fundamentó en el tipo de investigación básica, también llamada investigación pura o fundamental, se caracteriza por su enfoque en la generación de conocimiento y la comprensión profunda de un fenómeno o tema específico, sin buscar una aplicación inmediata (CONCYTEC, 2018).

Se optó por un enfoque cualitativo, pues este permite comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural y en relación con los factores contextuales que los influyen (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018); está orientado a la descripción del fenómeno con el objetivo de comprenderlo y explicarlo (Sánchez Flores, 2019).

Este estudio se enmarca en un diseño fenomenológico, el cual se fundamenta en la interpretación y comprensión profunda de la estructura subyacente a la experiencia vivida (Fuster Guillen, 2019). En consonancia con lo anterior, (Van Manen, 2003), destaca que el análisis de las experiencias cotidianas nos permite adoptar una perspectiva que facilita un contacto más directo con los elementos que componen el análisis de la investigación, siempre en relación con la estructura que da sentido a la vida. El nivel de la investigación es fenomenológico hermenéutica porque busca interpretar los significados que los sujetos atribuyen a sus experiencias. En este caso, trató de comprender cómo los asegurados interpretan y dan sentido al proceso de reembolso, así como los empleados de la IAFAS entienden y ejecutan sus tareas relacionadas con este proceso.

El alcance es comprender en profundidad el proceso de reembolso de sepelio en una IAFAS específica, desde la perspectiva de los actores involucrados. Los resultados de esta investigación pueden servir para mejorar la gestión de este proceso y brindar un mejor servicio a los asegurados.

Las categorías son: gestión administrativa y reembolso de la prestación económica de sepelio. La gestión administrativa según (Fayol, 1916), lo define como un conjunto de elementos y acciones reguladas que permiten gestionar de manera óptima los recursos financieros de una empresa. En este sentido, el reembolso de la prestación económica de sepelio, tal como lo establece el (Seguro Integral de Salud, 2019), se configura como un beneficio que ofrecen las Instituciones Administradoras de Fondos de Asistencia Social (IAFAS) con el objetivo de mitigar el impacto económico que genera el fallecimiento de un ser

querido.

Tabla 1

Matriz de categorización

Categorías	Definición conceptual	Sub categoría	Indicadores
Gestión administrativa	Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a gestionar de manera óptima los recursos financieros de la empresa. (Fayol, 1916)	Organización Dirección Control	Estructura organizacional Tecnología Recurso humano Satisfacción laboral Logro de objetivos Satisfacción del beneficiario Eficiencia
Reembolso de la prestación económica de sepelio	Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (Seguro Integral de Salud, 2019)	Requisitos Forma de pago Procedimiento Seguimiento	Cumplimiento de presupuesto Documentos Transferencias bancarias Fiabilidad Tiempo promedio de procesamiento de solicitud Disponibilidad de información Solicitud de reembolso aprobados Solicitud de reembolso denegado

Solicitud de reembolso pendiente

Nota: autoría propia

Se ha seleccionado a los colaboradores involucrados en los procesos de pago; entre ellos tenemos un (01) Director Ejecutivo de la Unidad Funcional de Tesorería, un (01) Especialista de Tesorería, GNF; además se han considerado 4 beneficiarios que han concluido con su trámite.

Tabla 2

Codificación de los individuos participantes en la investigación

Código	Cargo	Función que cumple
E1	Especialista de Tesorería	Personal de la IAFAS de estudio,
E2	Especialista en procesos de sepelios	encargado de los procesos de pago.
E3	Director Ejecutivo GNF	
E4	Director Ejecutivo de la Unidad Funcional de Tesorería	
F1	Beneficiarios que concluyeron el trámite	Beneficiarios que ante la pérdida de un asegurado SIS,
F2	Beneficiarios que concluyeron el trámite	percibieron el reembolso de los gastos por sepelio concluyendo
F3	Beneficiarios que concluyeron el trámite	con éxito su pago.
F4	Beneficiarios que concluyeron el trámite	

Nota: autoría propia

Para recopilar información, la técnica que se aplicó fueron dos entrevistas semiestructuradas: una a especialistas administrativos del SIS y otra a beneficiarios de la prestación económica de sepelio. El procedimiento consistió en reuniones y llamadas telefónicas, donde el entrevistador y el entrevistado

discutieron e intercambiaron información (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la recolección de datos se empleó como instrumento un guion de entrevista "semiestructurada", basado en preguntas abiertas formuladas en una secuencia específica (Dejonckheere & Vaughn, 2019). A diferencia de un cuestionario de preguntas cerradas, este tipo de entrevista permite a los participantes responder de manera libre, lo que facilita la obtención de información más rica y profunda, así como la exploración de áreas de interés no anticipadas. La entrevista fue sometida a una rigurosa revisión y validación, la cual se sustenta en los certificados respectivos. (Anexo 3).

En la investigación del método análisis se aplicaron cuatro procesos fundamentales: categorización, que consiste en la información; codificación, donde se presentan los análisis de tendencias esperados para su posterior transcripción; triangulación, que permite contrastar los datos recolectados; y finalmente, la teoría fundamentada, la cual facilita la elaboración de una propuesta sólida a partir de la obtención de datos.

Tabla 3

Procedimiento del estudio de casos

CAMPO TEMÁTICO	PROCESOS	REALIZACION DE RESULTADOS	Informe de hallazgos
Preparación, revisión y transcripción de los datos en matriz por cada categoría para el análisis	Reducción de datos Codificar Categorizar Triangulación	de Depuración de casos negativos Presentación del análisis de tendencias esperadas Discusión crítica constructiva Contrastar los datos	Presentación de la obtención de resultados Según los objetivos

Redactar

Interpretar
conclusiones

Nota: autoría propia

La entrevista cualitativa, como lo describen (Omola A & Olatunde, 2021), permite la presencia del investigador para facilitar una conversación abierta. Si se planea grabarla en audio o video, es crucial detallar el método de entrevista. Esta interacción interpersonal requiere que el investigador esté atento a las respuestas breves de los encuestados. En estos casos, es necesario profundizar con preguntas adicionales o reformulaciones para obtener información más detallada.

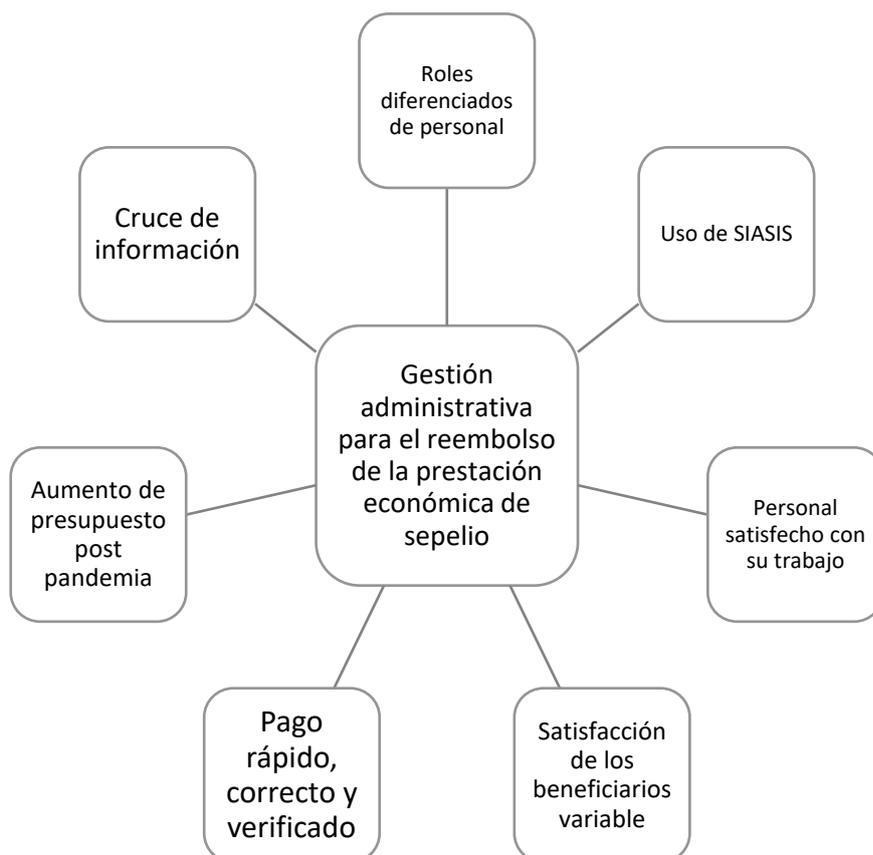
Los aspectos éticos que guían este estudio son la justicia, la autonomía, el justo reconocimiento de la autoría y la beneficencia (Espinoza Freire & Calva Nagua, 2020). La investigación cualitativa debe basarse en principios éticos sólidos para proteger la dignidad, integridad y bienestar de los participantes, a la vez que garantizan la confiabilidad y validez de los resultados (Castañeda Ruiz, Gómez Osorio, & Londoño Jaramillo, 2020). La autenticidad, por su parte, es fundamental para prevenir el plagio y cumplir con todos los estándares de investigación exigidos por la UCV.

III. RESULTADOS

La presente tesis, titulada "Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS - Lima, 2024", se centralizó en analizar en profundidad el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en una IAFAS de Lima durante el año 2024. A través de un estudio exhaustivo, se identificó las fortalezas, debilidades y oportunidades que caracterizan a este servicio crucial para los asegurados. Por ello, se presentan los resultados obtenidos en concordancia con los objetivos de la presente investigación.

Figura 1

Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio



La imagen nos muestra que el proceso de reembolso de sepelios en la IAFAS presenta una combinación de aspectos positivos y negativos. Por un lado,

se evidencia una buena disposición del personal y la existencia de un rol específico para atender consultas. Sin embargo, se identifican problemas como la variabilidad en la satisfacción de los beneficiarios, tiempos de espera prolongados, falta de información oportuna y la necesidad de mejorar la coordinación entre los diferentes actores involucrados. En relación con el objetivo general, interpretar la Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024; ha permitido interpretar los aspectos organizacionales, relacionados con la dirección y el control del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en una IAFAS de Lima.

En cuanto a los aspectos organizacionales, se identificó la existencia de un rol específico para atender consultas sobre el pago de sepelios, así como la distribución del personal en las diferentes oficinas. También se detectaron dificultades como tiempos de espera prolongados y falta de información oportuna por parte de la IAFAS.

Respecto a los aspectos relacionados con la dirección, se observó una satisfacción laboral del personal y una actitud positiva hacia los usuarios. Los objetivos principales del pago son el pago rápido, correcto y con una verificación rigurosa. La satisfacción actual de los beneficiarios es variada, con algunos satisfechos y otros descontentos por la demora en el pago.

En cuanto al control, la IAFAS utiliza diversas herramientas como un libro de reclamaciones, personal capacitado, cruces de información y validación de comprobantes. Se observa un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado.

Figura 2

Organización para el reembolso de la prestación económica de sepelio



La imagen nos presenta una organización estructurada y enfocada en la atención al usuario, con un sistema informático que apoya los procesos. La estructura organizacional, la dirección y el control han sido analizados de manera detallada según sus indicadores.

En cuanto a la estructura organizacional, se identificó la existencia de un rol específico dedicado a atender consultas sobre el pago de sepelios, el cual se encuentra ubicado en las diferentes oficinas de la IAFAS. Los beneficiarios del SIS identifican al personal de la IAFAS principalmente por los chalecos que portan con el logo de la institución, su ubicación en las oficinas designadas y por la información que les brindan los profesionales de la salud.

En cuanto a tecnología el SIASIS es la plataforma tecnológica principal utilizada para el registro de solicitudes, la aprobación de expedientes y la programación de pagos. Los usuarios también pueden utilizar el sitio web del SIS y una línea de atención telefónica para obtener información sobre el proceso. Otro aspecto a remarcar son los controles previos que se realizan mediante cruces de información con RENIEC, Susalud y la base de datos del SIS para

verificar la identidad, afiliación y fallecimiento del beneficiario.

La distribución del personal varía entre las oficinas, con equipos de 2 a 4 personas dedicadas al pago de sepelios. Se observa la existencia de roles diferenciados, como director, especialista en pagos y personal de GNF. El personal está distribuido de manera justa tanto en la parte administrativa de la sede central como en todas las UDRs, las mismas que no tienen una supervisión periódica.

Figura 3

Dirección para el reembolso de la prestación económica de sepelio



La imagen nos muestra que la dirección del proceso de reembolso de sepelios es un elemento clave que interviene en todos los demás aspectos del proceso. Para lograr una gestión eficiente y eficaz, es necesario prestar atención a la satisfacción tanto del personal como de los beneficiarios, así como a la calidad de los procesos de verificación y pago. Con relación al segundo objetivo específico, interpretar la dirección para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Los resultados de las entrevistas revelan aspectos tanto positivos como negativos en la dirección para el reembolso de sepelio en el SIS.

En cuanto a la satisfacción laboral, el personal entrevistado expresó satisfacción con su trabajo actual y las oportunidades que tienen para desarrollar sus habilidades, la mayoría de los beneficiarios del SIS que solicitaron el reembolso de la prestación económica de sepelio destacaron la amabilidad, la comprensión y la empatía del personal administrativo que los atendió.

Los objetivos principales del pago de la prestación económica de sepelio, según lo indicado por los entrevistados, se centran en tres pilares fundamentales: **pago rápido**, se busca que el proceso de pago sea lo más expedito posible para evitar que los beneficiarios enfrenten dificultades financieras por la demora en la recepción del monto correspondiente al sepelio, esto implica optimizar los procedimientos internos, minimizar los tiempos de espera y agilizar la transferencia de los fondos; pago **correcto**, es fundamental que el pago se realice de manera correcta, asegurando que se entregue el monto total que corresponde al beneficiario y que no se presenten errores en la transferencia de los fondos, para ello, se utilizan mecanismos de control rigurosos que verifiquen la información y documentación presentada, así como sistemas de pago confiables y seguros; **verificación rigurosa**, se realizan verificaciones rigurosas de la información y documentación presentada por los solicitantes para garantizar que el pago se realice a la persona o personas que realmente tienen derecho a recibirlo. Esto implica establecer protocolos de verificación claros, por ello utilizan herramientas tecnológicas para la validación de datos y contar con personal capacitado para detectar posibles irregularidades.

Respecto a la satisfacción de los beneficiarios, la información indica que la satisfacción actual de los beneficiarios con el proceso de pago de sepelios es variada y compleja. Algunos beneficiarios se encuentran satisfechos con el monto recibido, mientras que otros expresan su descontento por la demora en el pago.

Figura 4

Control para el reembolso de la prestación económica de sepelio



La imagen nos muestra que el control en el proceso de reembolso de sepelios es un sistema integrado que involucra diferentes elementos que interactúan entre sí. El objetivo principal es garantizar que los recursos se utilicen de manera correcta, eficiente y que los beneficiarios reciban el pago correspondiente de manera oportuna y transparente. En relación con el tercer objetivo específico, interpretar el control para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Los resultados de las entrevistas evidencian la necesidad de que el SIS fortalezca sus canales de comunicación para brindar información precisa y actualizada a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes de reembolso de sepelio. Esto permitiría reducir la incertidumbre y la ansiedad entre los usuarios, y disminuir la carga de trabajo en las oficinas presenciales.

El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el control del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un nivel de eficiencia aceptable. La existencia de un libro de reclamaciones y la capacitación del personal para atender a los beneficiarios son aspectos positivos que contribuyen a la eficiencia del proceso. La mayoría de los beneficiarios lograron resolver sus problemas o inquietudes a través del diálogo

con el personal, lo que indica una buena capacidad de respuesta y atención. Además, la verificación previa de la información de los beneficiarios contribuye a la eficiencia en el uso de los recursos y a la prevención de fraudes.

Referente al cumplimiento de presupuesto en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un panorama positivo. Si bien hubo dificultades en 2020 debido a la pandemia, las medidas implementadas y el aumento del presupuesto en 2024 parecen haber permitido un control adecuado de los recursos y un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado.

En la investigación sobre el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS en Lima, 2024, se encontró que el proceso cuenta con una estructura organizacional clara y herramientas tecnológicas como el aplicativo SIASIS para la gestión de solicitudes y pagos. Sin embargo, hay problemas de cohesión del personal y deficiencias en la comunicación con los usuarios, lo que afecta la rapidez y satisfacción del proceso. Se destaca la necesidad de mejorar la distribución de tareas y establecer procedimientos estandarizados. A pesar de estos desafíos, el personal muestra satisfacción laboral y compromiso, y el control del presupuesto ha sido eficiente gracias a la verificación de información y el aumento de recursos. La mejora en la comunicación y la implementación de reglas claras son esenciales para reducir la incertidumbre y mejorar la atención a los beneficiarios.

IV. DISCUSIÓN

La discusión que se desarrolló se centró en el análisis comparativo entre los hallazgos empíricos y los postulados teóricos de la administración, con especial énfasis en la teoría de la administración pública comportamental de Barnard. Se explorarán las coincidencias y divergencias entre la realidad observada y los principios administrativos, a fin de comprender en profundidad las dinámicas del proceso y proponer recomendaciones para su optimización.

Con relación al primer objetivo específico, interpretar la organización para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024, se observa en los resultados que el proceso de reembolso de sepelio cuenta con una estructura organizacional definida, canales de comunicación y herramientas tecnológicas para su gestión. Sin embargo, se muestran algunas dificultades relacionadas con la cohesión del personal en el proceso de pagos de sepelios. En tal sentido, se encuentra similitud con la investigación de (Melo-Silva, Loureiro Lourenço, & Angotti, 2021) quienes expresaron la importancia de la interdependencia entre actores de la organización.

Tanto la tesis como la teoría de Barnard coinciden en la importancia de una estructura organizacional definida para la eficiencia administrativa. La tesis destaca la necesidad de una estructura adecuada para el proceso de reembolso de sepelios, mientras que Barnard propone principios como la departamentalización y la jerarquía para optimizar la estructura organizacional.

En cuanto a su primer indicador estructura organizacional, los resultados muestran que existe personal en las GMRs, UDRs y Hospitales correctamente identificados con fotocheck y chalecos del SIS para la atención directa de los usuarios, lo que facilitaba su reconocimiento por ello el personal entrevistado asumieron que el personal presente era parte de la institución. Coincide con lo mencionado por (Lopez, 2021) quien expone que los uniformes contribuyeron a dos procesos simultáneos: uno de identificar al personal, y otro de mayor prestigio social. La presente investigación y la teoría de Barnard enfatizan en la importancia de una estructura clara para brindar una atención eficaz a los usuarios.

Con respecto al segundo indicador tecnología, la herramienta tecnológica principal en el proceso de pago de sepelios es el aplicativo SIASIS el cual se

utiliza para el registro de solicitudes, la aprobación de expedientes, la programación de pagos y la conciliación de cuentas. Además, se realizan controles previos mediante cruces de información con los aplicativos de RENIEC, SuSalud y la base de datos del SIS para verificar la identidad, afiliación y fallecimiento del beneficiario permitiendo la prevención y control de la información procesada; logra similitud con la investigación de (Flores Chaco, 2019) quien manifiesta que para lograr el cumplimiento de los indicadores, se recomendará el uso de herramientas informáticas que faciliten el cumplimiento de cada indicador, lo que a su vez permitirá tener un verdadero conocimiento de la cobertura de beneficios de cada sucursal del SIS.

La tesis ejemplifica este principio con el aplicativo SIASIS, que agiliza el proceso de pago de sepelios, mientras que Barnard propone la automatización y mecanización de tareas repetitivas para optimizar el trabajo administrativo. Ambos enfoques coinciden en la importancia de la verificación de datos para garantizar la confiabilidad y seguridad de los procesos. La tesis implementa controles previos mediante cruces de información con otros aplicativos, mientras que Barnard resalta la precisión de la información como pilar para la toma de decisiones efectiva. En materia de control, la tesis identifica la existencia de controles previos y conciliación de cuentas, mientras que Barnard propone principios de supervisión y auditoría para asegurar la transparencia y responsabilidad en el manejo de la información.

Respecto al tercer indicador recurso humano, la distribución del personal varía entre las oficinas, con equipos de 2 a 4 personas dedicadas al pago de sepelios. Se observa la existencia de roles diferenciados, como director, especialista en pagos y personal de GNF destacando en esta oficina la división del área de liquidaciones en subáreas específicas, incluyendo una dedicada a los sepelios siendo necesario la distribución de tareas de manera justa tanto en la parte administrativa de la sede central como en todas las UDRs, afín de evitar carga laboral en una sola oficina o personal, las mismas que deben ser supervisadas periódicamente afin de mejorar la organización. Concordando con lo mencionado por (Fernando Viegas, 2022) quien manifiesta que la correcta distribución de personal evita la carga laboral centrada en puntos específicos y contribuye al clima organizacional. Así mismo coincide con lo expuesto (Velez,

2020) manifiesta que una correcta supervisión al personal refuerza la confianza, consecuencias y producción en las empresas.

El presente trabajo muestra la existencia de roles diferenciados como director, especialista en pagos y personal de GNF, mientras que Barnard propone la división del trabajo y la departamentalización para optimizar el desempeño laboral. Ambos enfoques coinciden en la relevancia de la distribución equitativa del trabajo para evitar la sobrecarga y mejorar la motivación del personal. La tesis identifica la necesidad de distribuir las tareas de manera justa en todas las oficinas, mientras que Barnard reconoce la importancia de la asignación equitativa de responsabilidades para mantener la armonía y el equilibrio en la organización. Tanto la tesis como la teoría de Barnard destacan la supervisión y la capacitación como elementos claves para el desarrollo del personal.

Según el segundo objetivo específico interpretar la dirección para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Los resultados revelan aspectos tanto positivos como negativos en la dirección para el reembolso de sepelio. Si bien el personal está satisfecho con su trabajo actual y reconoce la importancia de los objetivos del proceso, se observan dificultades en el logro de estos objetivos, principalmente en lo que respecta a la rapidez del pago y la satisfacción de los beneficiarios. Asimismo, se identifican deficiencias en la comunicación con los usuarios.

La teoría de Barnard coincide con el presente trabajo en la importancia del liderazgo efectivo para el logro de los objetivos organizacionales. La tesis identifica dificultades en el logro de los objetivos del proceso de reembolso de sepelios, identifica deficiencias en la comunicación con los usuarios, identifica la satisfacción del personal con su trabajo actual mientras que Barnard propone principios como la autoridad, la responsabilidad y la motivación para guiar a la organización hacia el éxito, reconoce la importancia de la comunicación efectiva para transmitir información, instrucciones y motivar al personal y propone principios como la cooperación, el respeto, la justicia para crear un ambiente de trabajo positivo. Ambos enfoques resaltan la función de la comunicación clara para la coordinación y la colaboración dentro de la organización.

Los resultados en cuanto al indicador de satisfacción laboral presentan aspectos positivos y oportunidades de mejora en el proceso de reembolso de la

prestación económica de sepelio en la IAFAS, ya que los funcionarios se sienten satisfechos con su trabajo y valoran las oportunidades de desarrollo profesional ello permite que exista mayor compromiso en su trabajo logrando los objetivos de la empresa y los beneficiarios reciban una mejor atención; coincide con lo mencionado por (Ventura de Esquén, 2021) quien concluye en su investigación que tanto la gestión administrativa afectará la eficiencia, eficacia y utilidad de los empleados como los factores motivacionales de la empresa aumentando la productividad de su compañía.

Existen coincidencias en la tesis como la teoría de Barnard, ya que ambos destacan la importancia de un ambiente de trabajo positivo para la motivación, la colaboración y el logro de objetivos. La tesis identifica la existencia de oportunidades de desarrollo profesional que contribuyen a un ambiente positivo, mientras que Barnard propone principios como la cooperación, el respeto y la justicia para crear un ambiente de trabajo favorable.

Los objetivos en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS no se están logrando plenamente. Si bien los funcionarios reconocen la importancia de pagar rápidamente, pagar correctamente y verificar rigurosamente los datos, los beneficiarios experimentan demoras significativas en el pago, lo que genera dificultades financieras y frustración en los beneficiarios. Además, la complejidad del trámite y las revisiones repetitivas aumentan la carga para los beneficiarios, coincide tal como lo indica (Domínguez Samamés, 2022), quien menciona que la falta de información oportuna a los pacientes genera confusión y frustración entre los beneficiarios.

Tanto la tesis como la teoría de Barnard destacan la importancia de procesos simplificados para reducir la carga administrativa y mejorar la experiencia del usuario. La tesis identifica la complejidad del trámite y las revisiones repetitivas como factores que aumentan la carga para los beneficiarios, mientras que Barnard propone principios como la simplificación y la estandarización de procedimientos para optimizar la eficiencia.

En cuanto a la satisfacción de los beneficiarios, si bien algunos beneficiarios valoran el apoyo económico recibido, otros experimentan insatisfacción debido a la demora en el proceso, la insuficiencia del monto y la falta de cobertura integral de los gastos. Concuere con el estudio de (Nolazco Bravo, 2020), quien determinó que las principales causas de insatisfacción en

relación a la fiabilidad son las demoras en la atención de salud y la falta de una adecuada información al usuario.

Haciendo la comparación entre la tesis como la teoría de Barnard coinciden en la importancia de la orientación al cliente para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La tesis identifica la insatisfacción de algunos beneficiarios debido a la demora en el proceso, la insuficiencia del monto y la falta de cobertura integral de los gastos, mientras que Barnard reconoce la importancia de la atención al cliente para generar confianza y satisfacción.

Según el tercer objetivo específico, interpretar el control para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Los resultados de las entrevistas evidencian la necesidad de que el SIS fortalezca sus canales de comunicación para brindar información precisa y actualizada a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes de reembolso de sepelio. Esto permitiría reducir la incertidumbre y la ansiedad entre los usuarios, y disminuir la carga de trabajo en las oficinas presenciales. Los hallazgos de la presente tesis coinciden con investigaciones previas que han identificado la importancia de una comunicación efectiva y transparente en los sistemas de salud. Un estudio de (Duque Delgado, Rincón Elvira, & León Gómez, 2021), encontró que una comunicación clara y oportuna con los pacientes reduce la ansiedad y mejora la satisfacción con el servicio de salud. De igual manera, una investigación de (Navarrete Yáñez, Del Campo García, Sánchez Reinón, & Parra Corey, 2022), señaló que la transparencia en los criterios de evaluación de las solicitudes de prestaciones médicas aumenta la confianza de los usuarios en el sistema.

El análisis de los resultados revela que el control del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un nivel de eficiencia aceptable. La existencia de un libro de reclamaciones y la capacitación del personal para atender a los beneficiarios son aspectos positivos que contribuyen a la eficiencia del proceso. Además, la mayoría de los beneficiarios lograron resolver sus problemas o inquietudes a través del diálogo con el personal, lo que indica una buena capacidad de respuesta y atención, concuerda con lo dicho por (Ortega García & Arias Gayoso, 2020), que destaca

que es importante la eficiencia del sistema de reembolso para evitar brechas significativas en la calidad del servicio ofrecido por el SIS en Lima.

Ambos enfoques resaltan la función de la capacidad de respuesta para atender a las necesidades y expectativas de los usuarios de manera oportuna. La tesis identifica una buena capacidad de respuesta por parte del personal para atender las inquietudes de los beneficiarios, mientras que Barnard reconoce la importancia de la capacidad de respuesta para generar confianza y satisfacción en los usuarios.

El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el indicador de cumplimiento de presupuesto en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un panorama positivo. Si bien hubo dificultades en 2020 debido a la pandemia, las medidas implementadas y el aumento del presupuesto en 2024 parecen haber permitido un control adecuado de los recursos y un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado. Además, la verificación previa de la información de los beneficiarios contribuye a la eficiencia en el uso de los recursos y a la prevención de fraudes, teniendo como fuente confiable a la información proporcionada por la RENIEC y SuSalud, concordando con lo mencionado por (Vargas Herrera, Miranda Monzón, Lopez Wong, & Miki Ohno, 2022), quien menciona en su estudio que el sistema de la RENIEC ha permitido implementar un método de vigilancia rápida de la mortalidad en el Perú.

Tanto la tesis como la teoría de Barnard destacan la importancia de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para asegurar la confianza de los ciudadanos en la gestión pública. La tesis identifica la verificación previa de la información de los beneficiarios como un mecanismo de transparencia, mientras que Barnard propone principios como la transparencia en la toma de decisiones, el acceso a la información y la evaluación del desempeño para garantizar la rendición de cuentas.

V. CONCLUSIONES

La gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta aspectos positivos y negativos. Si bien el personal está satisfecho con su trabajo y reconoce la importancia de los objetivos del proceso, observando dificultades en el logro de objetivos, principalmente en lo que respecta a la rapidez del pago y la satisfacción de los beneficiarios.

La organización para el reembolso de la prestación económica de sepelio revela la existencia de una estructura definida, canales de comunicación y herramientas tecnológicas para su gestión. Sin embargo, se identifican áreas de oportunidad para fortalecer la cohesión del personal, optimizar la distribución de tareas, mejorar la capacitación y adoptar un enfoque sistémico que considere las interacciones entre las diferentes áreas permitiendo estas mejoras garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad a los asegurados que requieran este beneficio.

Referente a la dirección para el reembolso de la prestación económica de sepelio se concluye que el personal está satisfecho con su trabajo y valora las oportunidades de desarrollo profesional, lo que contribuye a su compromiso ya una mejor atención a los beneficiarios. Las deficiencias en la comunicación con los beneficiarios y la complejidad del trámite, junto con las demoras y revisiones repetitivas, generan frustración y dificultades financieras. Es necesario mejorar la eficiencia del proceso y la comunicación para garantizar una experiencia más satisfactoria.

El control del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio, evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación para proporcionar información precisa y actualizada, reduciendo así la incertidumbre y la carga de trabajo en las oficinas. La implementación de reglas claras, procedimientos estandarizados y mecanismos de control es crucial para garantizar la transparencia y eficiencia del proceso. El análisis revela que el cumplimiento del presupuesto ha sido adecuado gracias a implementar medidas y al aumento de recursos. La verificación previa de la información de los beneficiarios ha contribuido a la eficiencia y prevención de fraudes, mostrando un nivel aceptable de eficiencia en el control del proceso.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación de procesos claros y definidos y establezca una estructura organizacional adecuada para mejorar la cohesión del personal en el proceso de pagos de sepelios. Es crucial analizar la organización como un sistema complejo interconectado, considerando las interacciones entre las diferentes áreas de la IAFAS y los factores externos que influyen en el reembolso. Además, se debe asegurar una identificación clara del personal en las GMRs, UDRs y Hospitales, y optimizar el uso de herramientas tecnológicas como el aplicativo SIASIS para mejorar la gestión y control de la información. También es fundamental distribuir equitativamente las tareas administrativas entre la sede central y las UDR, supervisando periódicamente estas tareas para evitar la sobrecarga laboral. Finalmente, es esencial contar con un equipo capacitado y comprometido, que brinde una atención empática y respetuosa a los asegurados durante todo el proceso.

Se propone que la IAFAS mejore la dirección del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelios, abordando las deficiencias en la rapidez del pago y la satisfacción de los beneficiarios. Para lograrlo, es fundamental simplificar los trámites y reducir las revisiones repetitivas, lo que disminuirá la carga sobre los beneficiarios y acelerará el proceso de pago. Además, se debe fortalecer la comunicación con los usuarios para proporcionar información clara y oportuna sobre el estado de sus solicitudes, minimizando así la frustración y la incertidumbre. También es importante continuar valorando y fomentando el desarrollo profesional del personal del SIS, ya que su satisfacción laboral contribuye significativamente al compromiso y a la calidad de la atención brindada. Implementando estas mejoras, se podrá aumentar la eficiencia del reembolso y la satisfacción de los beneficiarios, garantizando un apoyo económico adecuado y en tiempo oportuno.

Se sugiere que la IAFAS fortalezca sus canales de comunicación para proporcionar información precisa y actualizada a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes de reembolso de sepelio, reduciendo así la incertidumbre y ansiedad de los beneficiarios y aliviando la carga de trabajo en las oficinas presenciales. Además, es crucial implementar reglas claras y mecanismos de control para asegurar la transparencia y eficiencia del proceso. La capacitación continua del personal y la existencia de un libro de reclamaciones deben mantenerse como aspectos positivos que contribuyen a la eficacia del sistema. También se debe seguir verificando la información de los beneficiarios utilizando fuentes confiables como RENIEC y SuSalud para prevenir fraudes y garantizar un uso eficiente de los recursos. Estas medidas, junto con el control adecuado del presupuesto, permitirán mejorar la atención a los beneficiarios y la gestión del reembolso.

Para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en el análisis de la experiencia del beneficiario a través de estudios de metodologías mixtas que combinen encuestas detalladas y grupos focales. Asimismo, es crucial ampliar el alcance de los estudios a diversas instituciones aseguradoras y regiones geográficas, considerando la integración de teorías como la burocracia y la calidad de servicio. Además, se sugiere explorar el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la optimización de los procesos, así como la implementación de modelos de gestión del conocimiento para fortalecer la capacidad de adaptación y mejora continua de las organizaciones.

VII. PROPUESTA:

Con el objetivo de implementar las recomendaciones dadas en el presente estudio se propone la presente Directiva que tiene como objetivo principal establecer un marco normativo claro y transparente para la gestión de la Prestación Económica de Sepelio (PES). A través de la definición de criterios y procedimientos estandarizados, se busca garantizar la atención oportuna y eficiente de las solicitudes de los asegurados, optimizando los procesos internos y fortaleciendo la confianza de los usuarios en el servicio. Esta Directiva se fundamenta en la necesidad de mejorar la calidad de la atención al asegurado, simplificando los trámites y agilizando los pagos, todo ello en línea con los principios de eficiencia, transparencia y equidad.

DIRECTIVA QUE REGULA LA PRESTACIÓN ECONÓMICA DE SEPELIO DE UNA IAFAS

I. FINALIDAD

Estandarizar los criterios aplicables al otorgamiento de la Prestación Económica de Sepelio, afín de promover su atención oportuna.

II. OBJETIVO

Crear un marco legal para estandarizar los procedimientos de registro y control de pagos de la prestación económica de sepelio.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones de esta directiva son obligatorias para las autoridades competentes, los órganos de apoyo a nivel nacional.

IV. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

4.1. Requisitos para solicitar la PES

4.1.1. Del solicitante

4.1.1.1. Ser mayor de edad identificado/a con DNI o CE residente en Perú.

4.1.1.2. Acta de Defunción emitida por RENIEC de la Municipalidad o Certificado de Defunción Fetal, según corresponda.

4.1.1.3. Comprobantes de Pago (boleta de venta, factura u otros) autorizados por la SUNAT, emitidos a nombre del solicitante de la PES, en el que se consigna: Nombres y

apellidos completos del asegurado fallecido; concepto de gasto: servicios funerarios o gastos de sepelio.

4.1.1.4. Excepcionalmente, en zonas rurales donde el proveedor del servicio no emite comprobante de pago, el recibo emitido debe consignar el número de DNI del proveedor.

4.1.2. Del afiliado fallecido

4.1.2.1. Que el afiliado fallecido no cuente con otro seguro de salud, el cual se verifica en SUSALUD.

4.1.2.2. Que los datos del fallecido se encuentren registrados en RENIEC, así como en Migraciones, según corresponda.

4.1.3. La información consignada en los formatos son tomadas como declaración jurada por el solicitante tiene carácter de declaración jurada, al amparo de lo dispuesto en la normatividad vigente.

4.2. Importe que brinda la IAFAS por la PES

El importe de la PES otorgado por cada afiliado fallecido asciende a S/ 1,000.00 (Mil soles y 00/100).

4.3. Plazo para solicitar la PES

El plazo para solicitar la PES es de hasta doce (12) meses contados desde el día siguiente de la fecha de fallecimiento registrada en RENIEC para nacionales, o del acta de defunción emitida por RENIEC de la municipalidad para extranjeros, o del Certificado de Defunción Fetal para óbito fetal. Vencido dicho plazo, no se admite la solicitud de la PES.

4.4. Procedimiento de registro por parte de la IPRESS

El solicitante de la PES se acerca a la IPRESS con el cumplimiento del total de los requisitos y en la IPRESS se registra la solicitud de sepelio en el aplicativo en presencia del solicitante, considerando la ejecución de las siguientes actividades:

4.4.1. El usuario de la IPRESS, previo a iniciar el registro, verifica la siguiente información del comprobante de pago:

a) Que los nombres y apellidos del usuario consignado en los comprobantes de pago coincidan con los datos del solicitante de la PES.

- b) Que en los comprobantes de pago se visualicen los nombres y apellidos del afiliado fallecido.
 - c) Que los comprobantes de pago sean legibles y no tengan borrones ni enmendaduras.
 - d) Que el importe pagado se encuentre en moneda nacional (soles).
- 4.4.2. De estar conforme, el registrador de la IPRESS inicia el registro en el aplicativo con su usuario y contraseña, los cuales son personales e intransferibles. Caso contrario comunica al solicitante para la respectiva subsanación, de corresponder.
- 4.4.3. Verificación de datos del solicitante.
Se verifica la identidad del solicitante a través de RENIEC y de Migraciones. Si hay cumplimiento de los requisitos respecto a la identidad del solicitante se continúa con el registro de los datos del solicitante el cual incluye un correo electrónico para recibir notificaciones o comunicaciones, previa autorización expresa del solicitante.
- 4.4.4. Verificación de Datos del Fallecido
La identidad del afiliado fallecido (nombres y apellidos, sexo, edad, fecha de nacimiento y fecha de fallecimiento) se verifica a través de RENIEC y de Migraciones, según aplique; así como, que en la fecha de su fallecimiento, su afiliación se encuentre en estado activo en la base de datos de la IAFAS y que no cuente con otro seguro según SUSALUD.
Si hay cumplimiento de los requisitos respecto a la identidad del fallecido se continúa con el registro; de presentar observaciones el usuario de la IPRESS debe comunicar al solicitante de la PES las alertas identificadas en la verificación.
- 4.4.5. Al finalizar el proceso de registro, la solicitud adquiere la condición de “REGISTRADO”. El registrador de la IPRESS exporta el “Formato de Solicitud de la PES”, lo firma y requiere la firma al solicitante. Posteriormente, el registrador de la

IPRESS escanea y adjunta el documento firmado en formato PDF en el aplicativo, graba la solicitud la cual se muestra en estado “REMITIDO”, para la programación de pago.

- 4.4.6. El solicitante de la PES al firmar la solicitud presentada a través del “Formato de Solicitud de la PES”, declara y acepta tener conocimiento de la forma como será comunicado, mensaje(s) de texto y/o correo(s) electrónico(s), por lo cual se compromete a revisar de manera periódica su correo electrónico, así como mantener activo el servicio telefónico de los números consignados, a fin de tomar conocimiento del estado del procedimiento de la solicitud de la PES.
- 4.4.7. Con el número de solicitud, generado automáticamente, en el “Formato de Solicitud de la PES”, el solicitante de la PES puede realizar el seguimiento del estado de su solicitud.

4.5. Procedimiento de programación de pago

- 4.5.5. Al cierre mensual, el aplicativo ejecuta el cruce de información de las solicitudes en estado REMITIDO con la base de datos de SUSALUD y las actualiza al estado APROBADO u OBSERVADO, según corresponda.
- 4.5.6. La GNF exporta del aplicativo las solicitudes de la PES en estado “APROBADO” y verifica la disponibilidad presupuestaria y solicita la Certificación de Crédito Presupuestario a la OGPPDO.
- 4.5.7. Con la opinión favorable de la Certificación de Crédito Presupuestario por parte de la OGPPDO, la GNF elabora y remite a la OGAJ y a la OGAR, el informe de la programación de pago, adjuntando la lista que contenga la relación de solicitantes de la PES por modalidad de cobro en ventanilla.
- 4.5.8. La OGAJ eleva el informe legal con el proyecto de Resolución Jefatural a Secretaría General quien, con su conformidad, eleva a la Jefatura la Resolución Jefatural respectiva para firma y posterior publicación.
- 4.5.9. Una vez publicada la Resolución Jefatural en el diario oficial El Peruano, Secretaría General notifica a la OGAR, para

continuar con las fases de ejecución presupuestaria.

- 4.5.10. La OGAR efectúa las fases de ejecución presupuestaria (compromiso anual, compromiso mensual y devengado, a través de la Unidad Funcional de Contabilidad, y el giro a través de la Unidad Funcional de Tesorería) por secuencia funcional para el registro en el SIAF.
- 4.5.11. La OGAR, a través de la Unidad Funcional de Tesorería, emite la carta orden de habilitación de fondos en la cuenta corriente pagadora de la Entidad Bancaria, de acuerdo con la normatividad emitida por la Dirección General de Tesoro Público.
- 4.5.12. La OGAR, a través de la Unidad Funcional de Tesorería, procede a verificar y autorizar la transmisión de datos a la entidad bancaria mediante el aplicativo.
- 4.5.13. El cobro de la solicitud se realiza en el Banco de la Nación (modalidad de cobro en ventanilla).
- 4.5.14. Los fondos para cobro en el Banco de la Nación están a disposición del solicitante de la PES por un período de doce (12) meses contados desde la fecha que se encuentra disponible para cobro. En los casos que tengan trámite de cobro por representación en curso, se le otorga tres (03) meses adicionales contados a partir de la fecha de vencimiento de cobro.
- 4.5.15. Vencido el plazo de cobro, se pierde la PES, el cual es revertido al Tesoro Público, sin lugar a reclamo.

4.6. De la comunicación de la disponibilidad de cobro en la entidad bancaria

- 4.6.5. Con la comunicación de disponibilidad de cobro de la entidad bancaria, el aplicativo comunica al solicitante de la PES, mediante correo electrónico y/o mensajes de texto, que el beneficio está disponible para cobro en ventanilla; así como, la fecha límite para cobrar.

REFERENCIAS

- Banco de la Nación. (s.f.). *Banco de la Nación*. Obtenido de Banco de la Nación : <https://www.bn.com.pe/>
- Barnard, C. I. (1938). *Las funciones del ejecutivo*. Cambridge.
- Belsuzarri Claros, R. A. (2023). Habilidades sociales y el trabajo en equipo en estudiantes del nivel secundaria. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1490-1501. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.608>
- Cárdenas Tapia, J., & Llanos Erazo, D. (2021). IV Congreso de educación Salesiana: desafíos juveniles. *Editorial Abya-Yala*, 107-128. doi:<https://doi.org/10.7476/9789978106785>
- Castañeda Ruiz, H. N., Gómez Osorio, Á. M., & Londoño Jaramillo, Á. M. (2020). Reflexiones sobre la ética de la investigación en Colombia. *El Ágora U.S.B*, 20(2), 283-297. doi: <https://doi.org/10.21500/16578031.5144>
- Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gómez, F. N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22). doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. doi:<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- CONCYTEC. (2018). Investigación y Desarrollo en el Perú: 2017-2018. Lima, Perú.
- Córdova Chirinos, J. W., García, C. N., Puicón Llontop, V. E., & Merino Núñez, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 49(2), 145-156. doi:<https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/html/>
- Cummins, J., & Weiss, M. (2013). *Analyzing Firm Performance in the Insurance Industry Using Frontier Efficiency and Productivity Methods*. Georges Dionne. doi:https://www.researchgate.net/publication/259621192_Analyzing_Firm_Performance_in_the_Insurance_Industry_Using_Frontier_Efficiency_and_Productivity_Methods
- De Brito Cruz, C. (2020). Social distancing in São Paulo State: demonstrating the reduction in cases using time series analysis of deaths due to COVID-19. *Preprints*, 85-100. doi:<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/581/750>
- De la Parra Northon, A. A., & Figueroa, G. E. (2022). Design of an Instrument to Measure the Management Capacity for Results at the Universidad Juárez del Estado de Durango. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24), 47-68. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1199>
- Dejonckheere, M., & Vaughn, L. M. (2019). Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour. *Family Medicine and Community Health*, 7(57). doi:<https://fmch.bmj.com/content/7/2/e000057>
- Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. 19, 19-36. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Díaz Pérez, A., & Villafuerte Álvarez, C. A. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *Comuni@cción*, 13(2), 161-171. doi:<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Domínguez Samamés, R. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Medica Herediana*, 33(1), 35-40. doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v33i1.4166>

- Donoso Díaz, S. (2023). Reasignación del presupuesto público y política educacional en Chile. Antecedentes, debates y desafíos. *Cuadernos de Economía*, 41(87), 509-543. doi:<https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v41n87.90575>
- Duque Delgado, L., Rincón Elvira, E. E., & León Gómez, V. E. (2021). Apoyo emocional de las familias a los pacientes en Unidades de Cuidados Intensivos: revisión bibliográfica. *Cuidados Intensivos*, 14(3), 104-113. doi:http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000300008&lng=es&nrm=iso. Epub 05-Abr-2021. ISSN 1988-348X.
- Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333&lng=es&tlng=es
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. BCE. doi:<https://www.gestiopolis.com/administracion-industrial-general-henri-fayol/>
- Fernando Viegas, M. (2022). Trabalhando todo o tempo: sobrecarga e intensificação no trabalho de professoras da educação básica. *Educación e Investigación*, 48. doi:<https://doi.org/10.1590/S1678-4634202248244193>
- Flores Chaco, R. (2019). Raúl Jonathan. *Uso de herramientas tecnológicas de la información para el cumplimiento por resultados de indicadores del Seguro Integral de Salud (SIS) en la Región Junín*. Huancayo, Perú.
- Flores Sevilla, M. V. (2022). Impacto de las plataformas digitales y las prestaciones. *TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública*. Chiclayo, Perú.
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos Y Representaciones*, 7(1), 201-229. doi:<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.26>
- Gopaul, R., & Rampersad, R. (2020). An assessment of strategic decision-making processes among small and micro enterprises in South Africa. *Acta Commercii*, 20(1), 819-836. doi:<https://dx.doi.org/10.4102/ac.v20i1.819>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jochen Wirtz, C. L., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicio*. Pearson Prentice Hall. doi:<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Labrador Fernández, J. G. (2022). Cambios en las perspectivas investigativas postpandemia en las Ciencias Sociales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13), 2-7. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v7i13.1620>
- Lopez, B. A. (2021). Apariencia y masculinidad en enfermería: percepción de la vestimenta de enfermeros costarricenses. *Enfermería universitaria*, 18(1), 5-15. doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.1.857>
- Lozada, N. E., & Arias Pérez, J. E. (2014). La administración y la organización: el legado socio-histórico de la modernidad y su desafío en la construcción de un sistema socioeconómico equilibrado. *Revista EAN*, 76, 158-173. doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602014000100010&lng=en&tlng=es.
- Maca Llerena, D. E., & Rabines Arellano, H. L. (2019). Impacto de los medios de pagos digitales de los servicios públicos en la intención de pago de las comunidades rurales ubicadas en la zona sur de Iquitos 2018. Loreto, Perú: http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/642/DANI_HECTOR_TESIS_T%20ITULO_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2). doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Melo-Silva, G., Loureiro Lourenço, R., & Angotti, M. (2021). Parcerias Público-Privadas: modernização administrativa e relacionamentos econômicos imersos em conflitos de interesse e corrupção. *Revista de Administração Pública*, 55(3), 538-558. doi:<https://doi.org/10.1590/0034-761220190479>
- Navarrete Yáñez, B. E., Del Campo García, E., Sánchez Reinón, M., & Parra Corey, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 26(1), 103-121. doi:<https://doi.org/10.32457/riem26.1855>
- Nolazco Bravo, I. (2020). Insatisfacción del usuario externo en salas de internamiento del Hospital Santa Rosa 2019. Lima, Perú.
- Omola A, A., & Olatunde, P. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *J Am Coll Clin Pharm*, 4, 1358-1367. doi:<https://bit.ly/30pQgZi>
- Ortega García, E., & Arias Gayoso, G. (2020). Estudio comparado sobre los sujetos y contenido de los derechos en la normativa cementerial mexicana, argentina y chilena. Contrastes desde su reglamentación en Cuba. *Revista chilena de derecho*, 47(3), 707-731. doi:<https://dx.doi.org/10.7764/r.473.5>
- Parra Rocha, D. S., Chiluiza Vásquez, W. P., & Castillo Conde, D. A. (2022). Inclusión Tecnológica en Época de Pandemia: Una Mirada al Constructivismo como Fundamento Teórico. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 13(2), 16-25. doi:<https://doi.org/10.37843/rted.v13i2.288>
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez Rodríguez, E. (2019). La transcendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales. 121-158. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959610>
- Rodríguez Serrano, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. UOC. doi:https://books.google.com.pe/books?id=OBPSCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ropa Carrión, B., & Alama Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Salto Rojas, M., Salvador Moreno, J., & Baird Cedeño, M. (2021). Riesgos laborales nuevos y emergentes derivados de una sociedad intrínsecamente evolutiva. *Revista San Gregorio*, 1(46), 212-229. doi:http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200212
- Sanabria, M., & Saavedra Mayorga, J. (2020). La résistance dans les études organisationnelles: une revue de la littérature. *Estudios Organizacionales*, 30(78), 149-174. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90312>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Segovia Cárdenas, L. A. (2022). Políticas públicas y gubernamentalidad del Sistema de Educación. *Políticas públicas y gubernamentalidad del Sistema de Educación*. Quito, Ecuador.
- Seguro Integral de Salud*. (2019). Obtenido de <https://www.gob.pe/sis>
- Van Manen, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida*. Idea Books, S.A. doi:<https://es.slideshare.net/slideshow/libro-investigacion-educativa-y-experiencia-de-vida-van-manen/48750418>
- Vargas Herrera, J. R., Miranda Monzón, J., Lopez Wong, L., & Miki Ohno, J. (2022). La

- cobertura de muertes con certificación médica en el Perú, 2012 -2019. *Revistas de investigación UNMSM*, 83(2), 123-129.
doi:<https://doi.org/10.15381/anales.v83i2.23011>
- Velez, M. J. (2020). The relationship between abusive supervision and organizational trust: The role of subordinates. *Análise Psicológica*, 38(2), 181-197.
doi:<https://doi.org/10.14417/ap.1738>
- Ventura de Esquén, A. M. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *Digital Publisher*, 6(2), 43-60.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Vieira de Oliveira, P. R., Anete, A., & Viane Kreich, M. (2021). The congruence of sdg communication in formal and informal channels performed by self-titled sustainable companies. *Revista de Administração da UFSM*, 14(spe), 1182-1200. doi:<https://doi.org/10.5902/1983465964962>
- Weber, M. (1922). *Economía y sociedad: Un esbozo de sociología interpretativa*. Múnich: Verlag Duncker & Humblot.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización

Título: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024 Autor: Ramírez Flores, Mary Carmen							
Problema		Objetivos		Elementos de investigación			
Problema general ¿Cómo es la Gestión administrativa para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados una IAFAS, Lima 2024?		Objetivo General Interpretar la Gestión administrativa para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024.		Gestión administrativa para el reembolso de la prestación Económica de sepelio			
Problema general ¿Cómo es la Gestión administrativa para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados una IAFAS, Lima 2024?		Objetivo General Interpretar la Gestión administrativa para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024.		Categorías			
Problemas específicos ¿De qué manera la organización, se da para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024? ¿De qué manera la dirección se da para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024? ¿De qué manera el control se da para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024?		Objetivos específicos Interpretar la organización para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Interpretar la dirección para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024. Interpretar el control para el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS – Lima, 2024		Sub Categorías Organización Dirección Control			
Reembolso de la prestación Económica de sepelio		Requisitos Forma de pago Procedimiento Seguimiento					
Tipo y diseño de investigación		Población y Muestra		Elementos de investigación		Análisis de datos	
Enfoque: Cualitativo. Tipo: Básico Diseño: Fenomenológico.		Población: La población está constituida por funcionarios y beneficiarios de la prestación económica de sepelio		Técnica: Entrevista Semiestructurada. Instrumento: Guía de entrevista Estructurada		Análisis de las entrevistas y la revisión de la bibliografía especializada. Análisis de las experiencias laborales de los funcionarios encargados del proceso de pago del subsidio por sepelio y la experiencia personal de Iso beneficiarios durante el proceso de pago recibido.	

Anexo 2: Instrumentos de investigación

Cuestionario de entrevista para funcionarios

Fecha:/...../.....

Nombre del entrevistado:.....

OBJETIVO:

Interpretar la gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS, Lima 2024.

PREGUNTAS:

1. Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?

.....
.....
.....

2. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?

.....
.....
.....

3. ¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?

.....
.....
.....

4. Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?

.....
.....
.....

5. ¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?

.....
.....
.....

6. ¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?

.....
.....
.....

7. ¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

8. ¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?

.....
.....
.....

9. ¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

10. ¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?
¿Considera que existen otras formas de pago más convenientes para la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

11. ¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

12. ¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?

.....
.....
.....
.....

13. ¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?

.....
.....
.....
.....

14. ¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?

.....
.....
.....

15. ¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

16. ¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

Cuestionario de entrevista para beneficiarios

Fecha:/...../.....

Nombre del entrevistado:.....

PREGUNTAS:

1. De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?

.....
.....
.....

2. ¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?

.....
.....
.....

3. ¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

4. ¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?

.....
.....
.....

5. ¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que la IAFAS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?

.....
.....
.....

6. ¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

7. ¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

8. ¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?

.....
.....
.....

9. ¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?

.....
.....
.....

10. ¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

11. ¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

12. ¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

13. ¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?

.....
.....
.....

14. ¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?

.....
.....
.....

15. ¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referentes a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....
.....
.....

16. ¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?

.....

.....

.....

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la categoría Gestión administrativa aplicado a funcionarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	Según la estructura organizacional, ¿cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	1	1	1	1	

	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
Control	Eficiencia	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/
categoría Gestión administrativa aplicado a beneficiarios**

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Control	Eficiencia	¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a funcionarios

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	
	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría
Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a
beneficiarios**

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFASS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	

	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de los participantes a través de unas preguntas abiertas formuladas en un orden específico, para obtener datos suficientes e indagar sobre un área de interés.
Nombres y apellidos del Experto	GLADIS MARGARITA RIVERA COLLAZOS
Documento de identidad	25606619
Años de experiencia en el Área	MAS DE 5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruano
Institución	I.E. NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN
Cargo	DIRECTORA
Número telefónico	968 436 370
Firma	
Fecha	11/05/2024 NOTA:128

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Gestión administrativa aplicado a funcionarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	Según la estructura organizacional, ¿cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	1	1	1	1	

	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
Control	Eficiencia	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/
categoría Gestión administrativa aplicado a beneficiarios**

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Control	Eficiencia	¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Ha recibido el total del importe gestionado para el pago de prestaciones económicas de sepelios?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a funcionarios

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	
	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría
Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a
beneficiarios**

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFASS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	

	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de los participantes a través de unas preguntas abiertas formuladas en un orden específico, para obtener datos suficientes e indagar sobre un área de interés.
Nombres y apellidos del Experto	KARIN JUDITH COLLAZOS MERA
Documento de identidad	27286208
Años de experiencia en el Área	MAS DE 5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruano
Institución	UGEL CUTERVO
Cargo	ESPECIALISTA
Número telefónico	990235708
Firma	
Fecha	11/05/2024 NOTA: 128

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la categoría Gestión administrativa aplicado a funcionarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	Según la estructura organizacional, ¿cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	1	1	1	1	

	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
Control	Eficiencia	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/
categoría Gestión administrativa aplicado a beneficiarios**

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Control	Eficiencia	¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a funcionarios

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	
	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

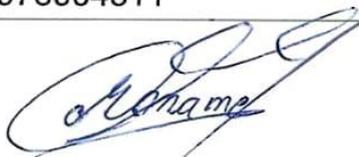
**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría
Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a
beneficiarios**

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFASS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	

	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de los participantes a través de unas preguntas abiertas formuladas en un orden específico, para obtener datos suficientes e indagar sobre un área de interés.
Nombres y apellidos del Experto	MARIBEL SOLEDAD CARRANZA MONTENEGRO
Documento de identidad	46046094
Años de experiencia en el Área	MAS DE 5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruano
Institución	UGEL- CUTERVO
Cargo	ESPECIALISTA
Número telefónico	976904311
Firma	
Fecha	11/05/2024 NOTA:128

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Gestión administrativa aplicado a funcionarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	Según la estructura organizacional, ¿cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	1	1	1	1	

	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
Control	Eficiencia	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la categoría Gestión administrativa aplicado a beneficiarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Control	Eficiencia	¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a funcionarios

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	
	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría
Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a
beneficiarios**

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFASS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	

	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de los participantes a través de unas preguntas abiertas formuladas en un orden específico,
Nombres y apellidos del Experto	Ramón Osorio Alberto Bueno
Documento de identidad	20028058
Años de experiencia en el Área	MAS DE 5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional de Cañete
Cargo	ESPECIALISTA
Número telefónico	964670792
Firma	 <p>Firmado digitalmente por: ALBERTO BUENO RAMON OSORIO FIR 20028058 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha : 08/05/2024 14:44:35-0500</p>
Fecha	11/05/2024 NOTA: 128

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Gestión administrativa aplicado a funcionarios

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	Según la estructura organizacional, ¿cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	1	1	1	1	

	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	
Control	Eficiencia	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/
categoría Gestión administrativa aplicado a beneficiarios**

Es un conjunto de elementos y acciones reguladas que ayudan a manejar de forma óptima los recursos económicos de una entidad (Morales, 2017)

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Organización	Estructura organizacional	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Tecnología	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	1	1	1	1	
	Recurso humano	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Dirección	Satisfacción laboral	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	1	1	1	1	
	Logro de objetivos	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	1	1	1	1	
	Satisfacción del beneficiario	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Control	Eficiencia	¿Qué herramientas ha utilizado para resolver dudas y consultas durante el proceso de pago de prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de presupuesto	¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a funcionarios

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	
	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	solicitudes de reembolso pendientes	¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la/ categoría
Reembolso de la prestación Económica de sepelio-entrevista realizada a
beneficiarios**

Es un beneficio que proporciona las IAFAS con la finalidad de mitigar el impacto económico derivado del fallecimiento de un ser querido (SIS,2019).

Subcategoría	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Requisitos	Documentos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	1	1	1	1	
Forma de pago	Transferencias bancarias	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Fiabilidad	¿Ha experimentado fraude o error en su proceso de pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
Procedimiento	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1	
	Disponibilidad de información	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	1	1	1	1	
Seguimiento	Solicitudes de reembolso aprobadas	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFASS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	1	1	1	1	

	Solicitudes de reembolso denegadas	¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1
	solicitudes de reembolso pendientes	¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Entrevista
Objetivo del instrumento	Recolectar datos de los participantes a través de unas preguntas abiertas formuladas en un orden específico, para obtener datos suficientes e indagar sobre un área de interés.
Nombres y apellidos del Experto	SEGUNDO SANTOS PEREZ PEREZ
Documento de identidad	27398656
Años de experiencia en el Área	MAS DE 5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruano
Institución	UGEL CUTERVO
Cargo	ESPECIALISTA
Número telefónico	948584865
Firma	
Fecha	11/05/2024 NOTA:128

Anexo 6: Reporte de similitud en software Turnitin

8032488&cs=1&lang=es

MARY CARMEN RAMIREZ FLORES | Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Gestión administrativa para el reembolso de la prestación económica de sepelio de los asegurados de una IAFAS-Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

AUTORA:
Ramírez Flores, Mary Carmen (orcid.org/0000-0001-6639-600X)

ASESORES:
Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesús (orcid.org/0000-0002-2040-6716)
Dra. López Lenci, Mercedes Yasmín (orcid.org/0000-0001-7664-7407)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net	2 %
2	Entregado a Universida...	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
4	repositorio.usmp.edu.pe	1 %
5	revistas.uaautonoma.cl	1 %
6	www.congreso.gob.pe	1 %
7	www.coursehero.com	<1 %
8	www.researchgate.net	<1 %
9	repositorio.untels.edu.pe	<1 %
10	pesquisa.bvsalud.org	<1 %
11	covid-19.openaire.eu	<1 %

Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

10:12 8/08/2024

Anexo 7: Reducción de datos, generación de categorías y codificación

Entrevista a funcionarios:

Entrevistado	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta textual	Códigos
E1	Gestión administrativa	Organización	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	En la estructura organizacional El rol que desempeñe es hacer el giro en el aplicativo SIAF y la transferencia por carta de orden al Banco de la Nación para habilitar el pago.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	A nivel de pago, utilizamos el aplicativo SIAF y como sustento, como un control posterior, el aplicativo SIASIS.	Organización
			¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	Bueno, el tema de garantía para las prestaciones arraiga desde la IPRES hasta la unidad ejecutora que somos nosotros. El proceso tiene un parámetro de 60 días para la aprobación en teoría, pero en la práctica puede ser un poco más. más que todo es por el tema de la evaluación y control de los afiliados por motivos de que un afiliado puede estar afiliado en otras IAFAS y eso trae una incongruencia en la norma pero al finalizar el pago tiene a la fecha un retraso de un mes	Organización
		Dirección	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	Bueno, el trabajo actual que realizo, más que todos son informes y comunicar los hallazgos a efectos de conciliación. A medida de ese proceso es un poco más de investigación de cómo funciona el proceso. Sacó bastante la zona de confort por motivo de que mi expeditación no es la parte informática, pero a fin de conciliar tenemos que investigar un poco más.si estoy satisfecho en mi trabajo	Dirección
			¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	Básicamente el fin es pagar a los beneficiarios. El tema está... en hacerlo más rápido y de forma correcta. Entonces las coordinaciones netamente de la alta dirección a mi persona es con ese fin.	Dirección

		¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	Definir qué tan satisfechos no lo podemos definir de forma directa porque no tenemos contacto directo con el usuario. Nosotros hacemos netamente la parte administrativa.	Dirección
	Control	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	Para el proceso de control, ¿no? Nosotros utilizamos el aplicativo SIASIS. Es la única herramienta que sustenta los pagos que funcionen en base a un convenio con el Banco de la Nación. El Banco de la Nación nos remite la información de forma diaria indicando a qué beneficiarios ha sido pagado. Eso es lo que nos ayuda a nosotros a conciliar los importes de ese embolsado de la cuenta de subsidio	Control
		¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	Bueno, en la pandemia hubo algunos problemas en lo que es el cobro y algunos beneficios como el corte de plazo de adscripción, el cual evitaba que se revirtiera el presupuesto. No se están haciendo muchas reversiones del presupuesto, pero se podría decir que una resolución que aprueba un grupo de pago se ejecuta a un 95% o 90% en la práctica y el resto ya queda para trámite de reversión. Y en cuanto a los documentos que presentan los asegurados	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Entre mis funciones no evalué ni evidencio incongruencias entre los expedientes del asegurado, pero La directiva nos indica que el documento de sustento, aparte de las declaraciones juradas y formatos, son el sustento de gasto que hizo el familiar beneficiario acreditado que se realizó el sepelio, porque en base es un subsidio que amortiza ese gasto. Ahora de acuerdo al pago de la prestación.	Requisitos
	Forma de pago	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	A efectos de convenio y costo el pago es eficiente porque el Banco de la Nación lo tenemos a nivel nacional. Tenemos en consideración que también tenemos el apoyo del Pías, de los programas que se van por las zonas inaccesibles, ya sea fluvial o aérea. que facilitan a las personas vulnerables. Tenemos que tener en consideración que este subsidio es para las personas de bajos recursos originalmente, pero actualmente aplica para todos. Entonces la accesibilidad del Banco de la nación es buena. El Banco no ha incumplido el convenio, el costo es mínimo teniendo en consideración la labor nacional, que son dos dólares por cada operación. Entonces, por ese aspecto, creo que el alcance es bueno. El motivo, más que todo, de los inconvenientes, no es un tema del banco, sino más que es un tema de comunicación en las zonas rurales. Existe un proyecto del banco que no estoy seguro con qué otro programa está. El Banco de la Nación	Forma de pago

			tiene tuvo un proyecto que era cuentas para todos, o sea, era filiar el DNI del 100% de la población peruana para que tenga una cuenta donde se le pueda abonar de forma directa este subsidio. Esto ocasiona que como la cuenta se abona de forma directa a la persona y ya se asume que está pagado, entonces el alcance del dinero ya estaría en el banco para cobro sin el plazo. para que se revierta este fondo al tesoro público. Pero la incongruencia está que el banco no tuvo mayor alcance en este programa. No podría dar mayor alcance porque es el único comentario que tengo.	
		¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Bueno, el tema del fraude he identificado dos puntos que vendrían a ser la validación de los comprobantes porque han adulterado comprobantes y el otro vendría a ser de la validación si es que la persona es ha fallecido realmente entonces este para el tema de comprobantes está se está se está planteando un convenio con la SUNAT para que el aplicativo mismo pueda validar los comprobantes sin necesidad que lo que el evaluador lo haga no el tema que recae en la REGNIEC si es que la persona ha fallecido, no. Hay una ligera, un punto crítico, se podría decir, que vendrían a ser los municipios en zonas rurales donde pueden fraudular, pueden falsificar estos documentos. Como hay una demora entre la regularización entre la REGNIEC y el municipio, ahí es donde se crea el punto crítico. hasta la fecha como usted sabe todo documento emitido por una entidad estatal se le tiene que tratar con buena fe, entonces ese vendría a ser el riesgo que tenemos.	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	Bueno, en la práctica debería ser 60 días, pero ahorita pasan 90 días para que cobre el beneficiario. Una vez que se aprueba la resolución con el grupo a pagar, al día siguiente, mejor hecho. máximo, una semana siguiente que el banco reciba la data del 100%, los beneficios se pueden acercar a pagar la reforma inmediata solamente presentado en su DNI en ventanilla.	Procedimiento
		¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Toda, IPRESS, DIRIS, GERESA, también los municipios, tienen esta información, al igual también que el portal de transparencia del CIS, entre también las UDRs, GMRs que se encuentran, hasta los mismos PIAs que se encuentran en un trabajador.	Procedimiento
	Seguimiento	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Sí, tenemos nosotros que procurar que el 100% del beneficio sea pagado, pero el alcance a las prácticas de hoy, porque se está planteando un nuevo mecanismo, no tiene mayor alcance. Lo que se está haciendo es comunicar a las UDR que ellos comuniquen a la cimblesa de su encargo para que	Seguimiento

			ellos insten una lista de las personas pendientes a pagar. Pero el nuevo aplicativo lo que va a hacer es mandar un mensaje de texto y un correo electrónico de forma quincenal para que se notifique. El hincapié o mejor dicho el problema está que no todos tienen un celular y no todos tienen correo, pero al menos se garantiza que las personas que tengan acceso a ellos estén comunicados	
		¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	<p>O sea, la información es clara. Básicamente, los inconvenientes que tienen es más que todo en la parte administrativa, el tiempo que demora o a veces el mismo desinterés que se crea por parte del beneficiario por el tiempo de aprobación y pago. Puede ser que ese beneficiario, el finado, tenga salud, tenga salud polvo u otro seguro, el cual incumple la norma del aseguramiento. Normalmente, antes de que ingresen en el trámite de CEPELIOS, se hace una consulta de forma... como control antes de recibir el expediente, parece el beneficio del seguro para evitar que ellos también abocan su tiempo en algo que no les corresponde, ¿no? Pero hay la salvedad que a veces su salud, que nos brinda el portal de consultas, no esté actualizado. Entonces, si cuando se actualiza el trámite puede estar en curso y en curso se rechaza el trámite. En esos casos se les envía una notificación al correo o a la IPRES que estaba encargada del trámite para que comunique al usuario porque el usuario siempre tiende a ir a la IPRES a consultar el estado de su trámite.</p> <p>Esto data de varios años anteriores, lo que pasa que algunas directivas contemplaban algunas situaciones y otras no. El tema es que las directivas no son retroactivas. Entonces hay casos antiguos que presentaban particularidades como fallecimiento del beneficiario, que este beneficio pasó a ser como una herencia, entre otras situaciones varias. También hay quejas de que esta persona no debió haber presentado el trámite, sino otra. Entonces, en esos aspectos, la GNF actúa como órgano de línea y son los que evalúan el trámite. y ven si es que le aprueban o no. Ya queda a potestad de ellos, de acuerdo a cómo lo sustenten. Bueno, imagino que deben hacer conciliación con la parte legal a fin de no vulnerar los derechos. Pero este trámite de estas particularidades toman bastante tiempo.</p>	Seguimiento

			¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?		Seguimiento
E2	Gestión administrativa	Organización	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	En la estructura organizacional Mi rol es ahorita atender las consultas que se realizan a nivel nacional de parte de las GMR y UDRs.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	El aplicativo, el SIASIS en este caso, para todo proceso de registro, para aprobación de los expedientes y también para la programación de pago, todo eso a través de un sistema de aplicativo del SIASIS.	Organización
			¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	Acá hay un equipo. En estos momentos éramos cuatro, ahora somos tres personas que estamos viendo formando ese equipo para ver todo lo diferente a sepelio. En cuanto a GNF, bueno, uno por ahora, como te dije, éramos cuatro y recién se ha ido un personal, de repente en mi futuro poder incrementar dependiendo porque ahora como ya ha salido una nueva RJ que tiene que ver sobre el procedimiento de los expedientes de Sepelios y que va a optimizar todo este proceso que antes era físico ahora va a ser virtual en lo posible cero papel. Entonces eso va a conllevar a que todo el proceso que se daba desde las UDR y GNF sean más rápidos. O sea, todo va a ser a nivel digital casi.	Organización
		Dirección	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	Bueno sí, a lo que compete la gestión, sí.	Dirección
			¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	El objetivo es que el pago de sepelios llegue lo más pronto al familiar de la persona fallecida. Ese es lo que se requiere. Ese es el objetivo principal	Dirección
			¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	Ahora no pero se va a mejorar en todos los aspectos. Ya no va a ser expedientes físicos, como le dije anteriormente, va a ser todo virtual, pero también los pagos van a ser más rápido. Por ello mismo, porque ya no va a pasar de mano en mano, que lo que hacía la demora del trámite del expediente que	Dirección

			podía ser de 3 a 6 meses. dependiendo de la presentación de su solicitud. Y a eso va que va a conllevar a que el familiar se sienta satisfecho y contento de recibir cuanto antes su pago.	
	Control	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	Siempre hay una supervisión control del ente superior, como esto empieza desde la IPRES, que es la que pasa a las UDR, el GMR. Las GMR hacen una supervisión trimestral a las UDR para ver, porque las UDR actualmente son las que revisan evalúan y aprueban de ser necesarios los expedientes. Entonces, la GMR es la que hace el control posterior para ver si las UDR de su jurisdicción han actuado o si han hecho las revisiones y aprobaciones de acuerdo a la norma vigente. Muy bien, excelente.	Control
		¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	Sí se ha logrado cumplir y si uno alcanza se hace una modificatoria para solicitar ampliación de presupuesto, cuando eso no es suficiente.	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Hay un control tanto por el personal de las UDR de verificar en el sistema de RENIEC para ver que la identificación de las personas que están solicitando la solicitud esté y con esos controles ya hay una cierta... Cotejo. Claro, cotejo. Y es de la IPRES. También en la IPRES y en la UDR también. Sí, en la IPRES. En la IPRES solamente hacen visuales. Y en la UDR también hay personal que se dedica a ver, que sea veraz y que esté asegurado al CIS, que no tenga otro seguro entran a la página de RENIEC para ver la persona. El fallecido se encuentra inscrito en RENIEC y también el solicitante se encuentra inscrito en RENIEC. Se certifican ambos para ver la autenticidad de la documentación.	Requisitos
	Forma de pago	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	En ventanilla es rápido. Basta que ya se haga la programación acá. en la que en el SIS propiamente dicho se envía ya por tesorería, ellos lo envían al banco. Cuando ya está en la lista de la relación de pago, es rápido. Las personas que están cerca están en la relación y se les paga. En ese aspecto no hay problema.	Forma de pago
		¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Sí, a veces hay errores, por ejemplo. siempre va a haber porque todo aplicativo por lo muy bueno que este siempre se va a escapar porque los ingresan es un error por una persona humana que se puede equivocar en digitar un DNI o algo así y otra persona no la persona que realmente debe cobrar entonces por eso ocurre menor cantidad y de que también puede haber fraude también hay a veces pero siempre es este mínimo 1%, sí, sí, hay de que... A veces se presenta un muerto vivo, por decir así, ¿no? Sí, pero esos no... Por los controles	Forma de pago

			que estamos llevando se detecta en realidad, pero a veces se les escapa de las personas porque no hay acceso, sobre todo en provincias, no hay acceso de repente, donde están, por la zona alejada de la Internet, y no pueden verificar en RENIEC, ¿no? En ese momento, si esa persona está realmente muerta, ¿no?. No más físicamente y lo pasan, pero se detecta posteriormente cuando la persona que supuestamente está muerta está viva después con los controles que se hacen posteriormente.	
	Procedimiento	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	la directiva se demoraba de tres a seis meses y hasta veces más. Desde el momento en que se presenta a los comunes. Así es, desde el momento en que se presenta en la IPRES hasta que salía el pago. A veces ha habido ocasiones de seis, nueve meses por distintas situaciones, unas cosas porque se han demorado en la IPRES o en la UDR y otras porque llegaban acá y no había presupuesto. Y ya se escapaba pues ya.	Procedimiento
		¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	En el mundo IPRESS, ahí está la relación para que puedan cobrar, para ver si ellos pueden cobrar la relación, está en el mundo IPRESS, ahí están los calendarios en SEPELIO y pueden entrar ahí porque dice todos los meses cuando ya sale la aprobación de pago. se sube la información, la oficina de informática sube la información al aplicativo del SIS, la página del SIS y ahí en el mundo IPRES pueden ver y visualizar las personas. Después se manda eso, uno, después se manda mensualmente, se manda eso también a las GM Y UDR para que socialicen esa información a las unidades ejecutoras, también eso también lo publican en su cuadro mural, en su vitrina, ¿no? En su cuadro mural.	Procedimiento
	Seguimiento	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Como le dije anteriormente, las macros hacen su control. Ellos son, en lo que no son, gerárquicamente más cercanos a ellos, inmediato a las UDR, ellos realizan controles, supervisiones trimestrales para ver justamente que si las aprobaciones que hicieron acorde a la norma vigente. Ahorita es la 119 del 2019, la RJ 119 del 2019. Así es.	Seguimiento
		¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	La misma motiva es porque cuentan con otro seguro también porque cambiaron su razón de estado civil eran solteras y después parecen como casadas o si hacen su trámite estando casadas y después se divorciaron o también son casadas y después pasan a ser viudas depende cómo inician su trámite tres a seis meses a nueve meses. Entonces cuando acá en el aplicativo en OGti revisan, hacen la corrida de revisión de todo, entonces ven también los datos tanto del fallecido como de la persona que va a cobrar. Y cruzan con RENIEC y como ya han actualizado sus datos RenieC, se han iniciado como casada o	Seguimiento

				soltera, entonces ahí les sale. Soltera, casada y como casada viuda. Entonces cambia. Entonces eso es otro motivo que se puede observar también o por contar con otro seguro, que sea de salud, salud col, entonces no le corresponde. hay algunos casos que se observan porque no cumplen criterios, como dicen, por ese motivo, si otro seguro ya son rechazados, pero puede ser por otros casos, como dicen, por errores de Por el Estado civil, se corrigen, como dicen los cambios de Estado civil, se los observan y lo pueden levantar después. Entonces, eso puede estar pendiente, porque también están en el banco y todavía no van a cobrar, están pendientes de cobro.	
E3	Gestión administrativa	Organización	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	En la estructura organizacional Hacemos la programación de pagos de cada calendario.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	Tenemos el aplicativo, el que se llama SIASIS, el Excel y el Word.	Organización
			¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	En GNF existe el área de liquidaciones y en el área de liquidaciones estamos liquidaciones de prestaciones de salud y no tarifadas y tenemos el área de prestaciones económicas de SEPÉLIOS para poder llevar a cabo la misión de lo que respecta a Sepelios.	Organización
		Dirección	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	En lo que respecta a Sepelios, sí, por el que revisar bastante, hay que revisar normativa para poder dar una respuesta acertada ante los consultas que nos hacen llegar las UDR o GMR, o incluso los ciudadanos.	Dirección
			¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	Poder brindar la prestación en el menor tiempo posible, pero salvaguardando que sea un afiliado nuestro que efectivamente haya fallecido. Para eso están los controles que se hacen con Reniec, con su salud, con la misma base de datos del SIS.	Dirección
			¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	3 Esta data de años atrás que ha venido dando es una insatisfacción por la demora en la programación de pago. Estamos hablando de años 2020, 2021 y aparte del año 2022, las solicitudes que son aprobadas en los UDR de un mes se están programando al siguiente mes vale decir lo que se	Dirección

				<p>aprobó durante el 1 al 30 de abril en el mes de mayo ya salió la RJ ya y está este... y se está viendo la disponibilidad de cobro, no para que la gente pueda cobrar o sea antes había insatisfacción pero ahora es bastante dinámico, mucho más ágil que incluso en un mes o más o dos meses la gente está cobrando. Es una hojita que pueden haber casos aislados que hayan quedado observados por algún motivo y que todavía están ahí en tela de subsanación. Pero lo que es la mayoría, en teoría si más del 95-98% ya están teniendo un pago mucho más rápido.</p>	
		Control	<p>¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?</p>	<p>El control es previo, es donde le podremos decir que hacemos las cruces con reinvídeos, con su salud, la misma base de datos de insist. Como controles posteriores no hay implementados. Se puede hacer una supervisión psíquica, está a cargo de las UDR, GMR, supervisiones trimestrales, pero hacen supervisión física. que la evaluación que se hizo se acorde a la directiva, es verificar lo que ya la UDR verificó en su momento, entiendo que eso es algo manual. Además sería, se corroboraría con la página de su salud para ver el tema de la afiliación, el acta, para ver si el acta de función existe, hay una consulta en línea que es gratuita</p>	Control
			<p>¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?</p>	<p>El año pasado sí, el cabecilla que para el año pasado nos dieron 53 a 58 millones, todo se agotó y para este año en buena hora nos han dado 104 millones, eso nos va a permitir que se pueda programar todos los calendarios que se den en el transcurso del año sin que haya que estar viendo la disponibilidad presupuestaria porque en otros ejercicios a fines de año ya no alcanzaban el presupuesto y se quedaban para el siguiente año algunos calendarios</p>	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	<p>¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Ya, está relacionada a los cruces a esos cruces que mencionó con RENIEC para ver la fecha de fallecimiento que coincida con lo que se ha registrado en el aplicativo la información que se recoge del expediente que presenta la persona. O sea, de todos los requisitos que presenta la persona, eso se registra en los datos en un FUA, como si fuera un consolidado resumen. Y ese FUA es el que se registra en el aplicativo. Y esos datos que se han registrado son los que ya se empiezan a cruzar con RenieC, con su salud y con la misma base de datos de SIS para verificar su fecha de fallecimiento, para verificar que el afiliado no tenía otra afiliación, la afiliación en otra ya, pasaba un desfallecimiento, y que su afiliación así se encontraba activa. Esos serían los controles que se hacen.</p>	Requisitos	

		Forma de pago	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	Entiendo que tienen que ir las personas con el DNI vigente o el carné de estantería vigente. una cobertura de internet en sus diferentes agencias, para que pueda hacer la atención fluida. Entiendo además que para el pago hacen el control biométrico para las personas que tienen DNI. Para las personas que tienen carnet de extranjera, para ellas no hay el control biométrico, pero sí existe otro control, parece que hacen con la página de migraciones.	Forma de pago
			¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Básicamente los controles con los cruces nuevamente, no con el cruce con RENIEC, con su salud porque si se demuestra que es afiliado nuestro ya ese es un primer punto a su favor no sé si es 1163 o hay otra norma de su salud, se indica que el SIS, la fuente con la que tiene que cruzar para determinar si una persona es afiliada a nuestro o no, es con el aplicativo de su salud, o sea, si o si eso es lo que se tiene que cumplir. Si en ese se verifica que tiene relación activa al SIS, entonces pasa, y ese es uno de los solo hay casos en los que el acta de defunción a veces demora en ser actualizado en RENIEC y son los que provienen de las municipalidades y eso bueno, hasta el momento las evaluaciones se han hecho de manera física en las UDRs entonces lo que hacían era verificarlo no se puede decir que el documento es 100% auténtico es que en función a lo que reciben, a la información que reciben del expediente de solicitud de PES, es que van viendo, si es acta de municipalidad van a le diría que la acta de municipalidad no siempre se va a visualizar en RENIEC como fecha de fallecimiento porque demora en la actualización a veces más de un mes, de uno o dos meses o más. Entonces ahí solo queda ver que los datos coincidan. El nombre DNI del muertito coincide con lo que está registrado y con la fecha de afiliación. Cuando el documento es de este tipo se hacen más verificaciones porque todo tiene que entre 2DM y otro dato más que aparece en el acto. Eso principalmente.	Forma de pago
		Procedimiento	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	hasta más de 200 días	Procedimiento

			¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	se encuentra en el portal web del SIS	Procedimiento
		Seguimiento	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Los supervisores financieros de las GMRs supervisan de manera periódica los expedientes de las UDRS, aunque la mayor cantidad de controles son previos al pago	Seguimiento

			<p>¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Bueno, los que están establecidos en la directiva son cuando la persona había fallecido por accidente de tránsito y estos gastos debían ser cubiertos por el SOAT en ese caso sí, con la 119 no va y ese es claro uno que se puede presentar con mayor frecuencia otro sería cuando la persona fallece en el extranjero pero no fue referida por el CIS en ese caso no se cubre, pero no es muy frecuente además al no ser un caso emitido en el CIS no se tiene registro de eso solo se tiene registro de los casos que se han pasado ahora una vez que se han pasado y luego de apretar los cruces con RENIEC, SUSALUD y así así, que en algunos casos, más es el caso con RENIEC, que puede haber diferencia de nombres pero esta diferencia de nombres va por la tilde o la ñ o dos espacios por ejemplo se llama...Brillig Susana, por decirlo, pero en la afiliación está escrita Brillig Espacio Susana con sus nombres, pero en RENIEC tienen como Brillig es Doble Espacio Susana, y eso como al cruce de información es bien sensible, tiene que calzar todos los caracteres, a la inconsistencia de diferencia lo observa. Nosotros hacemos la búsqueda en bloque, cuando no cumple se transmite tal cual, no cumple, pero ya cuando se hace una seguridad, una revisión antes de la programación de pago, ahí se pueden encontrar estos detalles, y ya cuando es solo por dos espacios no es razonable que continúe esa observación.</p> <p>Las pocas que están pendientes es porque tienen alguna observación pendiente de subsanación. Algunas pueden ser por parte del mismo ciudadano, del mismo acreditado, y bueno, ya depende de que ellos lo puedan subsanar en un tiempo considerable. Y lo otro es ya cuando son casos muy habituales que se piden, por ejemplo, Es un caso antiguo que tenía algún problema con el cambio de DISA. Ayer algunos fueron observados que el código del FUAL usaba con DISA, pero ahora no se está manejando eso de la DISA, se maneja RENIEC, y tal vez esas equivalencias no están consideradas. Cosas como esas hacen de que haya demora, porque cuando las cosas están escritas en la directiva es más fácil, porque se tiene el procedimiento y se brinda oportuna atención. pero cuando hay algo que no está establecido en la directiva, se tiene que ver con hacer el procedimiento de solución y eso toma más tiempo. Y por eso estaría ahí. Y estaría ahí, eso sustenta el tema de la demora.</p>	<p>Seguimiento</p>
--	--	--	--	---	--------------------

E4	Gestión administrativa	Organización	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	En la estructura organizacional El Rol que desempeño actualmente y soy el director ejecutivo de tesorería acá nosotros realizamos la fase final del pago de las RJ que vienen para pago de sepelio	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	Las herramientas tecnológicas que se utilizan son el aplicativo SIASIS y también el SIAF, que es para el pago.	Organización
			¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	Aquí en mi oficina la distribución de personal para pagos de sepelios, directamente lo vemos solo dos personas. Yo que soy el director y un profesional que es especialista en temas de pagos de sepelios y conciliaciones bancarias.	Organización
		Dirección	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	Sí me permite desarrollar habilidades porque todas las cosas que uno va aprendiendo durante el ejercicio de su función en su experiencia profesional se va aplicando en cada uno de los procesos, ya sean previos y posteriores al pago de los sepelios.	Dirección
			¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	El objetivo principal es el pago oportuno, no que sea lo antes posible para aquellas personas que han perdido su familiar y necesitan recuperar su dinero.	Dirección
			¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	Yo creo que los beneficiarios en parte quedan contentos porque es un monto con el que se les está apoyando en sus gastos que ellos han realizado, pero también por el tiempo de demora pienso yo que hay un cierto descontento o de repente un sin sabor que pueden tener los beneficiarios de este sepelio.	Dirección
		Control	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	para el control de pagos, se hace todo con las conciliaciones bancarias y también con el siasis se hace un cruce de información y acá se han detectado muchas falencias que tienen los sistemas	Control
			¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	En cuanto al presupuesto, sí se logra cumplir con cabalidad el pago, tanto a los beneficiarios en sus importes que solicitan, y ahora también que tenemos calendarios mucho más abiertos para cumplir al 100% en las solicitudes mensuales de las personas que presentan y pretenden cobrar, una vez que se ha verificado toda su información.	Control

Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Las medidas que se toman, nosotros no verificamos, acá realmente eso lo hacen en la GNF, pero como todo control previo y los supervisores que son los encargados, revisan según la directiva los comprobantes de pago que sean originales, lo cruzan con información que está en la SUNAT, en la RENIEC. y todos los aplicativos con los que se le capacitan a los supervisores financieros.	Requisitos
	Forma de pago	¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	el pago en ventanillas cada vez se busca mejorar esa situación porque cuando ya llega el banco en sí el trámite es rápido porque se acercan con su DNI y cobran claro hay algunas falencias que pueda contar propiamente el banco como es el tiempo de espera en las colas pero una vez que la persona ya tiene su pago aprobado no tiene ningún impedimento para cobrar simplemente con su DNI	Forma de pago
		¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	En cuanto al minimizar los riesgos de fraude, fraudes no se han detectado, errores sí porque hay cosas que se digitan de manera manual, los sistemas se alimentan con digitación y todo manual, entonces el mismo hecho de que sea manipulado por seres humanos siempre va a haber un margen de error, pero cada vez hay más cruces de información que con programas de la OCTI para cruzar información y verificar que todo sea correcto.	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	El tiempo promedio que dura es entre 3 a 6 meses. Esa es la mayor cantidad de sepelios. Excepcionalmente, hay personas que cobran un poco después por algunas observaciones que pueda presentar. O también la demora de los mismos familiares en presentar documentos, presentar incompletos. Pero ese es el promedio, entre 3 a 6 MESES	Procedimiento
		¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	La información se encuentra en la página web del CIS, ahí se encuentra en el mundo IPRES y también en sus resoluciones administrativas, en sus resoluciones jefaturales, en el mundo IPRES, en todo lo pueden encontrar en la página web del SIS.	
	Seguimiento	¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Con las conciliaciones bancarias, se cruza la información del SIASIS Y EI SIAF	Seguimiento

			¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Los motivos más comunes ya los detectan en las UDRs, con el cruce de información es donde se detectan la mayor cantidad de errores y también que las personas no tengan otro seguro. Acá lo que podemos verificar son personas que no han ido a cobrar su sepelio esto puede ser por la cantidad de tiempo que ha pasado, hay gente que ya no ha hecho seguimiento a su pago y bueno está pendiente del pago ahí en el banco, no hay espera de que se acerquen con su DNI y puedan cobrar	Seguimiento
--	--	--	---	---	-------------

Entrevistas a beneficiarios

Entrevistado	Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta textual	Códigos
B1	Gestión administrativa	Organización	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	Me acerqué a un hospital, el hospital del Ministerio de Salud. Creo que esos hospitales son del CIS porque en el hospital vi a una persona que llevaba un chaleco y en el chaleco decía SIS Entonces me acerqué a preguntarle, me indicó dónde estaba el módulo del SIS y fui a preguntarle todo sobre qué tenía que hacer para recibir el seguro de mi familiar fallecido. Entonces ese fue el camino. Tuve que ir directo al hospital y recuerdo que un chaleco azul era el que llevaba la persona que me atendió.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	He utilizado las herramientas tecnológicas de forma presencial. Bueno, la verdad es que no he usado ninguna tecnología porque no la uso. No sé usar mi celular ni internet, solo lo uso para llamar. Para mí fue ir directamente al hospital a preguntar dónde me podían llevar y quién podía darme información. No he usado ninguna tecnología porque no conduzco. Soy una persona mayor.	Organización
			¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	Ninguno. Ya me han atendido bien y han aceptado toda mi documentación. La persona que me atendió me guió muy bien, me entendió muy bien y no tuve ningún problema. Todo lo que me dijo fue claro y la documentación también estaba ahí. Me ha resultado muy fácil presentar todos los documentos. No he tenido ningún	Organización

			problema, ni dificultad, ni con el personal, ni con la documentación, ni con los trámites. Para mi ha sido rápido y..Me he sentido muy bien haciendo todo el proceso porque todo ha sido según como esperaba que fuera.	
	Dirección	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	Había una señora que era muy buena, me dio toda la información. Desde que llegué al hospital me llevó al módulo, me atendieron. Después de dos veces más, volví a pedir documentos que no encontraba. La misma señora ha vuelto a atenderme. Muy amable. De verdad esa señora ha sido muy amable en todos los trámites que he realizado. Y yo sabía mucho. Todas las preguntas que he tenido. Respondí y rápidamente pude solucionar todo. Por eso no hubo ningún problema con respecto a los trámites que estaba haciendo. Y luego, la última vez tuve problemas con un hombre que no quería ayudarme porque se había olvidado de mi ADN. No me ayudaron, pero cuando lo traje, estaban bien.	Dirección
		¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que la IAFAS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	La experiencia fue buena. Siento que muchos han tardado mucho en pagarme pero no ha habido mucho problema porque ya sabía que como era del estado me iba a tardar un poco. Los gastos, si tuviera que prestar el dinero, los gastos porque en la idea de seguro nos devuelven pero se supone que es el seguro de eso pero se supone que es el seguro de eso. en el momento de la pelea. Pero esto me lo han depositado a los tres meses, casi cuatro meses, así que he tenido que prestar ese dinero y luego lo he devuelto. Pero sí está dentro de lo que esperábamos, porque otras personas que también han pasado por lo mismo me dicen que el trámite y la documentación están demorados. Ha sido bueno porque nos apoyan en lo que sea, pero el tiempo es demasiado, lleva mucho tiempo.	Dirección
		¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	NO TANTO, BUENO porque me ayuda mucho. No ha sido mucho dinero, pero sigue siendo un apoyo en estos momentos de necesidad, donde más se necesita el apoyo.	Dirección
	Control	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	No, No he requerido el libro de reclamaciones. Todos los problemas que he tenido, los he leído y preguntado, hablando y hablando, y los he podido solucionar. No he necesitado pedir el libro de reclamaciones.	Control

		¿Ha recibido el total del importe gestionado para el pago de prestaciones económicas de sepelios?	Sí, los mil que me dijeron si me han pagado los mil.	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	No, no he tenido ningún problema al principio. Sí, porque había documentos que no sabía cómo llenarlos ni dónde conseguirlos o...o no me entregaron los documentos rápido, la gestión tardó. Pero después de esperar el tiempo necesario, pude completar todo. No puedes hacerlo rápido, sí, es verdad, no puedes hacerlo rápido, lleva tiempo. Pero después de que es difícil, no es difícil. Lo único es tener un poco de paciencia y luego todo cae por su propio peso. Dificultad del tiempo de espera. Pero no hay otra dificultad. Todos los documentos son fáciles de obtener.	Requisitos
	Forma de pago	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	Bueno, el único problema que tuve fue que se me había olvidado mi DNI. Entonces tuve que regresar a casa y luego regresar porque no querían darme el dinero. Sólo había tomado...una pérdida constante y mi bono. Porque había perdido el DNI, entonces no podía. Tuve que volver a mi casa y cuando me dieron el DNI en La RENIEC, mi nuevo DNI, pude ir allí. Pero eso fue culpa mía, se podría decir, porque sin DNI en el banco no te llegan. Estaba como para probar suerte, se podría decir, a veces me dan, pero no me alcanzan. Luego otro problema en el banco, en la nación, no hay problema.pero el tiempo, se pierde mucho tiempo en ir, hacer las colas, todo ese proceso. Entonces, nada más.	Forma de pago
		¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	No, no, la verdad que no, porque todos los datos que me pidieron eran datos normales que puedes dar en cualquier lugar. No hombre, el número del DIN, no he tenido ningún problema con eso. Ha sido normal, no he sentido que de repente sea por algo malo, algo frágil. Toda la información que he dado de mi persona ha sido, en mi opinión, buena. No he dado nada extraordinario, nada que de repente sea muy privado, muy personal. Entonces no he tenido ningún problema en este caso.	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	Mi trámite más o menos ha durado desde que murió mi familiar ocho meses.	Procedimiento

		¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Descubrí que toda esa información en el módulo CIS. Cuando mi familiar murió, una señora se acercó a nosotros, porque mi familiar murió en el hospital. Una señora con chaleco se acercó a nosotros, recuerdo, y nos explicó que había una serpiente del sepulcro. Y ella fue quien nos guió. Ni siquiera conocía este seguro, pero mi familiar falleció, nos asesoraron muy bien en el hospital. Nos explicaron todos los trámites que había que hacer. Al principio no entendí mucho porque estaba más preocupada por mi familia, pero después de prestar atención y la señora nos compró su número, llamó, llamó, nos entendimos y rápidamente pudimos completar todos los documentos que me pidieron. Entonces, al menos en ese aspecto, nos ayudó mucho que hubiera información personal del SIS. en los hospitales porque te orientan rápidamente sobre lo que tienes que hacer.	Procedimiento
	Seguimiento	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Bueno, me dijeron que iba a preguntar. Cuando dejé mi solicitud, estaba listo. Fui a preguntar tres o cuatro veces creo, y la última vez que fui me dijeron que mi solicitud ya estaba aprobada. Y bueno, pensé que iba a ser rápido, pero tomó un tiempo. Pero eso sí, preguntando fue como me dijeron. Debido a que tuve problemas con mi celular, perdí mi número y ni siquiera recibí una llamada. Así que tuve que seguir, preguntar, seguir, preguntar, seguir, preguntar. Y así me dieron el resultado.	Seguimiento
		¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	el problema y la dificultad que he tenido es el tiempo de espera. Es muy largo. Porque la necesidad es inmediata, pero el proceso es largo y no te lleva ni uno ni dos meses. Te lleva, en mi caso, ocho meses. Entonces ese es mi principal problema. que hay demasiados documentos, demasiado engorrosos, y lleva mucho tiempo. Entonces, en lugar de ser un beneficio, es un prejuicio. Porque te lleva un tiempo, te lleva tu tiempo, perdemos tiempo en el trabajo, muchas dificultades. Te dan demasiado trabajo. El proceso debería ser más fácil.	Seguimiento
		¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Todo lo que he hecho lo he hecho en persona. No uso internet, no uso medios digitales. Todas las cosas que he tenido que hacer las he hecho en persona. Ir a buscar la información en la oficina, presentar mis documentos personalmente, ir a informarme cómo va el trámite, preguntar personalmente. Todo se ha hecho en la oficina. Todas las cosas que he hecho las he hecho en la oficina. Y así ha sido también el seguimiento que hice. Todos van a la oficina a preguntar. Afortunadamente la gente tuvo paciencia porque estaba	Seguimiento

				cansada de verme. Estuvieron allí todo el tiempo. Estaban mirando, yendo, yendo, yendo, hasta que me fui. Y eso me dio alivio al final que había dejado el pago.	
B2	Gestión administrativa	Organización	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	El personal que me atendió, el que yo identifiqué, la verdad es que no tuve nada especial porque fui a una oficina. En internet busqué más o menos la dirección más cercana del SIS y me mandaron a una dirección que estaba en Barranco. Entonces en esa oficina... Creo que es una oficina distrital o local, no lo sé, pero toda esa parte de Lima, la parte sur de Lima, parece que está ahí porque llegué y pregunté y automáticamente, no solo llegué y me trataron muy bien, todas las oficinas, creo que le llaman UDR, UDR Barranco, y ahí me atendieron, me dieron toda la información, y todos los que estaban allí trabajaban en el SIS O, eso es todo lo que puedo decir. cómo llegué allí. identificar al personal porque se encontraban trabajando dentro de la oficina. Todos ellos eran de la CEI.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	Bueno, lo vi en internet. Busqué en internet y había un número de teléfono. Entonces llamé a ese número y al principio llamé y llamé y no me respondieron. Pero después cuando me contestaron me dieron la dirección donde podía ir. Y ahí fue donde fui a esa oficina y empezaron a darme toda la información que necesitaba. Entonces he usado Internet y el teléfono. Ambos, sí, los he usado para obtener esta información. Pero el teléfono sí, con muchos problemas, porque he llamado muchas veces. Y después de tanto insistir me han atendido.	Organización
			¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	Con el personal para mí fue difícil. En ninguno si me habían atendido rápidamente, aunque a veces iba, ya no estaban en su horario de refrigeración. Y fue difícil encontrar al personal, pero... Pero luego, en tiempos normales, sí me atendieron normalmente. El mayor problema, creo, fue que...que a veces he estado ahí y estaba de vacaciones y había un pedido. Entonces ese ha sido el problema, pero no ha tenido otro problema que ese. Eso no ha significado mucho para mí. Fui una vez y fui al Puras a ver mi billete, pero nada más. Eso es lo único. Pregunta número cuatro.	Organización
		Dirección	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	Fueron muy amigables. Yo estaba teniendo muchos problemas económicos en ese momento. La familia que falleció nos dejó muy tristes. Las personas que me atendieron en el SIS fueron muy comprensivas y atentas. Los formatos y documentos que tuve que llenar también fueron entregados rápidamente. Creo que eso es algo bueno, que la atención ha sido muy	Dirección

			buena al menos. Solo que al principio no entendía mucho del tema, así que he tenido mucha paciencia para explicártelo. Porque al principio no entendía mucho de los documentos, del proceso, de esto y aquello, pero he tenido mucha paciencia para explicarlos todo. Y gracias a Dios he completado todos los documentos como me habían dicho desde el principio.	
		¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que la IAFAS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	He tenido una muy mala experiencia. Mis documentos han sido rechazados una y otra vez. Me han estado observando de vez en cuando. Y para mí fue muy tedioso, muy molesto estar yendo de vez en cuando a la presentación. La persona que me estaba mirando, me estaba mirando mal, no tenía paciencia. Realmente ha sido un dolor de cabeza. Y al final, para que no tenga una miseria que no alcanza a nada. Es mejor ser sincero o deben acelerar el proceso. No pido tantos documentos por si miento diciendo que mi familiar ha muerto. Quiero que se tenga en cuenta la opinión de quienes son los que cobran el seguro. Los beneficiarios, porque en lugar de ser un beneficio, eso es un dolor de cabeza y una miseria que nos dan. Haz el proceso más fácil. Se preguntan muchas cosas. Si el familiar muere ¿vamos a estar mintiendo diciendo que ha muerto? Esas cosas hay que verlas, para que el proceso sea más rápido, más ágil. No es tanta la vuelta que dan.	Dirección
		¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	MASOMENOS pero creo que todavía hay cosas que mejorar. Es una satisfacción para el promedio, puedo decir. Porque por supuesto agradezco que el estado nos brinde un beneficio económico para cubrir los gastos del sepulcro. Pero esto lleva demasiado tiempo, por lo que hay bastantes cosas que se pueden mejorar. No todo ha sido color de rosa porque ha tardado demasiado, el importe no es muy elevado, no todos los gastos están cubiertos. Pero es mejor que nada, al menos nos están apoyando en algo. Eso es lo que podría decir sobre esta pregunta.	Dirección
	Control	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	No	Control
		¿Ha recibido el total del importe gestionado para el pago de prestaciones económicas de sepelios?	Sí, recibí el dinero. Allí nos indicaron los porcentajes del seguro que nos correspondían. Y según el porcentaje que me indicaron en el sorteo, en ese expediente que me mostró la señora cuando fui a preguntar por esta situación del cobro del seguro, según ese expediente estaba el pago. Ni más ni menos, fue exacto.	Control

Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	Sí, tuve problemas. Sí, tuve muchas dificultades. Para el certificado de defunción me tardaron mucho en el hospital para entregármelo. Ese fue el documento con el que tuve muchos problemas. No sabía cómo pedirlo. Iba, pregunté, nadie me daba razones. Cuando encontré la oficina, me dijeron que viniera la semana que viene. Cuando fui, no estaba lista. Había perdido mi solicitud. Tuve que hacerlo de nuevo, es realmente un dolor de cabeza. Es muy difícil estar yendo de aquí para allá, y más lo que llevan los documentos, las entradas del funeral, todo lo que te piden para que acabes en la miseria. Entonces es un problema, más es el proceso que hacemos, que el beneficio que nos dan. Si al menos se aumentara el beneficio, que es una necesidad de las personas que allí están aseguradas, sería un bien para todos que el monto del beneficio aumentara.	Requisitos
	Forma de pago	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	este... no, si me acerqué y me dieron el dinero	Forma de pago
		¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	Bueno, sí, tengo un poco de miedo. Yo suelo dar mis datos a la gente porque justo a un vecino le habían robado así, le habían pedido sus datos y todo y después le habían pedido un préstamo a un banco. Entonces cuando me empezaron a pedir datos me asusté un poco. No ha pasado nada, pero sí, bueno, nos piden bastante información, bastantes datos. Y a veces no sabes con qué tipo de persona te estás cruzando. Tenemos que tener cuidado con la información que entregamos. Pero hasta ahora no ha pasado nada, no hay problema. Espero que siga así, que siga sin problemas. Pero lo bueno es que el proceso ha sido transparente. Los datos que he entregado me han asustado, si, pero no he tenido ningún problema. Siempre he preguntado por qué me piden esto, por qué es lo otro. Han respondido bien con paciencia y al menos eso es lo bueno a destacar.	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	Seis meses. A ver, sí, cinco meses y medio	Procedimiento
		¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Allí en la oficina del seguro, allí en el hospital, me dieron la información. En este hospital no sabía mucho. Pregunté porque ya había tenido una conversación con una persona que conocía en el hospital y me habló del seguro. Entonces mi familia ya estaba desheredada. Me puse a investigar y conseguí todos los requerimientos en el hospital por parte de la gente que estaba	

				trabajando. Los plazos también nos daban los plazos, los meses que nos pagarían, todas esas cosas. En el mismo hospital obtuve la información. No he tenido problemas, afortunadamente, para obtener esa información, esos datos. Lo conseguimos rápidamente.	
		Seguimiento	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Entrevista número dos. Bueno, dejé mi número, pero nunca me llamaron. Lo dejaron en las puertas. Nunca me llamaron así que tuve que ir a preguntar. Más o menos la segunda vez que fui, a los dos meses, más o menos, dejé mis papeles y me dijeron que el pago estaba aprobado. Así me enteré. Pero tuve un amigo que dice que lo llamaron. No sé por qué no me han llamado, pero...Otras personas sí me llaman, nunca recibí una llamada. Tuve que ir a preguntar personalmente.	Seguimiento
			¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Bueno, no he tenido ninguna dificultad. Estoy feliz de que nos hayan pagado algo por ese momento de necesidad. Al principio no sabía mucho de los papeles, pero he tenido la paciencia suficiente para explicarlo todo. Lo he completado y nos lo han regalado. No hemos tenido ninguna dificultad. Mi familia y yo estamos más o menos agradecidos por la forma en que han contratado este seguro. porque no sabíamos que teníamos derecho a un salario. Afortunadamente nos avisaron y con ese aviso fuimos y completamos la documentación. Muchas gracias por su seguro, que es realmente necesario para las personas que se encuentran en este momento de crisis.	Seguimiento
			¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Siempre iba a la oficina de seguros y la señora que estaba ahí para ayudarme e incluso mi amiga lo hacían. Y yo iba una vez a la semana, una vez cada 10 o 15 días, a ver si los documentos estaban bien, si esto ya había pasado, me lo devolvían, lo completaba. Y hasta que un par de meses después me dijeron que ya estaba todo listo para cargar. Y luego comí allí, fui al banco y cobré. Ese ha sido mi seguimiento. El seguimiento es esto, al principio, de investigar, de saber si se puede utilizar internet. Pero luego, seguirme, una vez presentado todo, es estar ahí, ahí, ahí, justo detrás de los papeles. Porque si hay un trabajo que está malo y no lo solucionas, no te pagan. Es el interés de cada uno. No hay otra manera. Así es como lo hago. Gracias.	Seguimiento
B3	Gestión administrativa	Organización	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	el personal bueno porque fui a la oficina de la UDR y ahí estaba todo el personal del SIS	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	La herramienta tecnológica bueno la página web del SIS es lo único que he usado no	Organización

		¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	si he tenido dificultades con el personal porque Bueno, hubo problemas con mi factura. En el momento de que me recibieron, no me dijeron nada. Y luego recién me habían informado después de dos meses casi que había empezado el trámite	Organización
	Dirección	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	El personal administrativo, bueno, ya después de tanto tiempo que he estado gestionando, me parece que muy a destiempo me han respondido mis dudas.	Dirección
		¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que la IAFAS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	mi experiencia es irregular porque muchos se demoraban. Este para atendernos, para que salga el proceso, el trámite, mi pago, se han demorado mucho. Pregunta siete, sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más	Dirección
		¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.	Dirección
	Control	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	este sí requerí el libro de reclamaciones en la UDR me lo entregaron pero la verdad que no lo hice seguimiento pregunta	Control
		¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	si me han pagado el total del importe si si me lo pagaron todo	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	sí, para presentar los documentos, si tuve problemas porque me observaron la factura, pero no me observaron cuando lo presenté, sino dos meses después	Requisitos
	Forma de pago	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	en el Banco de la Nación, no ninguna. Ya una vez que estaba aprobado, me acerqué con mi DNI, no he tenido ningún problema.	Forma de pago
		¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	Sí, un poco, bueno, no tanto, no tanto me ha hecho dudar porque esos datos pues son necesarios para el cobro de un reembolso.	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación	Mi trámite me ha durado casi seis meses . Mientras me he ido a la UDR, me daban la información, todas mis documentos con el DNI, con todas las constancias que me pedían, los formularios, el acto de función, pero eso es	Procedimiento

			económica de sepelio? ¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	La información la obtuve este primero por la página web y luego ya me fui a la misma UDR y ahí me dieron más detalle.	Procedimiento
		Seguimiento	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	se me comunicó la aprobación en sí, en la UDR, cuando me fui a preguntar y también entré a un link que me dieron, en verdad, en donde podía hacer mi consulta por internet, ingresando el número de DNI.	Seguimiento
			¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	La dificultad que he tenido es que mi factura de que me habían dado, me dijeron que no estaba clara, pero bueno, yo sí le vi que estaba bien y se me ha comunicado, me lo aceptaron y luego no sé por qué me lo han rechazado	Seguimiento
			¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	El seguimiento lo he hecho como le comentaba en la página del CIS, que me dieron un link y ahí entraba a ver este como va el trámite, no	Seguimiento
B4	Gestión administrativa	Organización	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	El personal de salud me indicó quiénes eran del CIS y cómo estaban con sus chalecos. La señorita fue la que me dio la información y me dio la dirección de la UDR.	Organización
			¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	Bueno, mi hijo fue el que ingresaba siempre a la página web, no sé qué cosas veía.	Organización
			¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	Las dificultades con el personal no he tenido ninguna dificultad si me han atendido muy bien	Organización
		Dirección	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	La actitud del personal ha sido amable, lo que sí, había mucha gente en la UDR, si nos han hecho esperar bastante para que nos den información.	Dirección
			¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que la IAFAS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	Mi experiencia es irregular porque muchos se demoraban. Este para atendernos, para que salga el proceso, el trámite, mi pago, se han demorado mucho. Pregunta siete, si estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.	Dirección

		¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	Sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.	Dirección
	Control	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	No he requerido el libro de reclamaciones y no no le he requerido	Control
		¿Ha recibido el total del importe gestionado para al pago de prestaciones económicas de sepelios?	Si he recibido el total de lo que se tramitado si me dieron todo	Control
Reembolso de la prestación Económica de sepelio	Requisitos	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?	Para los documentos para presentar sí porque la funeraria esta me hicieron problema no me querían dar la factura hay un poco de dificultad por la fecha, también me quisieron observar, pero ya son cosas que no dependen, a veces no nos quieren dar ni la boleta, en ese momento no sabía yo que tenía que ir mi nombre, entonces ahí ha habido bastante demora.	Requisitos
	Forma de pago	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	En el Banco de la Nación sí ha habido dificultad porque yo al inicio me dijeron que me acerqué al banco a cobrar, me he acercado varias veces y como no había y todo un día haciendo la cola para para yo cobrar ha sido bastante difícil	Forma de pago
		¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	No me ha hecho dudar nada de los datos	Forma de pago
	Procedimiento	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	Mi trámite ha durado más o menos cuatro meses, entre tres a cuatro meses desde que murió mi hermana.	Procedimiento
		¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Los requisitos y plazos. Mi hijo lo vio por Internet. lo vi por internet y luego cuando me acerqué a la oficina nos dijeron que presentar	Procedimiento
	Seguimiento	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Se me comunicó, bueno yo primero me iba al banco porque me dijeron que me acerqué al banco a cobrar. Me iba al banco varias veces y luego me dijeron que mejor ingrese a una página y ahí hemos hecho el seguimiento. A veces llamábamos a un número del SIS pero no respondía nadie.	Seguimiento
		¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Las dificultades principalmente fueron en la factura de la funeraria que no estaba mi nombre, no me quisieron cambiar y ahí fue la demora para presentar mis documentos.	Seguimiento

			¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Mi seguimiento preguntando en el banco luego pregunté otra vez a la UDR otra vez mi hijo entró a la página web del CIS y así he estado haciendo mis seguimientos	Seguimiento
--	--	--	--	--	-------------

Comparación, relación y clasificación de las categorías. Surgimiento de las primeras conclusiones.

- Triangulación

Matriz de triangulación de funcionarios

Objetivo específicos	Preguntas	Funcionario 1	Funcionario 2	Funcionario 3	Funcionario 4	Interpretación
1Gestión administrativa	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	En la estructura organizacional El rol que desempeño es hacer el giro en el aplicativo SIAF y la transferencia por carta de orden al Banco de la Nación para habilitar el pago.	En la estructura organizacional Mi rol es ahorita atender las consultas que se realizan a nivel nacional de parte de las GMR y UDRs.	En la estructura organizacional Hacemos la programación de pagos de cada calendario.	En la estructura organizacional El Rol que desempeño actualmente y soy el director ejecutivo de tesorería acá nosotros realizamos la fase final del pago de las RJ que vienen para pago de sepelio	Existe un rol dedicado a atender consultas relacionadas con el pago de sepelios. Esto sugiere que existe un canal de comunicación para que las personas puedan solicitar información o resolver dudas sobre el proceso. Asimismo existe personal en las UDRs, GMRs y Hospitales correctamente identificados con Fotocheck y chalecos del SIS para atención directa de los usuarios

<p>¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?</p>	<p>A nivel de pago, utilizamos el aplicativo SIAF y como sustento, como un control posterior, el aplicativo SIASIS.</p>	<p>El aplicativo, el SIASIS en este caso, para todo proceso de registro, para aprobación de los expedientes y también para la programación de pago, todo eso a través de un sistema de aplicativo del SIASIS.</p>	<p>Tenemos el aplicativo, el que se llama SIASIS, el Excel y el Word.</p>	<p>Las herramientas tecnológicas que se utilizan son el aplicativo SIASIS y también el SIAF, que es para el pago.</p>	<p>Las respuestas coinciden en que la herramienta tecnológica principal en el proceso es el SIASIS. Esta plataforma se utiliza para el registro de solicitudes, la aprobación de expedientes y la programación de pagos. El aplicativo SIASIS juega un rol fundamental en el control del proceso de pago, permitiendo la gestión de solicitudes, la aprobación de expedientes y la conciliación de pagos con el Banco de la Nación. Se realizan controles previos mediante cruces de información con RENIEC, Susalud y la base de datos del SIS para verificar la identidad, afiliación y fallecimiento del beneficiario.</p>
<p>¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?</p>	<p>Bueno, el tema de garantía para las prestaciones arraiga desde la IPRES hasta la unidad ejecutora que somos nosotros. El proceso tiene un parámetro de 60 días para la aprobación en teoría, pero en la práctica puede ser un poco más. más que todo es por el tema de la evaluación y control de los afiliados por motivos de que un afiliado puede estar afiliado en otras IAFAS y eso trae una incongruencia en la norma pero al finalizar el pago tiene a la fecha un retraso de un mes.</p>	<p>Acá hay un equipo. En estos momentos éramos cuatro, ahora somos tres personas que estamos viendo formando ese equipo para ver todo lo diferente a sepelio. En cuanto a GNF, bueno, uno por ahora, como te dije, éramos cuatro y recién se ha ido un personal, de repente en mi futuro poder incrementar dependiendo porque ahora como ya ha salido una nueva RJ que tiene que ver sobre el procedimiento de</p>	<p>En GNF existe el área de liquidaciones y en el área de liquidaciones estamos liquidaciones de prestaciones de salud y no tarifadas y tenemos el área de prestaciones económicas de SEPELIOS para poder llevar a cabo la misión de lo que respecta a Sepelios.</p>	<p>Aquí en mi oficina la distribución de personal para pagos de sepelios, directamente lo vemos solo dos personas. Yo que soy el director y un profesional que es especialista en temas de pagos de sepelios y conciliaciones bancarias.</p>	<p>La distribución del personal varía entre las oficinas, con equipos de 2 a 4 personas dedicadas al pago de sepelios. Se observa la existencia de roles diferenciados, como director, especialista en pagos y personal de GNF destacando en esta oficina la división del área de liquidaciones en sub áreas específicas, incluyendo una dedicada a los sepelios. La recomendación concurrente es que el personal sea distribuido de manera justa tanto en la parte administrativa de la sede central como en todas las UDRs., las mismas que deben ser supervisadas periódicamente.</p>

			<p>los expedientes de Sepelios y que va a optimizar todo este proceso que antes era físico ahora va a ser virtual en lo posible cero papel. Entonces eso va a conllevar a que todo el proceso que se daba desde las UDR y GNF sean más rápidos. O sea, todo va a ser a nivel digital casi.</p>			
Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	<p>Bueno, el trabajo actual que realizo, más que todos son informes y comunicar los hallazgos a efectos de conciliación. A medida de ese proceso es un poco más de investigación de cómo funciona el proceso. Sacó bastante la zona de confort por motivo de que mi expedición no es la parte informática, pero a fin de conciliar tenemos que investigar un poco más. si estoy satisfecho en mi trabajo.</p>	<p>Bueno sí, a lo que compete la gestión, sí</p>	<p>En lo que respecta a Sepelios, sí, por el que revisar bastante, hay que revisar normativa para poder dar una respuesta acertada ante los consultas que nos hacen llegar las UDR o GMR, o incluso los ciudadanos.</p>	<p>Sí me permite desarrollar habilidades porque todas las cosas que uno va aprendiendo durante el ejercicio de su función en su experiencia profesional se va aplicando en cada uno de los procesos, ya sean previos y posteriores al pago de los sepelios.</p>	<p>El trabajo actual del personal involucrado en el proceso de reembolso de sepelios les permite desarrollar diversas habilidades, incluyendo: Investigación, Análisis, comunicación, Aplicación de conocimientos y experiencia. Las respuestas de los entrevistados sugieren que, en general, se sienten satisfechos con su trabajo actual debido a las oportunidades que les brinda para desarrollar sus habilidades y aplicar sus conocimientos.</p>	

<p>¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?</p>	<p>Básicamente el fin es pagar a los beneficiarios. El tema está... en hacerlo más rápido y de forma correcta. Entonces las coordinaciones netamente de la alta dirección a mi persona es con ese fin.</p>	<p>El objetivo es que el pago de sepelios llegue lo más pronto al familiar de la persona fallecida. Ese es lo que se requiere. Ese es el objetivo principal</p>	<p>Poder brindar la prestación en el menor tiempo posible, pero salvaguardando que sea un afiliado nuestro que efectivamente haya fallecido. Para eso están los controles que se hacen con Reniec, con su salud, con la misma base de datos del SIS.</p>	<p>El objetivo principal es el pago oportuno, no que sea lo antes posible para aquellas personas que han perdido su familiar y necesitan recuperar su dinero.</p>	<p>Los objetivos principales del pago de las prestaciones económicas de sepelio se resumen en: Pago rápido, pago correcto, verificación rigurosa. Las respuestas de los entrevistados reflejan la necesidad de encontrar un equilibrio entre la rapidez del pago y la precisión en la verificación de datos.</p>
<p>¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?</p>	<p>Definir qué tan satisfechos no lo podemos definir de forma directa porque no tenemos contacto directo con el usuario. Nosotros hacemos netamente la parte administrativa.</p>	<p>Ahora no pero se va a mejorar en todos los aspectos. Ya no va a ser expedientes físicos, como le dije anteriormente, va a ser todo virtual, pero también los pagos van a ser más rápido. Por ello mismo, porque ya no va a pasar de mano en mano, que lo que hacía la demora del trámite del expediente que podía ser de 3 a 6 meses. dependiendo de la presentación de su solicitud. Y a eso va que va a conllevar a que el familiar se sienta satisfecho y contento de</p>	<p>3 Esta data de años atrás que ha venido dando es una insatisfacción por la demora en la programación de pago. Estamos hablando de años 2020, 2021 y aparte del año 2022, las solicitudes que son aprobadas en los UDR de un mes se están programando al siguiente mes vale decir lo que se aprobó durante el 1 al 30 de abril en el mes de mayo ya salió la RJ ya y está este... y se está viendo la disponibilidad de cobro, no para que la gente pueda cobrar o sea antes había insatisfacción pero ahora es bastante dinámico, mucho más ágil que</p>	<p>yo creo que los beneficiarios en parte quedan contentos porque es un monto con el que se les está apoyando en sus gastos que ellos han realizado, pero también por el tiempo de demora pienso yo que hay un cierto descontento o de repente un sin sabor que pueden tener los beneficiarios de este sepelio.</p>	<p>La información indica que la satisfacción actual de los beneficiarios con el proceso de pago de sepelios es variada y compleja, si bien algunos beneficiarios se encuentran satisfechos con el monto recibido, otros expresan descontento por la demora en el pago. La falta de contacto directo con los usuarios dificulta una evaluación precisa de su nivel de satisfacción.</p>

			recibir cuanto antes su pago.	incluso en un mes o más o dos meses la gente está cobrando. Es una hojita que pueden haber casos aislados que hayan quedado observados por algún motivo y que todavía están ahí en tela de subsanación. Pero lo que es la mayoría, en teoría si más del 95-98% ya están teniendo un pago mucho más rápido.		
¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	Para el proceso de control, ¿no? Nosotros utilizamos el aplicativo SIASIS. Es la única herramienta que sustenta los pagos que funcionan en base a un convenio con el Banco de la Nación. El Banco de la Nación nos remite la información de forma diaria indicando a qué beneficiarios ha sido pagado. Eso es lo que nos ayuda a nosotros a conciliar los importes de ese embolsado de la cuenta de subsidio	Siempre hay una supervisión control del ente superior, como esto empieza desde la IPRES, que es la que pasa a las UDR, el GMR. Las GMR hacen una supervisión trimestral a las UDR para ver, porque las UDR actualmente son las que revisan evalúan y aprueban de ser necesarios los expedientes. Entonces, la GMR es la que hace el control posterior para ver si las UDR de su jurisdicción han actuado o si han hecho las	El control es previo, es donde le podremos decir que hacemos las cruces con reinvídeos, con su salud, la misma base de datos de insist. Como controles posteriores no hay implementados. Se puede hacer una supervisión psíquica, está a cargo de las UDR, GMR, supervisiones trimestrales, pero hacen supervisión física. que la evaluación que se hizo se acorde a la directiva, es verificar lo que ya la UDR verificó en su momento, entiendo que eso es algo manual. Además sería, se	Para el control de pagos, se hace todo con las conciliaciones bancarias y también con el siasis se hace un cruce de información y acá se han detectado muchas falencias que tienen los sistemas	Existe un libro de reclamaciones en todas las UDRs del SIS, así como el personal capacitado para aclarar sus dudas	

			revisiones y aprobaciones de acuerdo a la norma vigente. Muy bien, excelente.	corroboraría con la página de su salud para ver el tema de la afiliación, el acta, para ver si el acta de función existe, hay una consulta en línea que es gratuita		
¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	Bueno, en la pandemia hubo algunos problemas en lo que es el cobro y algunos beneficios como el corte de plazo de adscripción, el cual evitaba que se revirtiera el presupuesto. No se están haciendo muchas reversiones del presupuesto, pero se podría decir que una resolución que aprueba un grupo de pago se ejecuta a un 95% o 90% en la práctica y el resto ya queda para trámite de reversión. Y en cuanto a los documentos que presentan los asegurados	Sí se ha logrado cumplir y si uno alcanza se hace una modificatoria para solicitar ampliación de presupuesto, cuando eso no es suficiente.	El año pasado sí, el cabecilla que para el año pasado nos dieron 53 a 58 millones, todo se agotó y para este año en buena hora nos han dado 104 millones, eso nos va a permitir que se pueda programar todos los calendarios que se den en el transcurso del año sin que haya que estar viendo la disponibilidad presupuestaria porque en otros ejercicios a fines de año ya no alcanzaban el presupuesto y se quedaban para el siguiente año algunos calendarios	En cuanto al presupuesto, sí se logra cumplir con cabalidad el pago, tanto a los beneficiarios en sus importes que solicitan, y ahora también que tenemos calendarios mucho más abiertos para cumplir al 100% en las solicitudes mensuales de las personas que presentan y pretenden cobrar, una vez que se ha verificado toda su información.	En general, se observa un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio, El impacto de la pandemia generó dificultades en 2020, pero las medidas tomadas y el aumento del presupuesto en 2024 parecen haber solucionado el problema. La verificación previa de la información de los beneficiarios antes del pago contribuye a un uso eficiente del presupuesto y a la prevención de fraudes.	

	¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	Entre mis funciones no evalúo ni evidencio incongruencias entre los expedientes del asegurado, pero La directiva nos indica que el documento de sustento, aparte de las declaraciones juradas y formatos, son el sustento de gasto que hizo el familiar beneficiario acreditado que se realizó el sepelio, porque en base es un subsidio que amortiza ese gasto. Ahora de acuerdo al pago de la prestación.	Hay un control tanto por el personal de las UDR de verificar en el sistema de RENIEC para ver que la identificación de las personas que están solicitando la solicitud esté y con esos controles ya hay una cierta... Cotejo. Claro, cotejo. Y es de la IPRES. También en la UDR también. Sí, en la IPRES. En la IPRES solamente hacen visuales. Y en la UDR también hay personal que se dedica a ver, que sea veraz y que esté asegurado al CIS, que no tengan otro seguro entran a la página de RENIEC para ver la persona. El fallecido se encuentra inscrito en RENIEC y también el solicitante se encuentra inscrito en RENIEC. Se certifican ambos para ver la autenticidad de la documentación.	Ya, está relacionada a los cruces a esos cruces que mencionó con RENIEC para ver la fecha de fallecimiento que coincida con lo que se ha registrado en el aplicativo la información que se recoge del expediente que presenta la persona. O sea, de todos los requisitos que presenta la persona eso se registra en los datos en un FUA, como si fuera un consolidado resumen. Y ese FUA es el que se registra en el aplicativo. Y esos datos que se han registrado son los que ya se empiezan a cruzar con RENIEC, con su salud y con la misma base de datos de SIS para verificar su fecha de fallecimiento, para verificar que el afiliado no tenía otra afiliación, la afiliación en otra ya pasaba un defallecimiento, y que su afiliación así se encontraba activa. Esos serían	Las medidas que se toman, nosotros no verificamos, acá realmente eso lo hacen en la GNF, pero como todo control previo y los supervisores que son los encargados, revisan según la directiva los comprobantes de pago que sean originales, lo cruzan con información que está en la SUNAT, en la RENIEC. y todos los aplicativos con los que se le capacitan a los supervisores financieros.	Se realiza una verificación inicial de la identidad del solicitante y del fallecido a través del sistema RENIEC para confirmar su existencia y evitar suplantaciones. Se revisan los documentos de sustento, declaraciones juradas y formatos presentados por el familiar beneficiario para verificar la autenticidad de los gastos realizados. Se realiza un cruce de información entre el aplicativo interno, RENIEC, Salud y la base de datos del SIS para verificar la consistencia de los datos y detectar posibles irregularidades.

				los controles que se hacen.		
¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?	<p>A efectos de convenio y costo el pago es eficiente porque el Banco de la Nación lo tenemos a nivel nacional. Tenemos en consideración que también tenemos el apoyo del Pías, de los programas que se van por las zonas inaccesibles, ya sea fluvial o aérea. que facilitan a las personas vulnerables. Tenemos que tener en consideración que este subsidio es para las personas de bajos recursos originalmente, pero actualmente aplica para todos. Entonces la accesibilidad del Banco de la nación es buena. El Banco no ha incumplido el convenio, el costo es mínimo teniendo en consideración la labor nacional, que son dos dólares por cada operación. Entonces, por ese aspecto, creo que el alcance es bueno. El motivo, más que todo, de los inconvenientes, no es un tema del banco, sino más que es un tema de comunicación en las zonas rurales. Existe un proyecto del</p>	<p>En ventanilla es rápido. Basta que ya se haga la programación acá. en la que en el SIS propiamente dicho se envía ya por tesorería, ellos lo envían al banco. Cuando ya está en la lista de la relación de pago, es rápido. Las personas que están cerca están en la relación y se les paga. En ese aspecto no hay problema.</p>	<p>Entiendo que tienen que ir las personas con el DNI vigente o el carné de estantería vigente. una cobertura de internet en sus diferentes agencias, para que pueda hacer la atención fluida. Entiendo además que para el pago hacen el control biométrico para las personas que tienen DNI. Para las personas que tienen carnet de extranjera, para ellas no hay el control biométrico, pero sí existe otro control, parece que hacen con la página de migraciones.</p>	<p>El pago en ventanillas cada vez se busca mejorar esa situación porque cuando ya llega el banco en sí el trámite es rápido porque se acercan con su DNI y cobran claro hay algunas falencias que pueda contar propiamente el banco como es el tiempo de espera en las colas pero una vez que la persona ya tiene su pago aprobado no tiene ningún impedimento para cobrar simplemente con su DNI</p>	<p>El convenio con el Banco de Nación permite una amplia cobertura nacional facilitando el acceso a los beneficiarios en todo el país a un costo mínimo y con el programas del PIAS llegan a zonas inaccesibles, como zonas fluviales o aéreas, garantizando el acceso a los beneficiarios más vulnerables.</p> <p>Si bien el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios del SIS tiene potencial para ser eficiente, se requieren mejoras en la comunicación, la cobertura de cuentas bancarias, la gestión de colas, el acceso a internet y el control biométrico para optimizar el proceso y garantizar una experiencia satisfactoria para los beneficiarios</p>	

		<p>banco que no estoy seguro con qué otro programa está. El Banco de la Nación tiene un proyecto que era cuentas para todos, o sea, era filiar el DNI del 100% de la población peruana para que tenga una cuenta donde se le pueda abonar de forma directa este subsidio. Esto ocasiona que como la cuenta se abona de forma directa a la persona y ya se asume que está pagado, entonces el alcance del dinero ya estaría en el banco para cobro sin el plazo. para que se revierta este fondo al tesoro público. Pero la incongruencia está que el banco no tuvo mayor alcance en este programa. No podría dar mayor alcance porque es el único comentario que tengo.</p>				
<p>Reembolso de la prestación económica de sepelio</p>	<p>¿Qué medidas se han tomado para minimizar el riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Bueno, el tema del fraude he identificado dos puntos que vendrían a ser la validación de los comprobantes porque han adulterado comprobantes y el otro vendría a ser de la validación si es que la persona es ha fallecido realmente</p>	<p>Sí, a veces hay errores, por ejemplo. siempre va a haber porque todo aplicativo por lo muy bueno que este siempre se va a escapar porque los ingresan es un error por una persona humana</p>	<p>Básicamente los controles con los cruces nuevamente, no con el cruce con RENIEC, con su salud porque si se demuestra que es afiliado nuestro ya ese es un primer punto a su favor no sé si es 1163 o hay otra norma de</p>	<p>En cuanto al minimizar los riesgos de fraude, fraudes no se han detectado, errores sí porque hay cosas que se digitan de manera manual, los sistemas se alimentan con digitación y todo manual, entonces el mismo hecho de que sea manipulado por</p>	<p>Si bien el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios del SIS tiene potencial para ser eficiente, se requieren mejoras en la comunicación, la cobertura de cuentas bancarias, la gestión de colas, el acceso a internet y el control biométrico para optimizar el proceso y garantizar una experiencia satisfactoria para los beneficiarios. Se cuenta con la validación de comprobantes a través de convenios con SUNAT, cruce de información con RENIEC y controles biométricos para la identificación de los beneficiarios, previniendo el cobro indebido por personas no autorizadas.</p>

		<p>entonces este para el tema de comprobantes está se está se está planteando un convenio con la SUNAT para que el aplicativo mismo pueda validar los comprobantes sin necesidad que lo que el evaluador lo haga no el tema que recae en la REGNIEC si es que la persona ha fallecido, no. Hay una ligera, un punto crítico, se podría decir, que vendrían a ser los municipios en zonas rurales donde pueden fraudular, pueden falsificar estos documentos. Como hay una demora entre la regularización entre la REGNIEC y el municipio, ahí es donde se crea el punto crítico. hasta la fecha como usted sabe todo documento emitido por una entidad estatal se le tiene que tratar con buena fe, entonces ese vendría a ser el riesgo que tenemos.</p>	<p>que se puede equivocar en digitar un DNI o algo así y otra persona no la persona que realmente debe cobrar entonces por eso ocurre menor cantidad y de que también puede haber fraude también hay a veces pero siempre es este mínimo 1%, sí, sí, hay de que... A veces se presenta un muerto vivo, por decir así, ¿no? Sí, pero esos no... Por los controles que estamos llevando se detecta en realidad, pero a veces se les escapa de las personas porque no hay acceso, sobre todo en provincias, no hay acceso de repente, donde están, por la zona alejada de la Internet, y no pueden verificar en RENIEC, ¿no? En ese momento, si esa persona está realmente muerta, ¿no?. No más físicamente</p>	<p>su salud, se indica que el SIS, la fuente con la que tiene que cruzar para determinar si una persona es afilada a nuestro o no, es con el aplicativo de su salud, o sea, si o si eso es lo que se tiene que cumplir. Si en ese se verifica que tiene relación activa al SIS, entonces pasa, y ese es uno de los solo hay casos en los que el acta de defunción a veces demora en ser actualizado en RENIEC y son los que provienen de las municipalidades y eso bueno, hasta el momento las evaluaciones se han hecho de manera física en las UDRs entonces lo que hacían era verificarlo no se puede decir que el documento es 100% auténtico es que en función a lo que reciben, a la información que reciben del expediente de solicitud de PES, es que van viendo,</p>	<p>seres humanos siempre va a haber un margen de error, pero cada vez hay más cruces de información que con programas de la OCTI para cruzar información y verificar que todo sea correcto.</p>
--	--	---	--	---	---

			<p>y lo pasan, pero se detecta posteriormente cuando la persona que supuestamente está muerta está viva después con los controles que se hacen posteriormente</p>	<p>si es acta de municipalidad van a le diría que la acta de municipalidad no siempre se va a visualizar en RENIEC como fecha de fallecimiento porque demora en la actualización a veces más de un mes, de uno o dos meses o más. Entonces ahí solo queda ver que los datos coincidan. El nombre DNI del muertito coincida con lo que está registrado y con la fecha de afiliación. Cuando el documento es de este tipo se hacen más verificaciones porque todo tiene que entre 2DM y otro dato más que aparece en el acto. Eso principalmente.</p>	
--	--	--	---	---	--

	<p>¿Cuál es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?</p>	<p>Bueno, en la práctica debería ser 60 días, pero ahorita pasan 90 días para que cobre el beneficiario. Una vez que se aprueba la resolución con el grupo a pagar, al día siguiente, mejor hecho. máximo, una semana siguiente que el banco reciba la data del 100%, los beneficios se pueden acercar a pagar la reforma inmediata solamente presentado en su DNI en ventanilla.</p>	<p>La directiva se demoraba de tres a seis meses y hasta veces más. Desde el momento en que se presenta a los comunes. Así es, desde el momento en que se presenta en la IPRES hasta que salía el pago. A veces ha habido ocasiones de seis, nueve meses por distintas situaciones, unas cosas porque se han demorado en la IPRES o en la UDR y otras porque llegaban acá y no había presupuesto. Y ya se escapaba pues ya.</p>	<p>hasta más de 200 días</p>	<p>El tiempo promedio que dura es entre 3 a 6 meses. Esa es la mayor cantidad de sepelios. Excepcionalmente, hay personas que cobran un poco después por algunas observaciones que pueda presentar. O también la demora de los mismos familiares en presentar documentos, presentar incompletos. Pero ese es el promedio, entre 3 a 6 MESES</p>	<p>Se menciona que antes de la implementación de las medidas actuales, el tiempo promedio de espera era de 3 a 6 meses, y en algunos casos, hasta más de 200 días, principalmente por la demoras en las IPRES, retrasos en la UDR, falta de presupuesto, falta de atención oportuna por parte de los familiares.</p>
	<p>¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?</p>	<p>Toda, IPRESS, DIRIS, GERESA, también los municipios, tienen esta información, al igual también que el portal de transparencia del CIS, entre también las UDRs, GMRs que se encuentran, hasta los mismos PIAs que se encuentran en un trabajador.</p>	<p>En el mundo IPRESS, ahí está la relación para que puedan cobrar, para ver si ellos pueden cobrar la relación, está en el mundo IPRESS, ahí están los calendarios en SEPELIO y pueden entrar ahí porque dice todos los meses cuando</p>	<p>Se encuentra en el portal web del SIS</p>	<p>La información se encuentra en la página web del CIS, ahí se encuentra en el mundo IPRES y también en sus resoluciones administrativas, en sus resoluciones jefaturales, en el mundo IPRES, en todo lo pueden encontrar en la página web del SIS.</p>	<p>Actualmente existen canales de información que son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS), Gerencias Regionales de Salud (GERESA), Unidades Desconcentradas Regionales (UDRs), Gerencias Macro Regionales (GMRs), Mundo IPRESS, Resoluciones administrativas y jefaturales.</p>

			<p>ya sale la aprobación de pago. se sube la información, la oficina de informática sube la información al aplicativo del SIS, la página del SIS y ahí en el mundo IPRES pueden ver y visualizar las personas. Después se manda eso, uno, después se manda mensualmente, se manda eso también a las GM Y UDR para que socialicen esa información a las unidades ejecutoras, también lo publican en su cuadro mural, en su vitrina, ¿no? En su cuadro mural.</p>		
--	--	--	---	--	--

<p>¿De qué manera se realizan seguimientos a las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?</p>	<p>Sí, tenemos nosotros que procurar que el 100% del beneficio sea pagado, pero el alcance a las prácticas de hoy, porque se está planteando un nuevo mecanismo, no tiene mayor alcance. Lo que se está haciendo es comunicar a las UDR que ellos comuniquen a la cimblesa de su encargo para que ellos insten una lista de las personas pendientes a pagar. Pero el nuevo aplicativo lo que va a hacer es mandar un mensaje de texto y un correo electrónico de forma quincenal para que se notifique. El hincapié o mejor dicho el problema está que no todos tienen un celular y no todos tienen correo, pero al menos se garantiza que las personas que tengan acceso a ellos estén comunicados</p>	<p>Como le dije anteriormente, las macros hacen su control. Ellos son, en lo que no son, gerárquicamente más cercanos a ellos, inmediato a las UDR, ellos realizan controles, supervisiones trimestrales para ver justamente que si las aprobaciones que hicieron acorde a la norma vigente. Ahorita es la 119 del 2019, la RJ 119 del 2019. Así es.</p>	<p>Los supervisores financieros de las GMRs supervisan de manera periódica los expedientes de las UDRS, aunque la mayor cantidad de controles son previos al pago</p>	<p>Con las conciliaciones bancarias, se cruza la información del SIASIS Y El SIAF</p>	<p>Entre los mecanismos de seguimientos se cuenta con los siguientes: comunicado a las UDRs, Supervisiones financieras, conciliaciones bancarias, aún quedan desafíos por superar para garantizar un proceso eficiente, transparente y equitativo que beneficie a los usuarios del SIS.</p>
--	---	--	---	---	---

<p>¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>O sea, la información es clara. Básicamente, los inconvenientes que tienen es más que todo en la parte administrativa, el tiempo que demora o a veces el mismo desinterés que se crea por parte del beneficiario por el tiempo de aprobación y pago. Puede ser que ese beneficiario, el finado, tenga salud, tenga salud polvo u otro seguro, el cual incumple la norma del aseguramiento. Normalmente, antes de que ingresen en el trámite de CEPELIOS, se hace una consulta de forma... como control antes de recibir el expediente, parece el beneficio del seguro para evitar que ellos también abocan su tiempo en algo que no les corresponde, ¿no? Pero hay la salvedad que a veces su salud, que nos brinda el portal de consultas, no esté actualizado. Entonces, si cuando se actualiza el trámite puede estar en curso y en curso se rechaza el trámite. En esos casos se les envía una notificación al correo o a la IPRES que estaba encargada del trámite para que comunique al</p>	<p>La misma motiva es porque cuentan con otro seguro también porque cambiaron su razón de estado civil eran solteras y después parecen como casadas o si hacen su trámite estando casadas y después se divorciaron o también son casadas y después pasan a ser viudas depende cómo inician su trámite tres a seis meses a nueve meses. Entonces cuando acá en el aplicativo en OGTi revisan, hacen la corrida de revisión de todo, entonces ven también los datos tanto del fallecido como de la persona que va a cobrar. Y cruzan con RENIEC y como ya han actualizado sus datos RenieC, se han iniciado como casada o soltera, entonces ahí les sale. Soltera, casada y como casada viuda. Entonces cambia.</p>	<p>bueno, los que están establecidos en la directiva son cuando la persona había fallecido por accidente de tránsito y estos gastos debían ser cubiertos por el SOAT en ese caso sí, con la 119 no va y ese es claro uno que se puede presentar con mayor frecuencia otro sería cuando la persona fallece en el extranjero pero no fue referida por el CIS en ese caso no se cubre, pero no es muy frecuente además al no ser un caso emitido en el CIS no se tiene registro de eso solo se tiene registro de los casos que se han pasado ahora una vez que se han pasado y luego de apretar los cruces con RENIEC, SUSALUD y así así, que en algunos casos, más es el caso con RENIEC, que puede haber diferencia de nombres pero esta diferencia de nombres va por la tilde o la ñ o dos espacios por ejemplo se llama...Brillig</p>	<p>Los motivos más comunes ya los detectan en las UDRs, con el cruce de información es donde se detectan la mayor cantidad de errores y también que las personas no tengan otro seguro.</p>	<p>Los motivos más comunes de la denegación de expedientes son los siguientes: los beneficiarios cuentan con otro seguro de sepelio, inconsistencias en el expediente, falta de actualización de datos, fallecimiento del asegurado en el extranjero sin referencia del SIS, incumplimiento de la normativa. Todo ello se da por la falta de comunicación efectiva, dificultad de los beneficiarios para acceder a la información es decir ineficiencias en los procesos administrativos.</p>
--	--	---	--	---	---

		<p>usuario porque el usuario siempre tiende a ir a la IPRES a consultar el estado de su trámite.</p>	<p>Entonces eso es otro motivo que se puede observar también o por contar con otro seguro, que sea de salud, salud col, entonces no le corresponde.</p>	<p>Susana, por decirlo, pero en la afiliación está escrita Brillig Espacio Susana con sus nombres, pero en RENIEC tienen como Brillig es Doble Espacio Susana, y eso como al cruce de información es bien sensible, tiene que calzar todos los caracteres, a la inconsistencia de diferencia lo observa. Nosotros hacemos la búsqueda en bloque, cuando no cumple se transmite tal cual, no cumple, pero ya cuando se hace una seguridad, una revisión antes de la programación de pago, ahí se pueden encontrar estos detalles, y ya cuando es solo por dos espacios no es razonable que continúe esa observación.</p>	
--	--	--	---	---	--

	<p>¿Cuáles son las herramientas disponibles para el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Esto data de varios años anteriores, lo que pasa que algunas directivas contemplaban algunas situaciones y otras no. El tema es que las directivas no son retroactivas. Entonces hay casos antiguos que presentaban particularidades como fallecimiento del beneficiario, que este beneficio pasó a ser como una herencia, entre otras situaciones varias. También hay quejas de que esta persona no debió haber presentado el trámite, sino otra. Entonces, en esos aspectos, la GNF actúa como órgano de línea y son los que evalúan el trámite. y ven si es que le aprueban o no. Ya queda a potestad de ellos, de acuerdo a cómo lo sustenten. Bueno, imagino que deben hacer conciliación con la parte legal a fin de no vulnerar los derechos. Pero este trámite de estas particularidades toman bastante tiempo.</p>	<p>Hay algunos casos que se observan porque no cumplen criterios, como dicen, por ese motivo, si otro seguro ya son rechazados, pero puede ser por otros casos, como dicen, por errores de Por el Estado civil, se corrigen, como dicen los cambios de Estado civil, se los observan y lo pueden levantar después. Entonces, eso puede estar pendiente, porque también están en el banco y todavía no van a cobrar, están pendientes de cobro.</p>	<p>Las pocas que están pendientes es porque tienen alguna observación pendiente de subsanación. Algunas pueden ser por parte del mismo ciudadano, del mismo acreditado, y bueno, ya depende de que ellos lo puedan subsanar en un tiempo considerable. Y lo otro es ya cuando son casos muy habituales que se piden, por ejemplo, Es un caso antiguo que tenía algún problema con el cambio de DISA. Ayer algunos fueron observados que el código del FUAL usaba con DISA, pero ahora no se está manejando eso de la DISA, se maneja RENIEC, y tal vez esas equivalencias no están consideradas. Cosas como esas hacen de que haya demora, porque cuando las cosas están escritas en la</p>	<p>Acá lo que podemos verificar son personas que no han ido a cobrar su sepelio esto puede ser por la cantidad de tiempo que ha pasado, hay gente que ya no ha hecho seguimiento a su pago y bueno está pendiente del pago ahí en el banco, no hay espera de que se acerquen con su DNI y puedan cobrar</p>	<p>Existe un link disponible en internet desde el cual se puede ver su pago disponible, así mismo en las UDRs se cuenta con la información actualizada.</p>
--	--	--	--	---	---	---

				directiva es más fácil, porque se tiene el procedimiento y se brinda oportuna atención. pero cuando hay algo que no está establecido en la directiva, se tiene que ver con hacer el procedimiento de solución y eso toma más tiempo. Y por eso estaría ahí. Y estaría ahí, eso sustenta el tema de la demora.	
--	--	--	--	---	--

Matriz de triangulación de beneficiarios

Objetivo específicos	Preguntas	Funcionario 1	Funcionario 2	Funcionario 3	Funcionario 4	Interpretación
1Gestión administrativa	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	Me acerqué a un hospital, el hospital del Ministerio de Salud. Creo que esos hospitales son del CIS porque en el hospital vi a una persona que llevaba un chaleco y en el chaleco decía SIS Entonces me acerqué a preguntarle, me indicó dónde estaba el módulo del SIS y fui a preguntarle todo sobre qué tenía que hacer para recibir el seguro de mi familiar fallecido. Entonces ese fue el camino. Tuve que ir directo al hospital y recuerdo que un chaleco azul era el que llevaba la persona que me atendió.	El personal que me atendió, el que yo identifiqué, la verdad es que no tuve nada especial porque fui a una oficina. En internet busqué más o menos la dirección más cercana del SIS y me mandaron a una dirección que estaba en Barranco. Entonces en esa oficina... Creo que es una oficina distrital o local, no lo sé, pero toda esa parte de Lima, la parte sur de Lima, parece que está ahí porque llegué y pregunté y automáticamente, no solo llegué y me trataron muy bien, todas las oficinas, creo que le llaman UDR, UDR Barranco, y ahí me	El personal bueno porque fui a la oficina de la UDR y ahí estaba todo el personal del SIS	El personal de salud me indicó quiénes eran del CIS y cómo estaban con sus chalecos. La señorita fue la que me dio la información y me dio la dirección de la UDR.	Los beneficiarios del cobro de sepelio Identificadores visuales: Los entrevistados identificaron al personal del SIS principalmente por: -Chalecos con logo del SIS: El personal utilizaba chalecos azules o naranjas con el logo del SIS, lo que facilitaba su reconocimiento. - Ubicación en oficinas del SIS: Al acudir a las oficinas del SIS (UDR o CEI), los entrevistados asumieron que el personal presente era parte de la institución. - Información proporcionada por el personal de salud: En algunos casos, el personal de salud de los hospitales derivó a los usuarios a las oficinas del SIS y les indicó quiénes eran los responsables de atenderlos.

			atendieron, me dieron toda la información, y todos los que estaban allí trabajaban en el SIS O, eso es todo lo que puedo decir. cómo llegué allí. identificar al personal porque se encontraban trabajando dentro de la oficina. Todos ellos eran de la CEI.			
¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	He utilizado las herramientas tecnológicas de forma presencial. Bueno, la verdad es que no he usado ninguna tecnología porque no la uso. No sé usar mi celular ni internet, solo lo uso para llamar. Para mí fue ir directamente al hospital a preguntar dónde me podían llevar y quién podía darme información. No he usado ninguna tecnología porque no conduzco. Soy una persona mayor.	Bueno, lo vi en internet. Busqué en internet y había un número de teléfono. Entonces llamé a ese número y al principio llamé y llamé y no me respondieron. Pero después cuando me contestaron me dieron la dirección donde podía ir. Y ahí fue donde fui a esa oficina y empezaron a darme toda la información que necesitaba. Entonces he usado Internet y el teléfono. Ambos, sí, los he usado para obtener esta información. Pero el teléfono sí, con muchos problemas, porque he llamado muchas veces. Y después de tanto insistir me han atendido.	La herramienta tecnológica bueno la página web del SIS es lo único que he usado no	Bueno, mi hijo fue el que ingresaba siempre a la página web, no sé qué cosas veía.	Un entrevistado mencionó haber utilizado el sitio web del SIS para obtener información sobre el trámite, dos entrevistados indicaron haber utilizado el teléfono para llamar a una línea de atención del SIS y obtener información sobre el proceso.	
¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	Ninguno. Ya me han atendido bien y han aceptado toda mi documentación. La persona que me atendió me guió muy bien, me entendió muy bien y no tuve ningún problema. Todo lo que me dijo fue claro y la documentación también estaba ahí. Me ha resultado muy fácil presentar todos los	Con el personal para mí fue difícil. En ninguno si me habían atendido rápidamente, aunque a veces iba, ya no estaban en su horario de refrigeración. Y fue difícil encontrar al personal, pero... Pero luego, en tiempos normales, sí me atendieron normalmente. El mayor problema, creo, fue	Si he tenido dificultades con el personal porque Bueno, hubo problemas con mi factura. En el momento de que me recibieron, no me dijeron nada. Y luego recién me habían informado después de dos meses casi que había empezado el trámite	las dificultades con el personal no he tenido ninguna dificultad si me han atendido muy bien	Un entrevistado mencionó haber tenido que esperar un tiempo considerable para ser atendido por el personal, incluso fuera del horario de atención regular; en algunos casos, los entrevistados tuvieron dificultades para encontrar al personal responsable de su atención debido a ausencias por vacaciones o permisos; un entrevistado señaló que el personal no le informó sobre un problema con su factura hasta dos meses después de iniciado el trámite.	

		documentos. No he tenido ningún problema, ni dificultad, ni con el personal, ni con la documentación, ni con los trámites. Para mi ha sido rápido y..Me he sentido muy bien haciendo todo el proceso porque todo ha sido según como esperaba que fuera.	que...que a veces he estado ahí y estaba de vacaciones y había un pedido. Entonces ese ha sido el problema, pero no ha tenido otro problema que ese. Eso no ha significado mucho para mí. Fui una vez y fui al Puras a ver mi billete, pero nada más. Eso es lo único. Pregunta número cuatro.			
¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	Había una señora que era muy buena, me dio toda la información. Desde que llegué al hospital me llevó al módulo, me atendieron. Después de dos veces más, volví a pedir documentos que no encontraba. La misma señora ha vuelto a atenderme. Muy amable. De verdad esa señora ha sido muy amable en todos los trámites que he realizado. Y yo sabía mucho. Todas las preguntas que he tenido. Respondí y rápidamente pude solucionar todo. Por eso no hubo ningún problema con respecto a los trámites que estaba haciendo. Y luego, la última vez tuve problemas con un hombre que no quería ayudarme porque se había olvidado de mi ADN. No me ayudaron, pero cuando lo traje, estaban bien.	Fueron muy amigables. Yo estaba teniendo muchos problemas económicos en ese momento. La familia que falleció nos dejó muy tristes. Las personas que me atendieron en el SIS fueron muy comprensivas y atentas. Los formatos y documentos que tuve que llenar también fueron entregados rápidamente. Creo que eso es algo bueno, que la atención ha sido muy buena al menos. Solo que al principio no entendía mucho del tema, así que he tenido mucha paciencia para explicármelo. Porque al principio no entendía mucho de los documentos, del proceso, de esto y aquello, pero he tenido mucha paciencia para explicarlos todo. Y gracias a Dios he completado todos los documentos como me habían dicho desde el principio.	El personal administrativo, bueno, ya después de tanto tiempo que he estado gestionando, me parece que muy a destiempo me han respondido mis dudas.	La actitud del personal ha sido amable, lo que sí, había mucha gente en la UDR, sí nos han hecho esperar bastante para que nos den información.	La mayoría de los entrevistados destacaron la amabilidad, la comprensión y la empatía del personal administrativo que los atendió valorando la disposición del personal para brindarles información, orientarlos en el proceso y ayudarlos a resolver sus dudas. Un entrevistado señaló que el personal demoró en responder a sus dudas y solicitudes.	
¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está	La experiencia fue buena. Siento que muchos han tardado mucho en pagarme pero no ha habido mucho	He tenido una muy mala experiencia. Mis documentos han sido rechazados una y otra vez.	Mi experiencia es irregular porque muchos se demoraban. Este para atendernos,	Mi experiencia es irregular porque muchos se demoraban. Este para atendernos,	Todos los entrevistados mencionaron experimentar cierto grado de demora en el pago del sepelio, lo que generó dificultades financieras para algunos. Dos	

	<p>con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?</p>	<p>problema porque ya sabía que como era del estado me iba a tardar un poco. Los gastos, si tuviera que prestar el dinero, los gastos porque en la idea de seguro nos devuelven pero se supone que es el seguro de eso pero se supone que es el seguro de eso. en el momento de la pelea. Pero esto me lo han depositado a los tres meses, casi cuatro meses, así que he tenido que prestar ese dinero y luego lo he devuelto. Pero sí está dentro de lo que esperábamos, porque otras personas que también han pasado por lo mismo me dicen que el trámite y la documentación están demorados. Ha sido bueno porque nos apoyan en lo que sea, pero el tiempo es demasiado, lleva mucho tiempo.</p>	<p>Me han estado observando de vez en cuando. Y para mí fue muy tedioso, muy molesto estar yendo de vez en cuando a la presentación. La persona que me estaba mirando, me estaba mirando mal, no tenía paciencia. Realmente ha sido un dolor de cabeza. Y al final, para que no tenga una miseria que no alcanza a nada. Es mejor ser sincero o deben acelerar el proceso. No pido tantos documentos por si miento diciendo que mi familiar ha muerto. Quiero que se tenga en cuenta la opinión de quienes son los que cobran el seguro. Los beneficiarios, porque en lugar de ser un beneficio, eso es un dolor de cabeza y una miseria que nos dan. Haz el proceso más fácil. Se preguntan muchas cosas. Si el familiar muere ¿vamos a estar mintiendo diciendo que ha muerto? Esas cosas hay que verlas, para que el proceso sea más rápido, más ágil. No es tanta la vuelta que dan.</p>	<p>para que salga el proceso, el trámite, mi pago, se han demorado mucho. Pregunta siete, sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más</p>	<p>para que salga el proceso, el trámite, mi pago, se han demorado mucho. Pregunta siete, sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.</p>	<p>entrevistados consideraron que el proceso del trámite fue complejo y exigente, requiriendo presentar una gran cantidad de documentos y sometidos a revisiones repetitivas. Así mismo consideran que el objetivo no solo debe ser el pago sino la rapidez.</p>
	<p>¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?</p>	<p>NO TANTO, BUENO porque me ayuda mucho. No ha sido mucho dinero, pero sigue siendo un apoyo en estos momentos de necesidad, donde más se necesita el apoyo.</p>	<p>MASOMENOS pero creo que todavía hay cosas que mejorar. Es una satisfacción para el promedio, puedo decir. Porque por supuesto agradezco que el estado nos brinde un beneficio económico para cubrir los gastos del sepulcro. Pero esto lleva demasiado</p>	<p>Sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.</p>	<p>Sí estoy satisfecho porque me pagaron de todas formas, así por te ayuda, pero me parece que es muy poquito a comparación de otros seguros que pagan más.</p>	<p>Todos los entrevistados reconocieron el valor del apoyo económico recibido por parte del SIS para cubrir los gastos del sepelio, pero realizando un análisis mas detallado podemos observar lo siguiente: dos entrevistados expresaron una satisfacción parcial con el servicio, valorando el apoyo económico recibido pero señalando aspectos a mejorar como la demora en el trámite, la insuficiencia del monto y la</p>

			tiempo, por lo que hay bastantes cosas que se pueden mejorar. No todo ha sido color de rosa porque ha tardado demasiado, el importe no es muy elevado, no todos los gastos están cubiertos. Pero es mejor que nada, al menos nos están apoyando en algo. Eso es lo que podría decir sobre esta pregunta.			falta de cobertura de todos los gastos, Un entrevistado manifestó una clara insatisfacción debido a la lentitud del proceso, el bajo monto del beneficio y la falta de cobertura integral de los gastos, Un entrevistado expresó satisfacción con el pago recibido pero criticó el monto del beneficio en comparación con otros seguros.
	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	No, No he requerido el libro de reclamaciones. Todos los problemas que he tenido, los he leído y preguntado, hablando y hablando, y los he podido solucionar. No he necesitado pedir el libro de reclamaciones.	No	Este sí requerí el libro de reclamaciones en la UDR me lo entregaron pero la verdad que no lo hice seguimiento pregunta	No he requerido el libro de reclamaciones y no no le he requerido	La mayoría de los entrevistados lograron resolver sus problemas o inquietudes a través del diálogo y la comunicación directa con el personal del SIS.
	¿Ha recibido el total del importe gestionado para el pago de prestaciones económicas de sepelios?	Sí, los mil que me dijeron si me han pagado los mil.	Sí, recibí el dinero. Allí nos indicaron los porcentajes del seguro que nos correspondían. Y según el porcentaje que me indicaron en el sorteo, en ese expediente que me mostró la señora cuando fui a preguntar por esta situación del cobro del seguro, según ese expediente estaba el pago. Ni más ni menos, fue exacto.	Si me han pagado el total del importe si si me lo pagaron todo	Si he recibido el total de lo que se tramitado si me dieron todo.	El personal encargado recibió los documentos verificando que estos estén completos posterior a ello, un entrevistado manifiesta que se le informo que un comprobante de pago era incorrecto. En el momento de la verificación solo se ve el total de los expedientes de la lista de requisitos.
Reembolso de la prestación económica de sepelio	¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la	No, no he tenido ningún problema al principio. Sí, porque había documentos que no sabía cómo llenarlos ni dónde conseguirlos o...o no me entregaron los	Sí, tuve problemas. Sí, tuve muchas dificultades. Para el certificado de defunción me tardaron mucho en el hospital para entregármelo. Ese fue el documento con	sí, para presentar los documentos, si tuve problemas porque me observaron la factura, pero no me observaron cuando lo presenté,	Para los documentos para presentar sí porque la funeraria esta me hicieron problema no me querían dar la factura hay un poco de	El personal encargado recibió los documentos verificando que estos estén completos posterior a ello, un entrevistado manifiesta que se le informo que un comprobante de pago era incorrecto. En el momento de la verificación solo se ve el total de los expedientes de la lista de requisitos

	recepción de cada uno de estos?	documentos rápido, la gestión tardó. Pero después de esperar el tiempo necesario, pude completar todo. No puedes hacerlo rápido, sí, es verdad, no puedes hacerlo rápido, lleva tiempo. Pero después de que es difícil, no es difícil. Lo único es tener un poco de paciencia y luego todo cae por su propio peso. Dificultad del tiempo de espera. Pero no hay otra dificultad. Todos los documentos son fáciles de obtener.	el que tuve muchos problemas. No sabía cómo pedirlo. Iba, pregunté, nadie me daba razones. Cuando encontré la oficina, me dijeron que viniera la semana que viene. Cuando fui, no estaba lista. Había perdido mi solicitud. Tuve que hacerlo de nuevo, es realmente un dolor de cabeza. Es muy difícil estar yendo de aquí para allá, y más lo que llevan los documentos, las entradas del funeral, todo lo que te piden para que acabes en la miseria. Entonces es un problema, más es el proceso que hacemos, que el beneficio que nos dan. Si al menos se aumentara el beneficio, que es una necesidad de las personas que allí están aseguradas, sería un bien para todos que el monto del beneficio aumentara.	sino dos meses después	dificultad por la fecha, también me quisieron observar, pero ya son cosas que no dependen, a veces no nos quieren dar ni la boleta, en ese momento no sabía yo que tenía que ir mi nombre, entonces ahí ha habido bastante demora.	
	¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?	Bueno, el único problema que tuve fue que se me había olvidado mi DNI. Entonces tuve que regresar a casa y luego regresar porque no querían darme el dinero. Sólo había tomado...una pérdida constante y mi bono. Porque había perdido el DNI, entonces no podía. Tuve que volver a mi casa y cuando me dieron el DNI en La RENIEC, mi nuevo DNI, pude ir allí. Pero eso fue culpa mía, se podría decir, porque sin DNI en el banco no te llegan. Estaba como	este... no, si me acerqué y me dieron el dinero	en el Banco de la Nación, no ninguna. Ya una vez que estaba aprobado, me acerqué con mi DNI, no he tenido ningún problema.	en el Banco de la Nación sí ha habido dificultad porque yo al inicio me dijeron que me acerqué al banco a cobrar, me he acercado varias veces y como no había y todo un día haciendo la cola para para yo cobrar ha sido bastante difícil	La mitad de los entrevistados mencionó haber encontrado obstáculos al momento de cobrar la prestación económica en el Banco de la Nación. Las dificultades mencionadas incluyen: -Olvido del DNI: Un entrevistado olvidó su DNI y tuvo que regresar a casa para obtenerlo, lo que le generó pérdida de tiempo. -Colas y tiempos de espera: Otro entrevistado mencionó que las colas y los largos tiempos de espera en el banco son un problema significativo. -Falta de información precisa: Un usuario tuvo que ir al banco varias veces porque no le brindaron información precisa sobre cuándo podía cobrar.

		para probar suerte, se podría decir, a veces me dan, pero no me alcanzan. Luego otro problema en el banco, en la nación, no hay problema.pero el tiempo, se pierde mucho tiempo en ir, hacer las colas, todo ese proceso. Entonces, nada más.				
¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al reembolso de la prestación económica de sepelio?	No, no, la verdad que no, porque todos los datos que me pidieron eran datos normales que puedes dar en cualquier lugar. No hombre, el número del DIN, no he tenido ningún problema con eso. Ha sido normal, no he sentido que de repente sea por algo malo, algo frágil. Toda la información que he dado de mi persona ha sido, en mi opinión, buena. No he dado nada extraordinario, nada que de repente sea muy privado, muy personal. Entonces no he tenido ningún problema en este caso.	Bueno, sí, tengo un poco de miedo. Yo suelo dar mis datos a la gente porque justo a un vecino le habían robado así, le habían pedido sus datos y todo y después le habían pedido un préstamo a un banco. Entonces cuando me empezaron a pedir datos me asusté un poco. No ha pasado nada, pero sí, bueno, nos piden bastante información, bastantes datos. Y a veces no sabes con qué tipo de persona te estás cruzando. Tenemos que tener cuidado con la información que entregamos. Pero hasta ahora no ha pasado nada, no hay problema. Espero que siga así, que siga sin problemas. Pero lo bueno es que el proceso ha sido transparente. Los datos que he entregado me han asustado, sí, pero no he tenido ningún problema. Siempre he preguntado por qué me piden esto, por qué es lo otro. Han respondido	Sí, un poco, bueno, no tanto, no tanto me ha hecho dudar porque esos datos pues son necesarios para el cobro de un reembolso.	No me ha hecho dudar nada de los datos.	Los entrevistados mencionaron no haber experimentado fraude ni error en su pago.	

			bien con paciencia y al menos eso es lo bueno a destacar.			
¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	Mi trámite más o menos ha durado desde que murió mi familiar ocho meses.	Seis meses. A ver, sí, cinco meses y medio	Mi trámite me ha durado casi seis meses. Mientras me he ido a la UDR, me daban la información, todas mis documentos con el DNI, con todas las constancias que me pedían, los formularios, el acto de función, pero eso es	Mi trámite ha durado más o menos cuatro meses, entre tres a cuatro meses desde que murió mi hermana.	Los tiempos expresados por los entrevistados varía desde cuatro meses hasta ocho meses. La duración del trámite parece estar influenciada por diversos factores, como la complejidad del caso, la eficiencia del personal, la disponibilidad de documentos y posibles retrasos en las distintas etapas del proceso.	
¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Descubrí que toda esa información en el módulo CIS. Cuando mi familiar murió, una señora se acercó a nosotros, porque mi familiar murió en el hospital. Una señora con chaleco se acercó a nosotros, recuerdo, y nos explicó que había una serpiente del sepulcro. Y ella fue quien nos guió. Ni siquiera conocía este seguro, pero mi familiar falleció, nos asesoraron muy bien en el hospital. Nos explicaron todos los trámites que había que hacer. Al principio no entendí mucho porque estaba más preocupada por mi familia, pero después de prestar atención y la señora nos compró su número, llamó, llamó, nos entendimos y rápidamente pudimos completar todos los documentos que me pidieron. Entonces, al menos en ese aspecto, nos ayudó mucho que hubiera información personal del	Allí en la oficina del seguro, allí en el hospital, me dieron la información. En este hospital no sabía mucho. Pregunté porque ya había tenido una conversación con una persona que conocía en el hospital y me habló del seguro. Entonces mi familia ya estaba desheredada. Me puse a investigar y conseguí todos los requerimientos en el hospital por parte de la gente que estaba trabajando. Los plazos también nos daban los plazos, los meses que nos pagarían, todas esas cosas. En el mismo hospital obtuve la información. No he tenido problemas, afortunadamente, para obtener esa información, esos datos. Lo conseguimos rápidamente.	la información la obtuve este primero por la página web y luego ya me fui a la misma UDR y ahí me dieron más detalle.	Los requisitos y plazos. Mi hijo lo vio por Internet. lo vi por internet y luego cuando me acerqué a la oficina nos dijeron que presentar	Algunos entrevistados mencionaron haber utilizado más de una fuente de información para obtener la información completa manifestando los principales: personal del SIS en hospitales, página web del SI, internet.	

		SIS. en los hospitales porque te orientan rápidamente sobre lo que tienes que hacer.				
¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?	Bueno, me dijeron que iba a preguntar. Cuando dejé mi solicitud, estaba listo. Fui a preguntar tres o cuatro veces creo, y la última vez que fui me dijeron que mi solicitud ya estaba aprobada. Y bueno, pensé que iba a ser rápido, pero tomó un tiempo. Pero eso sí, preguntando fue como me dijeron. Debido a que tuve problemas con mi celular, perdí mi número y ni siquiera recibí una llamada. Así que tuve que seguir, preguntar, seguir, preguntar, seguir, preguntar. Y así me dieron el resultado.	Entrevista número dos. Bueno, dejé mi número, pero nunca me llamaron. Lo dejaron en las puertas. Nunca me llamaron así que tuve que ir a preguntar. Más o menos la segunda vez que fui, a los dos meses, más o menos, dejé mis papeles y me dijeron que el pago estaba aprobado. Así me enteré. Pero tuve un amigo que dice que lo llamaron. No sé por qué no me han llamado, pero...Otras personas sí me llaman, nunca recibí una llamada. Tuve que ir a preguntar personalmente.	se me comunicó la aprobación en sí, en la UDR, cuando me fui a preguntar y también entré a un link que me dieron, en verdad, en donde podía hacer mi consulta por internet, ingresando el número de DNI.	Se me comunicó, bueno yo primero me iba al banco porque me dijeron que me acercé al banco a cobrar. Me iba al banco varias veces y luego me dijeron que mejor ingrese a una página y ahí hemos hecho el seguimiento. A veces llamábamos a un número del SIS pero no respondía nadie.	Los entrevistados manifiestan que ningún personal del SIS se ha comunicado con ellos ni antes ni después del pago	
¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	el problema y la dificultad que he tenido es el tiempo de espera. Es muy largo. Porque la necesidad es inmediata, pero el proceso es largo y no te lleva ni uno ni dos meses. Te lleva, en mi caso, ocho meses. Entonces ese es mi principal problema. que hay demasiados documentos, demasiado engorrosos, y lleva mucho tiempo. Entonces, en lugar de ser un beneficio, es un prejuicio. Porque te lleva un tiempo, te lleva tu tiempo, perdemos tiempo en el trabajo, muchas dificultades. Te dan demasiado trabajo. El	Bueno, no he tenido ninguna dificultad. Estoy feliz de que nos hayan pagado algo por ese momento de necesidad. Al principio no sabía mucho de los papeles, pero he tenido la paciencia suficiente para explicarlo todo. Lo he completado y nos lo han regalado. No hemos tenido ninguna dificultad. Mi familia y yo estamos más o menos agradecidos por la forma en que han contratado este seguro. porque no sabíamos que teníamos derecho a un salario. Afortunadamente nos avisaron y con ese aviso	La dificultad que he tenido es que mi factura de que me habían dado, me dijeron que no estaba clara, pero bueno, yo sí le vi que estaba bien y se me ha comunicado, me lo aceptaron y luego no sé por qué me lo han rechazado	Las dificultades principalmente fueron en la factura de la funeraria que no estaba mi nombre, no me quisieron cambiar y ahí fue la demora para presentar mis documentos.	Los entrevistados experimentaron diferentes tipos de dificultades: Por el exceso de trámites y documentación requerida no le aceptaron porque faltaba un documento, La factura de la funeraria fue rechazada en el momento de presentar la documentación	

		proceso debería ser más fácil.	fuiimos y completamos la documentación. Muchas gracias por su seguro, que es realmente necesario para las personas que se encuentran en este momento de crisis.			
¿De qué manera realizó el seguimiento durante el tiempo de espera del proceso de solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?	Siempre iba a la oficina de seguros y la señora que estaba ahí para ayudarme e incluso mi amiga lo hacían. Y yo iba una vez a la semana, una vez cada 10 o 15 días, a ver si los documentos estaban bien, si esto ya había pasado, me lo devolvían, lo completaba. Y hasta que un par de meses después me dijeron que ya estaba todo listo para cargar. Y luego comí allí, fui al banco y cobré. Ese ha sido mi seguimiento.	El seguimiento es esto, al principio, de investigar, de saber si se puede utilizar internet. Pero luego, seguirme, una vez presentado todo, es estar ahí, ahí, ahí, justo detrás de los papeles. Porque si hay un trabajo que está malo y no lo solucionas, no te pagan. Es el interés de cada uno. No hay otra manera. Así es como lo hago. Gracias.	El seguimiento lo he hecho como le comentaba en la página del SIS, que me dieron un link y ahí entraba a ver este como va el trámite, no	mi seguimiento preguntando en el banco luego pregunté otra vez a la UDR otra vez mi hijo entró a la página web del SIS y así he estado haciendo mis seguimientos	La falta de un método estandarizado y la inconsistencia en la comunicación generan inconvenientes para los usuarios, quienes deben realizar gestiones adicionales para conocer el estado de su solicitud. Los canales utilizados para comunicar la aprobación incluyen: - Comunicación verbal en la UDR: Dos entrevistados mencionaron que se les informó de la aprobación verbalmente cuando acudieron a la UDR a preguntar. - Consulta en línea: Un entrevistado pudo verificar la aprobación de su solicitud a través de un enlace web proporcionado por el SIS. - Falta de comunicación: Un entrevistado no recibió ninguna notificación y tuvo que seguir preguntando en la UDR hasta obtener una respuesta.	

Matrices de triangulación de participantes

Matriz de triangulación de todos los participantes

Objetivo específicos	Preguntas	Interpretación de Funcionarios	Preguntas	Interpretación de Beneficiarios	Resultados específicos	Resultado por indicador
ORGANIZACION	Según la estructura organizacional, cuál es el rol que desempeñas en el proceso de pago de subsidio por sepelios? ¿Cómo los beneficiarios pueden identificar al personal de la entidad para realizar sus trámites?	Existe un rol dedicado a atender consultas relacionadas con el pago de sepelios. Esto sugiere que existe un canal de comunicación para que las personas puedan solicitar información o resolver dudas sobre el proceso. Asimismo existe personal en las UDRs, GMRs y Hospitales correctamente identificados con Fotocheck y chalecos del SIS para atención directa de los usuarios.	De acuerdo a la estructura organizacional ¿Cómo identificó al personal encargado para realizar el trámite relacionado con el pago de su subsidio por sepelio?	Los beneficiarios del cobro de sepelio Identificadores visuales: Los entrevistados identificaron al personal del SIS principalmente por: -Chalecos con logo del SIS: El personal utilizaba chalecos azules o naranjas con el logo del SIS, lo que facilitaba su reconocimiento. - Ubicación en oficinas del SIS: Al acudir a las oficinas del SIS (UDR o CEI), los entrevistados asumieron que el personal presente era parte de la institución. - Información proporcionada por el personal de salud: En algunos casos, el personal de salud de los hospitales derivó a los usuarios a las oficinas del SIS y les indicó quiénes eran los responsables de atenderlos.	El proceso de reembolso de sepelio en el SIS cuenta con una estructura organizacional definida, canales de comunicación y herramientas tecnológicas para su gestión. Sin embargo, se observan algunas dificultades relacionadas con la distribución del personal y la atención a los usuarios. Por otro lado la estructura Organizacional muestra que existe un rol específico para atender consultas relacionadas con el pago de sepelios, lo que facilita la comunicación con los usuarios. Además el personal del SIS en las UDRs, GMRs y Hospitales está	
	¿Qué herramientas tecnológicas utiliza la entidad en todo el proceso de pago de las solicitudes de subsidio por sepelios?	Las respuestas coinciden en que la herramienta tecnológica principal en el proceso es el SIASIS . Esta plataforma se utiliza para el registro de solicitudes, la aprobación de expedientes y la programación de pagos. El aplicativo SIASIS juega un rol fundamental en el control del proceso de pago, permitiendo la gestión de solicitudes, la aprobación de expedientes y la conciliación de pagos con el Banco de la Nación. Se realizan controles previos mediante cruces de información con	¿Qué herramientas tecnológicas ha utilizado en el proceso para el pago del subsidio por sepelio?	Un entrevistado mencionó haber utilizado el sitio web del SIS para obtener información sobre el trámite, dos entrevistados indicaron haber utilizado el teléfono para llamar a una línea de atención del SIS y obtener información sobre el proceso.	Hospitales está correctamente identificado con Fotocheck y chalecos del SIS, facilitando su reconocimiento por parte de los usuarios. La distribución del personal varía entre las oficinas, con equipos de 2 a 4 personas dedicadas al pago de sepelios observando roles diferenciados, como director, especialista en pagos y personal de GNF, con una división del área de liquidaciones en	

		RENIEC, Susalud y la base de datos del SIS para verificar la identidad, afiliación y fallecimiento del beneficiario.			subáreas específicas, incluyendo una dedicada a los sepelios. En cuanto a Tecnología el SIASIS es la plataforma tecnológica principal utilizada para el registro de solicitudes, la aprobación de expedientes y la programación de pagos. Los usuarios también pueden utilizar el sitio web del SIS y una línea de atención telefónica para obtener información sobre el proceso. Otro aspecto a remarcar son los controles previos que se realizan mediante cruces de información con RENIEC, Susalud y la base de datos del SIS para verificar la identidad, afiliación y fallecimiento del beneficiario. Por último las Dificultades Identificadas son: espera prolongada: dificultad para encontrar personal, falta de información oportuna.	
	¿Qué mejoras recomienda sobre la distribución del personal para garantizar la atención adecuada para el pago de las prestaciones económicas por sepelios?	La distribución del personal varía entre las oficinas, con equipos de 2 a 4 personas dedicadas al pago de sepelios. Se observa la existencia de roles diferenciados, como director, especialista en pagos y personal de GNF destacando en esta oficina la división del área de liquidaciones en sub áreas específicas, incluyendo una dedicada a los sepelios. La recomendación concurrente es que el personal sea distribuido de manera justa tanto en la parte administrativa de la sede central como en todas las UDRs., las mismas que deben ser supervisadas periódicamente.	¿Qué dificultades relacionadas con el personal responsable de su atención ha tenido durante su trámite de pago de prestación económica de sepelio?	Un entrevistado mencionó haber tenido que esperar un tiempo considerable para ser atendido por el personal, incluso fuera del horario de atención regular; en algunos casos, los entrevistados tuvieron dificultades para encontrar al personal responsable de su atención debido a ausencias por vacaciones o permisos; un entrevistado señaló que el personal no le informó sobre un problema con su factura hasta dos meses después de iniciado el trámite.		
DIRECCION	Referente a su satisfacción laboral, ¿De qué manera su trabajo actual le permite desarrollar sus habilidades?	El trabajo actual del personal involucrado en el proceso de reembolso de sepelios les permite desarrollar diversas habilidades, incluyendo: Investigación, Análisis, comunicación, Aplicación de conocimientos y experiencia. Las respuestas de los entrevistados sugieren que, en general, se sienten satisfechos con su trabajo actual debido a las oportunidades que les brinda para desarrollar sus habilidades y aplicar sus conocimientos.	¿Cómo describiría la actitud del personal administrativo durante su atención?	La mayoría de los entrevistados destacaron la amabilidad, la comprensión y la empatía del personal administrativo que los atendió valorando la disposición del personal para brindarles información, orientarlos en el proceso y ayudarlos a resolver sus dudas. Un entrevistado señaló que el personal demoró en responder a sus dudas y solicitudes	Los resultados de las entrevistas revelan aspectos tanto positivos como negativos en la dirección para el reembolso de sepelio en el SIS. Si bien el personal del SIS está satisfecho con su trabajo actual y reconoce la importancia de los objetivos del proceso, se observan dificultades en el logro de estos objetivos, principalmente en lo que respecta a la rapidez del pago y la satisfacción de	El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el indicador de satisfacción laboral presenta aspectos positivos y oportunidades de mejora en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS. Si bien los funcionarios se sienten satisfechos con su trabajo y valoran las oportunidades de desarrollo profesional, los beneficiarios perciben un margen para mejorar la rapidez en la atención y

					los beneficiarios.	respuesta a sus dudas y solicitudes.
¿Cuáles son los objetivos referentes al pago de las prestaciones económicas de sepelio?	Los objetivos principales del pago de las prestaciones económicas de sepelio se resumen en: Pago rápido, pago correcto, verificación rigurosa. Las respuestas de los entrevistados reflejan la necesidad de encontrar un equilibrio entre la rapidez del pago y la precisión en la verificación de datos.	¿En su experiencia como beneficiario del SIS, qué tan satisfecho(a) está con el proceso de pago del subsidio por sepelio? ¿Considera que el SIS está cumpliendo con sus objetivos institucionales en este aspecto?	Todos los entrevistados mencionaron experimentar cierto grado de demora en el pago del sepelio, lo que generó dificultades financieras para algunos. Dos entrevistados consideraron que el proceso del trámite fue complejo y exigente, requiriendo presentar una gran cantidad de documentos y sometiendo a revisiones repetitivas. Así mismo consideran que el objetivo no solo debe ser el pago sino la rapidez.			El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el cumplimiento de los objetivos en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS no se está logrando plenamente. Si bien los funcionarios reconocen la importancia de pagar rápidamente, pagar correctamente y verificar rigurosamente los datos, los beneficiarios experimentan demoras significativas en el pago, lo que genera dificultades financieras y frustración. Además, la complejidad del trámite y las revisiones repetitivas aumentan la carga para los beneficiarios.
¿Qué tan satisfechos quedan los beneficiarios con el proceso actual de pago de prestaciones económicas de sepelio?	La información indica que la satisfacción actual de los beneficiarios con el proceso de pago de sepelios es variada y compleja , si bien algunos beneficiarios se encuentran satisfechos con el monto recibido, otros expresan descontento por la demora en el pago. La falta de contacto directo con los usuarios dificulta una evaluación precisa de su nivel de satisfacción.	¿Qué tan satisfecho/a está con el servicio recibido al solicitar el beneficio de pago de prestación económica de sepelio?	Todos los entrevistados reconocieron el valor del apoyo económico recibido por parte del SIS para cubrir los gastos del sepelio, pero realizando un análisis mas detallado podemos observar lo siguiente: dos entrevistados expresaron una satisfacción parcial con el servicio, valorando el apoyo económico recibido pero señalando aspectos a mejorar como la demora en el trámite, la insuficiencia del monto y la falta de cobertura de todos los gastos, Un entrevistado manifestó una clara insatisfacción debido a la lentitud del proceso, el bajo monto del beneficio y la falta de cobertura integral de los gastos, Un entrevistado expresó satisfacción con el pago recibido pero criticó el monto del beneficio			El análisis de los resultados de las entrevistas revela que la satisfacción de los beneficiarios con el reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS es diversa y presenta aspectos tanto positivos como negativos. Si bien algunos beneficiarios valoran el apoyo económico recibido, otros experimentan insatisfacción debido a la demora en el proceso, la insuficiencia del monto y la falta de cobertura integral de los gastos

				en comparación con otros seguros.		
Control	¿Qué herramientas se utiliza para resolver dudas y consultas de los beneficiarios durante su proceso de pago de prestación económica de sepelio?	Existe un libro de reclamaciones en todas las UDRs del SIS, así como el personal capacitado para aclarar sus dudas	¿Qué herramientas ha utilizado para el control del proceso de pago de prestación económica de sepelio?	La mayoría de los entrevistados lograron resolver sus problemas o inquietudes a través del diálogo y la comunicación directa con el personal del SIS.	Los resultados de las entrevistas revelan que el control para el reembolso de sepelio en el SIS funciona de manera eficiente, se cumple con el presupuesto asignado y el proceso es eficaz para la mayoría de los beneficiarios. Sin embargo, existen algunas áreas de mejora, como la reducción del tiempo de espera para la atención de los usuarios y la mejora de la comunicación sobre el proceso.	El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el control del proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un nivel de eficiencia aceptable. La existencia de un libro de reclamaciones y la capacitación del personal para atender a los beneficiarios son aspectos positivos que contribuyen a la eficiencia del proceso. Además, la mayoría de los beneficiarios lograron resolver sus problemas o inquietudes a través del diálogo con el personal, lo que indica una buena capacidad de respuesta y atención.
	¿Se ha logrado cumplir con los pagos del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio?	En general, se observa un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado para las prestaciones económicas de sepelio. El impacto de la pandemia generó dificultades en 2020, pero las medidas tomadas y el aumento del presupuesto en 2024 parecen haber solucionado el problema. La verificación previa de la información de los beneficiarios antes del pago contribuye a un uso eficiente del presupuesto y a la prevención de fraudes.	¿Ha recibido el total del importe gestionado para el pago de prestaciones económicas de sepelios?	Los entrevistados expresaron conformidad con el monto recibido, ya que coincidía con lo que les habían informado previamente o con lo que figuraba en el expediente de su caso.		El análisis de los resultados de las entrevistas revela que el indicador de cumplimiento de presupuesto en el proceso de reembolso de la prestación económica de sepelio en la IAFAS presenta un panorama positivo. Si bien hubo dificultades en 2020 debido a la pandemia, las medidas implementadas y el aumento del presupuesto en 2024 parecen haber permitido un control adecuado de los recursos y un cumplimiento satisfactorio del presupuesto asignado. Además, la verificación previa de la información de los beneficiarios contribuye a la eficiencia en el uso de los recursos y a la prevención de fraudes.

	<p>¿Qué medidas se toman para garantizar la autenticidad de la información presentada por los beneficiarios para el reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Se realiza una verificación inicial de la identidad del solicitante y del fallecido a través del sistema RENIEC para confirmar su existencia y evitar suplantaciones. Se revisan los documentos de sustento, declaraciones juradas y formatos presentados por el familiar beneficiario para verificar la autenticidad de los gastos realizados. Se realiza un cruce de información entre el aplicativo interno, RENIEC, Salud y la base de datos del SIS para verificar la consistencia de los datos y detectar posibles irregularidades.</p>	<p>¿Cómo fue el proceso de recepción de sus documentos? ¿Se hizo verificaciones al momento de la recepción de cada uno de estos?</p>	<p>El personal encargado recibió los documentos verificando que estos estén completos posterior a ello, un entrevistado manifiesta que se le informó que un comprobante de pago era incorrecto. En el momento de la verificación</p>		
	<p>¿Qué tan eficiente es el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios?</p>	<p>El convenio con el Banco de Nación permite una amplia cobertura nacional facilitando el acceso a los beneficiarios en todo el país a un costo mínimo y con el programas del PIAS llegan a zonas inaccesibles, como zonas fluviales o aéreas, garantizando el acceso a los beneficiarios más vulnerables. Si bien el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios del SIS tiene potencial para ser eficiente, se requieren mejoras en la comunicación, la cobertura de cuentas bancarias, la gestión de colas, el acceso a internet y el control biométrico para optimizar el proceso y garantizar una experiencia satisfactoria para los beneficiarios</p>	<p>¿Ha tenido alguna dificultad al realizar el cobro en ventanilla del Banco de la Nación referente a su prestación económica de sepelio?</p>	<p>La mitad de los entrevistados mencionó haber encontrado obstáculos al momento de cobrar la prestación económica en el Banco de la Nación. Las dificultades mencionadas incluyen: -Olvido del DNI: Un entrevistado olvidó su DNI y tuvo que regresar a casa para obtenerlo, lo que le generó pérdida de tiempo. -Colas y tiempos de espera: Otro entrevistado mencionó que las colas y los largos tiempos de espera en el banco son un problema significativo. -Falta de información precisa: Un usuario tuvo que ir al banco varias veces porque no le brindaron información precisa sobre cuándo podía cobrar.</p>		
	<p>¿Qué medidas se han tomado para minimizar el</p>	<p>Si bien el proceso de pago en ventanilla para los beneficiarios</p>	<p>¿Ha experimentado fraude o error en su pago referente al</p>	<p>Los entrevistados mencionaron no haber experimentado fraude ni</p>		

	riesgo de fraudes y errores en las transacciones de pago digital para el reembolso de la prestación económica de sepelio?	del SIS tiene potencial para ser eficiente, se requieren mejoras en la comunicación, la cobertura de cuentas bancarias, la gestión de colas, el acceso a internet y el control biométrico para optimizar el proceso y garantizar una experiencia satisfactoria para los beneficiarios. Se cuenta con la validación de comprobantes a través de convenios con SUNAT, cruce de información con RENIEC y controles biométricos para la identificación de los beneficiarios, previniendo el cobro indebido por personas no autorizadas.	reembolso de la prestación económica de sepelio?	error en su pago.		
	¿Cuánto es el tiempo promedio que dura el proceso para que un beneficiario pueda cobrar la prestación económica de sepelio desde la presentación de su solicitud?	Se menciona que antes de la implementación de las medidas actuales, el tiempo promedio de espera era de 3 a 6 meses, y en algunos casos, hasta más de 200 días, principalmente por la demoras en las IPRESS, retrasos en la UDR, falta de presupuesto, falta de atención oportuna por parte de los familiares.	¿Cuánto tiempo ha durado su trámite desde el momento que presento su solicitud hasta concretar el cobro de la prestación económica de sepelio?	Los tiempos expresados por los entrevistados varía desde cuatro meses hasta ocho meses. La duración del trámite parece estar influenciada por diversos factores, como la complejidad del caso, la eficiencia del personal, la disponibilidad de documentos y posibles retrasos en las distintas etapas del proceso.		
	¿Dónde se encuentra la información actualizada sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Actualmente existen canales de información que son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS), Gerencias Regionales de Salud (GERESA), Unidades Desconcentradas Regionales (UDRs), Gerencias Macro Regionales (GMRs), Mundo IPRESS, Resoluciones administrativas y jefaturales	¿Cómo obtuvo información sobre los requisitos y plazos para el pago de sepelios?	Algunos entrevistados mencionaron haber utilizado más de una fuente de información para obtener la información completa manifestando los principales: personal del SIS en hospitales, página web del SI, internet.		
	¿De qué manera se realizan seguimientos a	Entre los mecanismos de seguimientos se cuenta con los	¿Se ha comunicado con usted personal de la IAFAS posterior	Los entrevistados manifiestan que		

	<p>las solicitudes de reembolso aprobadas para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?</p>	<p>siguientes: comunicado a las UDRs, Supervisiones financieras, conciliaciones bancarias, aún quedan desafíos por superar para garantizar un proceso eficiente, transparente y equitativo que beneficie a los usuarios del SIS.</p>	<p>a su cobro para verificar que el pago se haya realizado correctamente al solicitante?</p>	<p>ningún personal del SIS se ha comunicado con ellos ni antes ni después del pago</p>		
	<p>¿Cuáles son los motivos más comunes por los que se deniegan las solicitudes de reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Los motivos más comunes de la denegación de expedientes son los siguientes: los beneficiarios cuentan con otro seguro de sepelio, inconsistencias en el expediente, falta de actualización de datos, fallecimiento del asegurado en el extranjero sin referencia del SIS, incumplimiento de la normativa. Todo ello se da por la falta de comunicación efectiva, dificultad de los beneficiarios para acceder a la información es decir ineficiencias en los procesos administrativos</p>	<p>¿Se le ha denegado por algún motivo sus documentos referente a su solicitud de reembolso de la prestación económica de sepelio?</p>	<p>Los entrevistados experimentaron diferentes tipos de dificultades: Por el exceso de trámites y documentación requerida no le aceptaron porque faltaba un documento, La factura de la funeraria fue rechazada en el momento de presentar la documentación</p>		

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



PERÚ

Ministerio
de Salud

Despacho Ministerial

Seguro Integral de Salud

SIS

Firmado digitalmente por GARCIA
CESAR AUGUSTO GARCIA
2024/05/13 11:42:42
Fecha: 13.05.2024 11:42:42

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La Victoria, 13 de Mayo del 2024

CARTA N° 000137-2024-SIS/OGAR-UFGRH

Señora

MARY CARMEN RAMÍREZ FLORES

mramirez@sis.gob.pe

ASUNTO : Autorización uso del nombre institucional para fines de investigación
Servidora Mary Carmen Ramírez Flores.

REFERENCIA : Carta N° 004-2024-MCRF
Expediente N° 2024-0029993

De mi especial consideración;

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia, de fecha 26 de abril de 2024, mediante el cual, usted se dirige a la Jefa Institucional del Seguro Integral de Salud, señalando que viene realizando estudios en el Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, motivo por el cual al estar desarrollando una investigación financiera, solicitando se le autorice:

1. *Uso del nombre de la institución para llevar a cabo la tesis de investigación denominada "Gestión administrativa en el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados del SIS – Lima 2024"*
2. *Realizar entrevistas al personal (Unidad Funcional de Tesorería y Gerencia de Negocios y Financiamiento). (...)*.

Al respecto, se adjunta la Nota Informativa N° 000512-2024-SIS/OGAR-UFGRH de fecha 13 de mayo de 2024, expedida por el Especialista Legal de esta Unidad Funcional de Gestión de Recursos Humanos, que da respuesta al documento de la referencia y que este despacho hace suyo.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

CESAR AUGUSTO GARCIA CEPEDAS
DIRECTOR EJECUTIVO
UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(CC/nn)

www.gob.pe/sis

An. Paseo de la
República N°
1645 La Victoria,
Lima 13, Perú
T (511) 514-5555

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico
archivado en el Seguro Integral de Salud (SIS), aplicando la disposición
por el Art. 25 de D.S. 020-2013-PCM y la Tercera Disposición
Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e
integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección
web: <https://validad.orgd.sis.gob.pe/register/verifica> e ingresando
la siguiente clave: Y1CVVZ





PERÚ

Ministerio
de Salud

Despacho Ministerial

Seguro Integral de Salud

SIS

Seguro
Integral
de Salud

Firmado digitalmente por LUISINA
BENJAMIN DE JESUS
BENJAMIN DE JESUS
Fecha: 13.05.2024 10:52:21 -0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

La Victoria, 13 de Mayo del 2024

NOTA INFORMATIVA N° 000512-2024-SIS/OGAR-UFGRH

Expediente : 2024-0029993

A : CESAR AUGUSTO GARCIA CESPEDES
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE
RECURSOS HUMANOS

Asunto : Autorización de uso de nombre institucional para fines de
investigación.

Referencia : Carta N° 004-2024-MCRF

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y con relación al documento de la referencia se cumple con informar lo siguiente:

- 1.1 Mediante el documento de la referencia de fecha 26 de abril de 2024, la servidora Mary Carmen Ramírez Flores se dirige a la Jefa Institucional del Seguro Integral de Salud señalando lo siguiente:

"[...] ASUNTO: Autorización de uso de nombre institucional para fines de investigación:

De mi mayor consideración:

A través del presente, me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y por este medio informarle que vengo realizando estudios en el Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, motivo por el cual al estar desarrollando una investigación financiera, solicito gentilmente se me autorice:

- 1. Uso del nombre de la institución para llevar a cabo la tesis de investigación denominada "Gestión administrativa en el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados del SIS – Lima 2024"*
- 2. Realizar entrevistas al personal (Unidad Funcional de Tesorería y Gerencia de Negocios y Financiamiento).*

La información se utilizará para fines estrictamente académicos y los datos plasmados se mantendrán en absoluta reserva y serán remitidas a su despacho a fin de ser tomada en cuenta para la toma de decisiones si usted lo estima pertinente.

Esperando contar con su gentil atención, quedo de usted, [...]"

- 1.2 Asimismo, mediante Informe N° 000136-2024-SIS/OGAR-UFGRH de fecha 09 de mayo esta Unidad Funcional de Gestión de Recursos Humanos concluye:

www.gob.pe/sis

Av. Paseo de la
República N°
1645 La Victoria,
Lima 13, Perú
T (011) 514-5222

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico
archivado en el Seguro Integral de Salud (SIS), aplicando lo dispuesto
por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición
Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e
integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección
web: <https://validador.gob.pe/registro/verifica> e ingresando
la siguiente clave: CV1AVUN



BICENTENARIO
PERÚ
2024



PERÚ

Ministerio
de Salud

Despacho Ministerial

Seguro Integral de Salud

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

3.2 En tal sentido, corresponde derivar, el presente expediente a la Alta Dirección (Secretaría General) para que de considerarlo pertinente otorgue la autorización solicitada por la servidora Mary Carmen Ramírez Flores mediante el documento de la referencia, con relación a su pedido de "Uso del nombre de la institución para llevar a cabo la tesis de investigación denominada "Gestión administrativa en el reembolso de la prestación Económica de sepelio de los asegurados del SIS – Lima 2024"

1.3 Asimismo, mediante Proveído N° 002728-2024-SIS/SG de fecha 13 de mayo de 2024, la Secretaría General señala: "se autoriza lo solicitado, (referido a realizar entrevistas al personal (Unidad Funcional de Tesorería y Gerencia de Negocios y Financiamiento), a excepción del uso del nombre institucional."

1.4 En tal sentido, corresponder dar respuesta al documento de la referencia.

Es cuanto, se cumlo con informar,

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

JOSE ANDRES URBINA MACHUCA
ESPECIALISTA EN DERECHO LABORAL
UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(JUM)