



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y
URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA
DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE LA
SECRETARÍA TÉCNICA, COMISIÓN AD HOC LEY
N° 29625**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Autora:
Vivanco Seminario Esther Katherine**

**Asesor:
Vizconde Meléndez Pedro Martín**

**Línea de Investigación:
Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente**

**Pimentel – Perú
Año 2020**

RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo determinar el análisis de la productividad en la Sub Dirección de Operaciones de la Secretaría Técnica de Fonavi, del proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración, ello fue demostrado en base a un diseño ex post facto; para ello se utilizó una guía de revisión documental para analizar la productividad. De la investigación, se concluyó que, el análisis de la productividad en el área, explica que la eliminación de actividades redundantes e innecesarias en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración, que no agregan valor, deben ser controladas, en base a la medición de los resultados del proceso, garantizando así calidad del recurso humano y la estandarización de los procedimientos, siendo fundamental para ello, el respaldo en el proceso del área de Tecnología de la Información (TI).

Palabras Clave: Productividad, medición, estandarización y procesos.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the impact of the improvements implemented in the SCC area, on the productivity of the process of qualification of reconsideration appeal files, this resulted in an ex post facto design; for this, a document review guide is analyzed to analyze the productivity results. From the investigation, it was concluded that, the analysis of productivity in the area, explains that the elimination of redundant and unnecessary activities in the process of qualification of reconsideration recourse files, which do not add value, should be controlled, based on the measurement of the results of the process, thus guaranteeing quality of the human resource and the standardization of the procedures, being essential for this, the support in the process of the Information Technology (IT) area.

Keyword: Productivity, measurement, standardization and processes.

ÍNDICE

RESUMEN	II
ABSTRACT.....	III
KEYWORD.....	III
ÍNDICE	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Realidad Problemática.....	7
1.1.1. Ámbito Internacional:	7
1.1.2. Ámbito Nacional:	8
1.1.3. Ámbito Local:	8
1.2. Trabajos previos.....	9
1.2.1. En el ámbito internacional	9
1.2.2. En el ámbito nacional:.....	11
1.2.3. En el ámbito local:.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1. Productividad.....	13
1.3.2. Productividad en relación al tiempo y los costos	13
1.3.3. Importancia de la Productividad	14
1.3.4. Clasificación de la productividad.....	16
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación e importancia del estudio	17
1.5.1. Justificación teórica:	17
1.5.2. Justificación práctica:.....	17
1.5.3. Justificación metodológica:	18
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivos General.....	18
1.7.2. Objetivos Específicos	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación	21
2.1.1 Tipo de investigación	21
2.1.2 Diseño de la investigación	21

2.2.	Población y muestra.....	22
2.2.1.	Población: (N).....	22
2.2.2.	Muestra: (n).....	22
2.3.	Variables, Operacionalización.....	23
2.3.1.	Productividad.....	23
2.3.2.	Operacionalización.....	24
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos:.....	25
2.4.2.	Instrumento de Recolección de datos:.....	25
2.5.	Procedimientos de análisis de datos.....	26
2.5.1.	Análisis descriptivo:.....	26
2.5.2.	Análisis inferencial:.....	26
2.6.	Criterios éticos.....	27
2.7.	Criterios de rigor científico.....	27
III.	RESULTADOS.....	28
3.1.	Diagnóstico de la Institución.....	29
3.1.1	Información general de la Institución.....	29
3.1.2.	Descripción del proceso de calificaciones recursos de reconsideración.....	30
3.1.3.	Análisis de la problemática.....	43
3.1.3.1.	Resultados de aplicación de instrumentos.....	43
3.1.3.2.	Herramientas de diagnóstico.....	48
3.1.3.2.1.	Diagrama de Ishikawa.....	48
3.1.3.2.2.	Pareto de las causas raíces prioritarias.....	51
3.1.4.	Situación actual de la productividad.....	52
IV.	DISCUSIÓN.....	53
V.	CONCLUSIONES.....	55
VI.	RECOMENDACIONES.....	56
VII.	REFERENCIAS.....	57
VII.	ANEXOS.....	59

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el presente trabajo se realiza un análisis de la situación que viene dándose en una entidad pública, un proceso que se inicia en el año 2012 con la aprobación de la Ley N° 29625 (Ley de devolución de dinero del FONAVI a los trabajadores que contribuyeron al mismo) y, que se inició con poca o casi nada de información y que a la fecha ha cumplido con parte de sus objetivos, no obstante, dada la característica de la gestión en la institución, la producción del área Sub Dirección de Construcción de Cuenta Individual (SCCI), venía afrontando diversos problemas cuyos resultados es la baja de productividad (Anexo 1) hasta junio de 2018; sin embargo en el análisis (en el período enero 2017 a abril 2019) demuestra que como consecuencia de la eliminación de actividades redundantes e innecesarias, a partir de julio de 2018 a la fecha, el área SCCI incrementó la productividad.

La Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica de apoyo de la Comisión Ad Hoc, creada por la Ley N° 29625, es una entidad adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en su calidad de Unidad Ejecutora, que opera como órgano ejecutivo y operativo, fue creada con la finalidad de atender el proceso de devolución de los aportes del FONAVI a las personas que contribuyeron al mismo durante la vigencia de la Ley N° 22591 (del 30.06.1979 al 24.08.1998).

1.1.1. Ámbito Internacional:

De acuerdo con el portal web, El País (2017), España presenta serias deficiencias en cuanto a la gestión del capital humano, en relación al continente Europeo, según un estudio del Foro Económico Mundial. Solo Grecia, Moldavia y Serbia aparecen peor. Por encima del ranking, están los países del este, como Rumanía o los bálticos. Las causales que explicarían esta situación, se tiene a: “La baja participación laboral, el paro, el subempleo, el sistema educativo, la pobre formación en la empresa, la mala acogida de la FP y, en menor medida, la escasa proporción que existe de empleo cualificado”. (El País, 2017, párr. 1)

El citado portal, precisa que, son demasiados países, particularmente los que presentan economías en vías de desarrollo, los que aún están persiguiendo caminos hacia la creación de valor económico, enfocándose erradamente en la contratación de empleo barato, aprovechándose de las bajas expectativas de del personal, por adquirir diversas habilidades o por adquirir conocimientos profesionales avanzados.

1.1.2. Ámbito Nacional:

Peñaranda (2017) refiere que uno de los grandes retos que deben asumir las empresas del Perú, para alcanzar altos índices de productividad, es la contratación de mano de obra calificada, lo cual genera demora en la ejecución de los proyectos y hasta en algunos casos se estancan; no obstante, la proporción de mano de obra que viene siendo capacitada cada año, aún se mantiene en con estadísticas muy bajas. Así mismo, el autor puntualiza que, resulta fundamental el consenso entre las empresas y los trabajadores, a fin de garantizar niveles óptimos de productividad, siendo esto clave en la búsqueda de la mejora continua.

Según el portal “Infocapitalhumano (2018)”, se precisa que, el 50 % de las empresas más grandes del país tienen dificultades para contratar talento humano calificado. Asimismo el 46% de los egresados universitarios, se encuentran en el subempleo. Ante ello, resulta todo un reto asegurar la productividad desde el reclutamiento, así como definir los métodos de inducción y planes de capacitación para garantizar la productividad anhelada.

1.1.3. Ámbito Local:

En la Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica Comisión *ad hoc*, Ley N° 29625, SCCI, evidencia un cambio productividad de la mano de obra en relación al tiempo y al costo desde julio de 2018 (pasando la productividad de 14,04 a 51,24 expedientes por operario al mes y de una productividad de 0,0052 a 0,0178 expedientes por cada unidad de sol, como resultado de los avances en la definición de los procedimientos para la

calificación de los expedientes, y de la eliminación de actividades redundantes e innecesarias desarrollados por la misma área propiamente dicha, como es el caso de la digitación de datos, la cual demandaba un promedio de 10 minutos, la misma que resultó innecesaria con el uso de la Ficha técnica, al eliminar el cuerpo del informe técnico; así también con ello, implicó la eliminación de la actividad innecesaria de control de calidad realizada en el área SCCI, con un tiempo promedio de 3,7 minutos. En total la elaboración del cuerpo del informe de expediente de recurso de reconsideración, demandaba entre 20 a 25 minutos en promedio, siendo esto variable, según la cantidad de datos a ingresar (dada las entidades donde laboró el inscrito a la devolución de los aportes), lo cual se logró reducir con la automatización de los datos al ser obtenidos del sistema y reportados en una sola ficha técnica.

No obstante el problema observable en el área SCCI de la Dirección de Operaciones de la Secretaría Técnica Comisión *ad hoc*, Ley N° 29625, se evidencia la ausencia de un enfoque de gestión orientado a un mejoramiento continuo, puesto que no se viene ejerciendo la medición como base del control, siendo este el elemento más importante de la mejora, evidenciándose falta de planificación de la calidad del recurso humano, así como en la ausencia de estandarización de los procedimientos en las actividades operativas para el manejo de la documentación u organización en el área, así como en la asignación del personal a los diversos casos, generando niveles de rotación de hasta de menos de 10 días por caso en casi la mitad de los operadores SCCI.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el ámbito internacional

Font, Ruiz y Mena (2012) en su artículo de investigación científica, titulado “Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad

Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio”; la investigación tuvo un alcance descriptivo, destacando el estudio de las actividades de la organización, identificación de los requisitos y evaluación de los sistemas existentes; para ello se utilizó técnicas como la entrevista, encuesta y observación, considerando como muestra principal al personal administrativo (secretario general, asistentes y directivos). De la investigación se concluyó que: La gestión documental se constituye en un aspecto esencial para la toma de decisiones, debiendo materializarse en la aplicación de requisitos funcionales, normativos y operativos de los documentos, así el éxito de ello dependerá de la capacitación del recurso humano y de los mecanismos de control.

La investigación contribuye en los fundamentos requeridos para diagnosticar la problemática en el área SCCI de la Dirección de operaciones, comprendiendo la importancia de la administración adecuada de los expedientes y que responda a requisitos de funcionalidad, normativos y operativos; así también se deduce que, ello solo será sustentable, siempre que se tenga el respaldo de la calidad del recurso humano y se disponga de mecanismos de retroalimentación o *feedback*.

París (2015) en su tesis titulada “Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I”, la cual fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo, enfocándose en las siguientes fases para el análisis de la gestión documental, investigación preliminar (contexto organizacional), análisis de las actividades a fin de jerarquizarlas o clasificarlas, identificación de los requisitos probatorios e informativos que han de cumplir los documentos, valoración de los sistemas existentes, a fin de adecuarlos, identificación de estrategias para satisfacer los requisitos, prosiguiendo por último con el diseño, implementación y revisión. De la investigación se concluyó que: la noción de sistema es fundamental en la gestión de los documentos, considerando que ingresan no organizados, ingresando a un proceso de transformación “identificación, clasificación, descripción, valoración y selección” (p. 266), cuya salida son documentos

organizados; un aspecto fundamental es que, la intervención en la gestión de los documentos, se debe dar desde el momento de su creación, lo cual debe mantenerse durante todo el proceso o ciclo de vida, indistintamente del soporte.

La investigación antes analizada, resulta importante, puesto que, permite comprender que, gestionar los expedientes en el área SSCI de la Dirección de Operaciones, es factible, al ser considerada como la materia prima que ingresa a un proceso, debiendo establecer los procedimientos a seguir a fin de lograr la transformación u output final deseado, para el caso, expedientes calificados, pero para ello, es necesario establecer criterios esencialmente como de identificación y clasificación, debiendo mantenerse el seguimiento durante todo el proceso.

1.2.2. En el ámbito nacional:

Castañeda (2017), en la tesis: “Modelo de procesos con enfoque BPM y soporte de TI para el otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales en la Municipalidad Provincial de Utcubamba”, la cual fue desarrollada bajo un alcance descriptivo, analizando indicadores como el tiempo, costo y la satisfacción de los usuarios, teniendo como muestra de estudio a 30 casos, los cuales fueron analizado en base a guías de revisión documental. De la investigación se concluyó que:

[...] el proceso Licencia de funcionamiento indeterminado o temporal mejoró en 51.44%, Cese de Licencia de Funcionamiento mejoró en 51.2% y duplicado de autorización municipal mejoró en 62.14%. Con relación a los costos el proceso de Licencia de funcionamiento indeterminada o temporal para establecimientos mejoró en 46.3%, el proceso de Cese de licencia de funcionamiento mejoró en 38.1% y el

proceso Duplicado de licencia de funcionamiento mejoró en 35.9%.

De la investigación antes citada, como bien ya se ha concluido en otros estudios, resulta fundamental el enfoque en proceso para mejorar los procesos asociados con los trámites de documentos o procesos de calificación de expedientes; más aún si estos son estandarizados con el uso de las tecnologías de la información (Proceso TI), en definitiva se logra la eficiencia en el uso de los recurso al automatizar los procedimientos.

1.2.3. En el ámbito local:

Asencio (2018), en su tesis titulada “Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017”, realizada en la ciudad de Lima y presentada a la Universidad Cesar Vallejo. La investigación fue desarrollada bajo un alcance descriptivo, en base al método cualitativo, es decir se consideró como base la exploración para lograr describir la realidad problemática, apoyándose en técnicas, tales como la observación (a fin de verificar las acciones o actividades realizadas por los funcionarios de la municipalidad) y la entrevista. De los resultados se concluyó que: Los funcionarios están interesados en la aplicación de una gestión moderna sustentada en procesos (vale añadir, como es el caso del respaldo de los procesos TI), entendiéndose que, esto permitirá la articulación de las diferentes áreas (esto es, lograr una organización horizontal), viéndose reflejado en la satisfacción del usuario; para lograr ello, se precisa que, es necesario conocer la productividad inmerso a ello la eficiencia del personal operativo.

Este análisis, permite comprender la importancia de un enfoque de gestión basada en procesos, con soporte tecnológico; así mismo que, la base para el inicio de dichas mejoras, es la medición de la productividad o eficiencia en el del empleo de los recursos que intervienen.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Productividad

Cruelles (2013) sostiene que la productividad es una relación cuantitativa, de la capacidad de los diversos factores implicados en los procesos productivos con la producción obtenida. En definitiva el controlar una relación óptima entre la producción y los recursos implicados, conlleva a toda organización a incrementar los niveles de competitividad, pues se logra reducir los costes.

Al respecto, Gutiérrez (2014), precisa que la fórmula de productividad es:

$$\text{Productos producidos/Tiempo total} = (\text{tiempo útil/tiempo total}) * (\text{productos producidos/tiempo total}).$$

Desde un enfoque más amplio, la productividad es el incremento del valor de la producción real con respecto a la anterior, habiendo utilizado la misma o menor cantidad de los insumos o recursos utilizados; de ahí que, los indicadores de productividad están definidos por la eficiencia y la efectividad, siendo esta última, un equilibrio entre el uso recomendable de los insumos y el alcance de los objetivos esperado.

Por su parte Gutiérrez (2014) apunta a dos conceptos intrínsecamente dependientes, vale precisar, la eficiencia y la eficacia, el primero está referido al uso recomendable de los recursos y el segundo al logro de los objetivos, según las metas de productividad planteadas, indistintamente del uso de los recursos.

1.3.2. Productividad en relación al tiempo y los costos

Productividad en relación al costo

Al respecto, de López (2013), se deduce que, los costos son uno de los recursos fundamentales para lograr niveles óptimos de productividad, pues, según la define el autor, “La productividad es una capacidad de producción

o creación, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios” (p. 17).

Esta misma importancia, se deduce, cuando afirma que: la productividad es resultado de la eficiencia en el uso de los recursos, esto es, no generar: “[...] el tiempo, el espacio y la materia-energía; con la finalidad de no mermarlos; para efectuar las actividades lo más rápido posible; y lograr ahorro actuando con rapidez”. (p. 17)

Productividad en relación al tiempo

Como es notable, el tiempo, es un recurso inherente, asociado al uso de los diversos recursos

De acuerdo con Reveron (2015), citado en Suarez (2017), “El tiempo es una variable de gran relevancia en el contexto empresarial por su nivel de influencia en la productividad y en la planificación de los colaboradores de una empresa“(p. 36). Según, se deduce de lo menciona Peter Drucker, el tiempo es el recurso matriz de los demás recursos, precisando que, solo podrá administrarse el resto de recursos, siempre que, este se administre correctamente. En ese sentido, resulta de vital importancia para incrementar la productividad en el área SCCI.

1.3.3. Importancia de la Productividad

Celis (2013) refiere que para lograr una productividad deseada para la organización, es imprescindible una gestión empresarial apropiada, lo que implica la ejecución de técnicas que respondan a la naturaleza de la actividad empresarial o institucional, es decir el conocimiento de sus procesos claves. Lógicamente la búsqueda de toda gestión es lograr niveles óptimos de productividad, sostenibilidad y competitividad, garantizando la viabilidad de la actividad de la empresa o institución.

Sinergias: El logro de este estado organizacional, se sustenta en la existencia de valores sólidos, lo que desde luego, facilitará la comunicación entre las

diversas áreas, particularmente entre los trabajadores, implicando esto en la motivación interna y con ello el aumento de la productividad.

Incentivación de la creatividad: Tal vez lo primero que viene a la mente, cuando se habla de incentivos, es el dinero, pero no precisamente es así. Se puede apelar a satisfacer necesidades psicológicas de aspiración profesional que, a la larga le generan capital humano para la empresa e intangible para el trabajador; esto resultará estratégico para lograr tal cualidad en toda empresa o institución; característica tan indispensable hoy en día para alcanzar objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial, logrando con ello ciertos niveles de acometividad ante los constantes cambios del mercado.

Innovación Tecnológica: Se trata de una necesidad casi inherente hoy en día para asegurar un paso más en la competitividad, debiendo hacer uso de las nuevas tecnologías, esto en definitiva repercutirá en los procesos y por ende en la productividad. Las herramientas tecnológicas, tiene un impacto notable en la eliminación de procesos que no aportan valor, pues estandarizan los procesos, le dan el grado de control que se requiere, de tal forma que, cualquier persona tenga en claro, las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.

Saber delegar responsabilidades: Es una característica esencial en toda gestión, pues se trata de establecer las tareas y funciones al personal competente, con ello, es de esperarse niveles altos de productividad.

Planificar el día con antelación: El tiempo es un recurso inherente en todos los procesos en los que están implicados los demás recursos, es por ello que, es el clave en la búsqueda de mayores niveles de productividad. En ese sentido, resulta fundamental el disponer de manuales para alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Potenciar medidas de conciliación y flexibilidad laboral: En definitiva esta característica de la gestión, resulta necesaria, ante un ambiente laboral tan

exigente; es sabido que, repercute directamente en la motivación del personal. Un trabajador desmotivado, es un trabajador con bajos niveles de productivo.

1.3.4. Clasificación de la productividad

Cruelles (2013) refiere que existen varias expresiones de la productividad las cuales se mencionan a continuación:

Productividad Laboral: Denominada también, como productividad por hora trabajada. Esta relaciona la producción lograda y las horas hombres trabajadas.

Productividad total de los factores: Relaciona la producción lograda con todos los factores o recursos que intervienen en un proceso productivo.

Productividad Marginal: Se constituye en una medida de la eficiencia, pues, es el producto adicional resultante de las modificaciones o mejoras en uno de los factores de producción, manteniendo constantes los demás.

En esta realidad se evaluara la productividad mediante el Índice de eficiencia:

Cumplimiento de actividades calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8)

$$\text{Eficiencia} = (T.R/T.P)*100$$

Donde:

T.R: Tiempo real de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8)

T.P: Tiempo programado

Índice de eficacia: calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8)

$$\text{Eficacia} = (C.R.I/C.P.I)*100$$

Donde:

C.R.I: Cantidad real de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8)

C.P.I: Cantidad programada de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de la productividad actual en la Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica Comisión *ad hoc* Ley N° 29625?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación teórica:

Ñaupas (2013) refiere que, la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo una teoría científica permitirá realizar una innovación; para lo cual es pertinente dilucidar el estado de la cuestión o enfoques teóricos actuales que explican el problema a investigar, teniendo en claro el alcance, a fin de decidir, si se refutará los resultados de otras investigaciones o en todo, caso se aportará a los modelos teóricos actuales.

Este trabajo de análisis buscó aportar en los conocimientos del análisis de la productividad en relación a las acciones concretas ya efectuadas en el área sin intervención, vale precisar, como consecuencia de la eliminación de actividades innecesarias o redundantes, procedimientos de la actividad de calificación de expedientes y el soporte tecnológico.

1.5.2. Justificación práctica:

Valderrama (2015) refiere que, la relevancia práctica de una investigación, se manifiesta en la necesidad del investigador para incrementar su conocimiento actual; lograr un título académico; o notablemente en su

necesidad en la contribución de solución de problemas reales o con gran implicancia práctica que vienen perjudican a las empresas o instituciones.

La eliminación de actividades redundantes e innecesarias, en el área SCCI, permitió eliminar por ejemplo retrabajos, retorno de informes, demoras por trabajos redundantes ya que se realizaba calificaciones e informes de datos en más de un área. Esto se verá reflejado en la disminución de presupuesto, pues impactará en la reducción del tiempo, incrementándose así la eficiencia de la mano de obra en relación al tiempo y al costo.

1.5.3. Justificación metodológica:

Bernal (2016) refiere que la justificación metodológica se pone de manifiesto cuando la investigación se orienta en plantear una técnica o una nueva estrategia que garantiza la obtención de un conocimiento válido y confiable.

El aporte metodológico, se deja notar en la metodología de medición de la productividad, relacionándola en relación al recurso tiempo y costo.

1.6. Hipótesis

El nivel de la productividad actual en la Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica Comisión *ad hoc* Ley N° 29625 es bajo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Analizar la productividad actual en la Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica, Comisión *ad hoc*, ley n° 29625.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar el impacto en la productividad de la mano de obra en relación al tiempo, en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración.

- b) Analizar el impacto en la productividad de la mano de obra en relación a los costos, en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Según el fin que se persigue: Es aplicada, puesto que, se toma las bases teóricas, respecto de las causas que explican la productividad, que viene caracterizando al proceso calificación de expedientes de recurso de reconsideración en la Dirección de operaciones de la Secretaria Técnica comisión *Ad Hoc* Ley N° 29625. A diferencia de la investigación básica, no se busca generar nuevas teorías.

Valderrama (2015) refiere que, esta investigación, busca aplicar teorías existentes y convincentes a la producción y procedimientos tecnológicos, que permitan intervenir en escenarios o procesos de una situación.

Según el alcance: Es descriptiva, puesto que, se orienta al análisis de la productividad en la Dirección de Operaciones de la Secretaria Técnica Comisión *Ad Hoc* Ley N° 29625, sin establecer una relación causa efecto.

2.1.2 Diseño de la investigación

No experimental, bajo un enfoque *ex post facto*, es decir se buscará establecer la relación causa efecto entre las acciones concretas realizadas en el área y la productividad, después de que la realidad ha sido modificada, dado que, la mejora ya habían sido efectuadas (desde julio de 2018 a febrero de 2019). A continuación se precisa el diseño dado el enfoque *ex post facto* (un solo grupo el experimental, no se dispone de grupo de control):

GE O₁ X O₂

De donde:

O₁: Es el pre test, o medición del efecto (productividad) antes de los cambios en el actividades de trabajo, es decir cuando se caracterizaba por una gestión tradicional. Data conformada desde junio de 2018 hacia atrás (según el histórico de registros mensuales de calificación de los expedientes).

X: Es el estímulo, para el caso, (cambio en el proceso de trabajo), definidas por la eliminación de actividades redundantes e innecesarias, sustentadas en el control en base a la medición y soportada en procesos TI. Análisis documental desde julio de 2018 a enero de 2019.

O₂: Es el post test, análisis de documental de la productividad después de los cambios internos desde julio de 2018 a abril de 2019.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población: (N)

Valderrama (2015), define a la población como un conjunto infinito o finito de elementos, con características similares. En ese sentido se puede hablar de elementos que pertenecen a una familia o grupo con características que responden a un mismo contexto, a corresponden a empresas, instituciones, entre otros grupos.

En este caso particular, la población, se define según la naturaleza de las variables, más precisamente de los indicadores objeto de estudio:

Productividad:

- ✓ Registros o reportes de producción mensual de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8): Conformado por los registros de producción mensual desde enero de 2017 a junio de 2018 y de julio de 2018 a abril de 2019.

2.2.2. Muestra: (n)

Valderrama (2015), define a la muestra, como un subconjunto de la población objeto de estudio, de la que se toma la información respectiva a los objetivos de la investigación, y concordante con los indicadores de las variables objeto de estudio.

Productividad:

- ✓ Registros o reportes de producción mensual de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (T-8): Conformado por los registros desde enero de 2017 hasta junio de 2018) y s (desde julio de 2018 hasta abril de 2019).

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Productividad

Cruelles (2013) sostiene que, se trata de un ratio que permite conocer el grado de disposición de los recursos implicados en la obtención de un determinado producto o servicio. Bajo dicho concepto, es fundamental entonces el control de los mismos, puesto que, cuanto mayor sea la productividad esperada por la empresa, menor serán los costos de producción y desde luego ubicará en la empresa en mayores niveles de competitividad.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2.1

Operacionalización de productividad

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Productividad	Producción	- Producción (n° de expedientes calificados)	Análisis documental / Guía de revisión documental
	Recursos	- Recursos implicados (tiempo y costo acarreado en el proceso de calificación de expedientes) Productividad en relación al tiempo = CRE / TR Productividad en relación al costo = CRE / CR	

Fuente: Revisión interna de la base teórica

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

Bernal (2016) refiere que la observación, como técnica de investigación científica, responde a un proceso complejo y meticuloso, que permite conocer de forma directa, la realidad objeto de estudio, disponiendo de información valiosa y sumamente fiable, que brindará sustentabilidad a los resultados a obtener.

Las técnicas a utilizar se definen según la naturaleza de los indicadores de las variables, en congruencia con ello, se utilizarán las siguientes:

Productividad:

Análisis documental

Permitió levantar la data, de la productividad; siendo que, ya se dispone de registros tanto de la producción, así como de los recursos tiempo y costos, al tratarse de un estudio ex postfacto.

2.4.2. Instrumento de Recolección de datos:

Bernal (2016) sostiene que los medios que se utilizan para acopiar y guardar información son la ficha de observación.

Los instrumentos corresponden a las técnicas, en ese sentido, están conformados por los siguientes, según las variables de estudio:

Productividad

Guía de revisión documental:

El instrumento permitió levantar los datos de la producción (cantidad real de expedientes de recurso de reconsideración (T-8) calificados (derivados al Área Legal)) y de los recursos costo y tiempo del proceso de calificación de los expedientes, levantando los datos antes (Anexo 1) y después (Anexo 2).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los datos serán examinados a nivel descriptivo e inferencial:

2.5.1. Análisis descriptivo:

Hernández (2014) refiere que el análisis descriptivo describe el comportamiento de una variable y se circunscribe al uso de la estadística descriptiva (media, mediana, moda, varianza). Así también se apoya en el uso de tablas de frecuencia y gráficos de barra.

Media: Se utilizará, a fin de comprender el comportamiento tendencial de la productividad.

Desviación estándar: Permitirá conocer la dispersión promedio de los datos de productividad, respecto de la media.

2.5.2. Análisis inferencial:

Hernández (2014) refiere que, en la estadística inferencial se hacen aseveraciones generalizables a la población o sus parámetros, pues se disponen de controles estadísticos de errores en el tratamiento o interpretación de la información obtenida como muestra o muestras de la población.

Para el caso particular, se utilizó la prueba t de Student, la misma que, es aplicable, cuando, la media obtenida de la muestra corresponda con una población normalmente distribuida, en términos prácticos, se decide, cuando el tamaño de la muestra es pequeño. Para el caso particular, la mencionada prueba, se utilizó a fin de comparar los cambios producidos en la productividad.

2.6. Criterios éticos

El desarrollo de este trabajo a nivel de análisis, garantiza el levantamiento de datos de la productividad fidedignos a la realidad, lo que garantiza la fiabilidad de los resultados.

Asimismo, me comprometo a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados y respeto a la propiedad intelectual así como proteger la identidad de la participación en el presente estudio.

La investigación respetará la autoría de las diversas fuentes que se utilizarán para lo cual se basará en la aplicación de normas de redacción, acopiando las referencias bibliográficas correspondientes que se hayan citado como base de sustentación del problema.

2.7. Criterios de rigor científico

Tabla 2.3

Criterios científicos para la presente investigación

Criterio	Características científicas del criterio
Validez	Para la presente investigación, se realizó la prueba de validación a través del método de juicio de expertos, mediante el respaldo de ingenieros especialistas o relacionados con el tema de investigación, de la Universidad Señor de Sipán. Al respecto, Valderrama (2015) refiere que el juicio de expertos se define por el conjunto de opiniones o apreciaciones que brindan los profesionales expertos en el tema de investigación. Estas apreciaciones consisten en las correcciones de ser el caso que se debe realizar al instrumento de investigación, con la finalidad de que, el instrumento corresponda con el contenido exigido por la variable o indicadores a medir.
Trabajo metódico	Se utilizaron métodos estructurados y rigurosos para el desarrollo de la investigación: recolección de información bibliográfica, análisis de datos, etc.

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la Institución

3.1.1 Información general de la Institución

La Secretaria Técnica de Apoyo a la Comisión Ad Hoc se encuentra ubicada en Jirón Carabaya 721, Cercado de Lima cuya función es: “Ser el ente executor de la Comisión Ad Hoc para el cumplimiento de la Ley N° 29625 y su Reglamento”. De igual manera, la misión de la secretaria técnica es: brindar apoyo técnico, legal y administrativo a la comisión Ad Hoc creada por Ley N° 29625, en el proceso que lleve a cabo, para la devolución de los aportes al FONAVI de los trabajadores que contribuyeron al mismo, y en la administración y recuperación de las acreencias, fondos, activos y pasivos del FONAVI.

Organigrama general de la Secretaria técnica

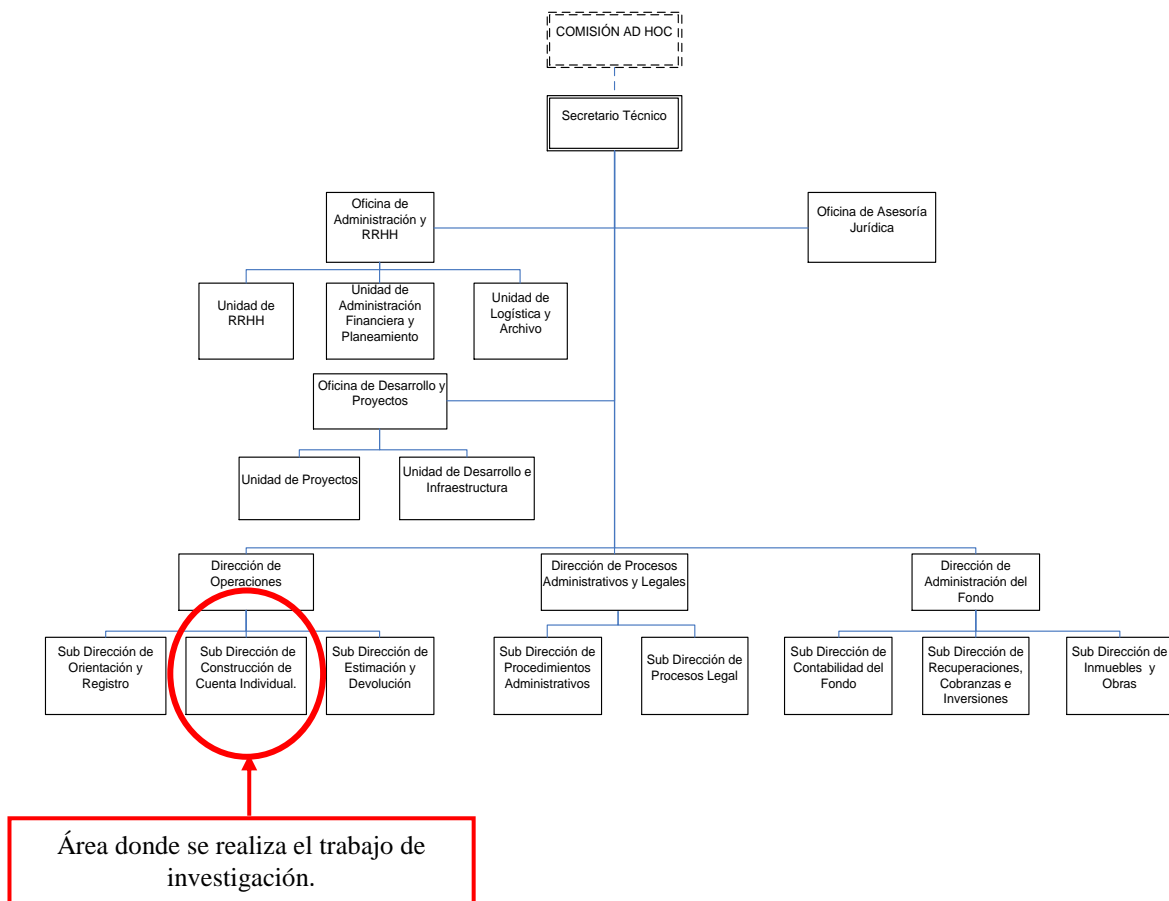


Figura 3.1. Organigrama general de la Secretaria técnica y las tres Direcciones.

3.1.2. Descripción del proceso de calificaciones recursos de reconsideración.

Diagrama del proceso de Calificación de Expedientes de Recurso de Reconsideración

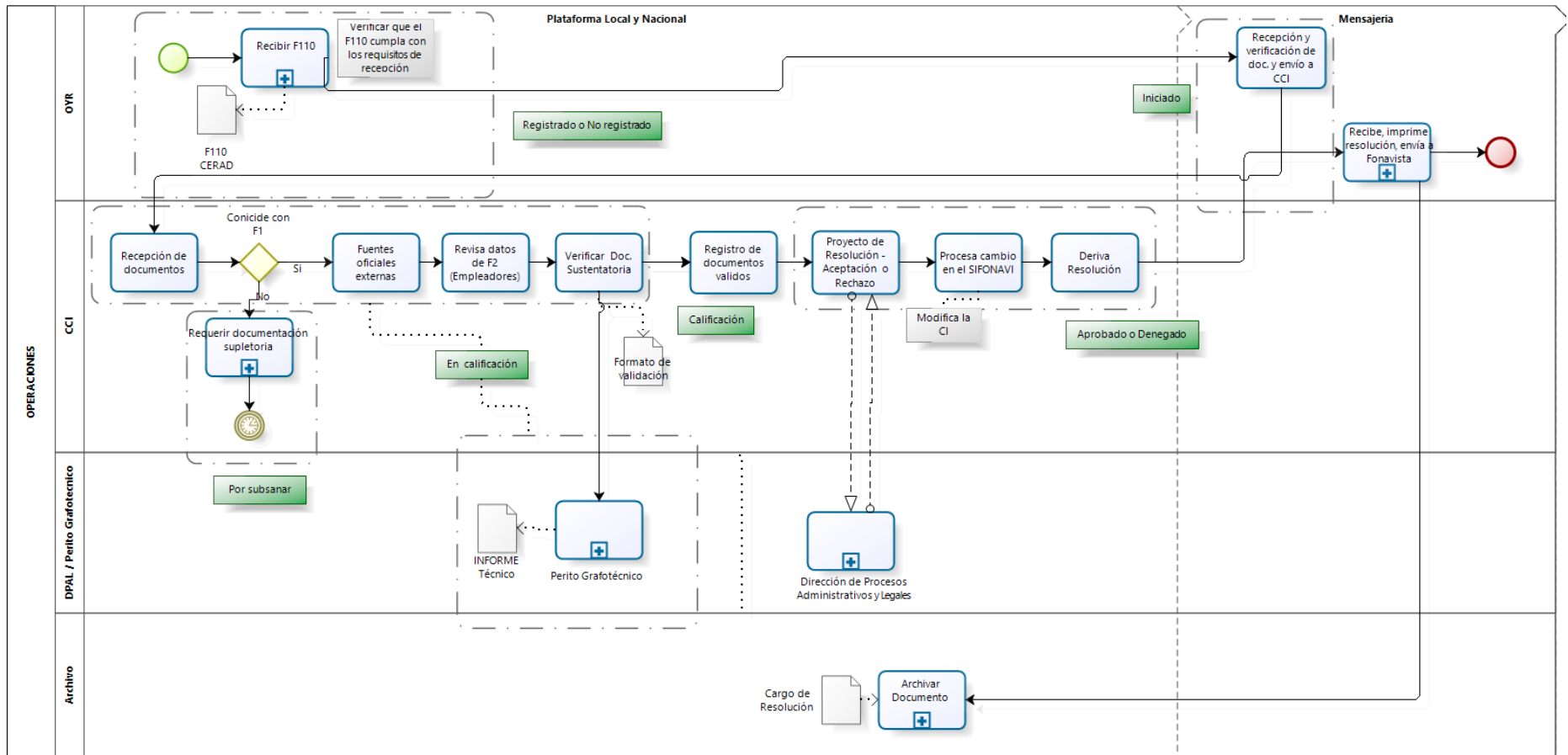


Figura 3.2. Diagrama del proceso de Calificación de Recurso de Reconsideración

I. Descripción del proceso de Calificación de Recurso de Reconsideración:

El personal responsable de cada parte del proceso realizara las siguientes actividades:

Recepción, registro y derivación

- 1.1 Recibe el Formulario N° 110 con trámite T-8 y verifica que su presentación haya sido dentro del plazo de los 15 días hábiles desde el día siguiente de la recepción del CERAD, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21° del Decreto Supremo N° 016-2014-EF.
- 1.2 Recibe el Formulario N° 110 con trámite T-8 y verifica que se encuentre físicamente la documentación sustentatoria.
- 1.3 El personal encargado de la recepción de los expedientes de reconsideración deberá verificar que los expedientes cumplan con los requisitos obligatorios que conforman el expediente el cual deberá estar conformado por los siguientes documentos:
 - Copia de DNI Fonavista Beneficiario
 - Si el trámite lo inicia el representante, éste debe acompañar el original y copia del poder que lo acredita como tal y copia del DNI del Fonavista Beneficiario (solamente se requiere poder simple para la presentación de una impugnación).
 - Copia de DNI de apoderado
 - Documentación supletoria
 - Escrito y/o Formulario 110 (manual o digital).
 - CERAD (original o copia)
 - Formulario N° 1
 - Acuse de entrega del CERAD
- 1.4 Identificar el área de procedencia de los expedientes: anexo y/o de la Dirección de Procedimientos Administrativos y Legales (DPAL).
- 1.5 Consolidar el registro de expedientes en la base de registro y control de calificación.
- 1.6 Anexar la información supletoria presentada por el Fonavista beneficiario presentado a través de las plataformas de atención al cliente con fecha posterior de presentada la reconsideración.
- 1.7 Recepción de expedientes de manera digital a través del SAAC.
- 1.8 El encargado deberá de proveer de expedientes a las personas encargadas de realizar la clasificación y posterior entrega del mismo a los calificadores según se determine el caso, la entrega deberá hacerse de manera ordenada respetando la fecha de ingreso al área de calificación lo cual permitirá un mejor control del mismo.
- 1.9 El personal se encargará de las derivaciones en el SAAC de expedientes con Informe Técnico firmado por el subdirector de SCCI.

Precalificación y clasificación

Armado:

- 1.10 El calificador deberá solicitar e imprimir las copias de los acuses del CERAD al área de anexo en caso que el expediente no cuente con ello.

- 1.11 El responsable de clasificación tiene que solicitar e imprimir los reportes fuentes de ONP (NSP, NSTD, NSBR, SCIEA) a través de un listado establecido a los responsables de las búsquedas en Planta Baja, en caso sea necesario debe solicitar fuentes adicionales y/o actualizadas en caso faltaran fuentes para terminar la clasificación.
- 1.12 Luego tiene que imprimir la PCI con información actualizada a la fecha correspondiente al expediente en revisión.
- 1.13 Finalmente anexar todos los documentos mencionados líneas arriba verificando que sea información correspondiente al titular del trámite para la respectiva evaluación de la clasificación.

Clasificación:

- 1.14 El calificador debe revisar y verificar la información de periodos remitida por los empleadores contenidos en el SIPA y de los sistemas de ONP concerniente al titular del trámite.
- 1.15 Para determinar la clasificación de los casos se detalla de la siguiente manera:
 - Caso 1.- Para identificar la existencia de nueva carga de periodos no reconocidos en el CERAD, se realiza la revisión de los reportes de los sistemas de ONP y/o en la PCI, de encontrarse periodos no reconocidos y que estén acorde a lo solicitado en el trámite, se elabora la ficha de clasificación identificando los nuevos periodos.
 - Caso 2.- Para identificar si hay posible aportes no reconocidos en el CERAD se hace revisión y comparación de la información contenida en las fuentes de pago con los sustentos adjuntos al expediente y la solicitud en el trámite de reconsideración.
Habiéndose identificado los empleadores y periodos posiblemente no reconocidos se verifica si se encuentran **ACTIVOS** según SUNAT para luego ser oficiados. Se debe anotar los N° RUC de los empleadores en la parte superior derecha del folder del expediente para ser oficiados.
 - Caso 3.-
Se identifica un expediente caso 3 cuando:
 - Se realiza la secuencia de pasos como caso 2, si se identifica que el último empleador no se pueda oficiar por su condición de **BAJA DEFINITIVA/NO HABIDO**, según SUNAT se determina al expediente como caso 3.
 - Si se encontrara que los posibles empleadores fueron oficiados pero como resultado del mismo fueron devueltos /rechazados.
 - Se debe verificar que el expediente tenga el reporte de aportaciones (SCIEA), la búsqueda del empleador en SUNAT y la captura del empleador de la base de devueltos rechazados solo en caso que sea un empleador previamente identificado en la base de caso 2 al cual ya no se pueda oficiar.
 - Se actualizara la ficha de clasificación de un expediente de caso 2 al caso 3, cuyos oficios hayan tenido como resultado rechazado o sin respuesta solo si:

- Tienen documentación sustentatoria adjunta y que corresponda al mismo empleador por el cual se ofició.
 - Se tienen carga nueva que no cubra todo el periodo que el administrado está solicitando.
 - Si no tiene respuesta el oficio emitido a su(s) empleador(es).
- Caso 4.- Habiéndose verificado que las fuentes de pago indicaran periodos ya reconocidos en el CERAD y no se encuentran posibles aportes adicionales, se clasifica como caso 4.
 - BENEFICIADOS.- Se tiene que verificar en el SIPA y en el SAAC que el titular figura como beneficiado. Al expediente se le debe anexar la captura del reporte SAAC de su condición Beneficiado y luego se anexa la ficha de clasificación.
 - FULL.- Verificar que cuentan con el máximo de periodos reconocidos en el CERAD (187), se les identifica y retornan a DPAL para ser desestimados.

1.16 Registro de evaluación en la Ficha de clasificación (FRE):

- 4.16.1 El calificador debe respetar el orden establecido de la base de reconsideraciones al libro a la Ficha de clasificación (FRE) individual para mantener el orden de la base para su registro.
- 4.16.2 Debe llenar la ficha de clasificación (FRE) de acuerdo al resultado de la evaluación del expediente, (1, 2, 3, 4, Beneficiado, FULL) y habiéndose identificado los documentos supletorios de los tramites de reconsideración.
- 4.16.3 Se consigna en la base como CLAS aquellos expedientes que no cuenten con todas sus fuentes o por actualización de la ficha y/o hasta que se completen las fuentes para su posterior clasificación.
- 4.16.4 Registrar el resultado de la clasificación en la base de reconsideraciones.

Entrega de expedientes

- 1.17 El calificador realiza la entrega de expedientes en paquetes y/o lotes debidamente identificados a los responsables por caso. Luego se reporta el lógico de los expedientes actualizados al responsable de REGISTRO de la base de datos de reconsideraciones para su consolidación.

Calificación - caso 1

Análisis para la FTC

- 1.18 Se recibe y registra en la base de datos los expedientes de Caso 1, después de haber pasado el proceso de clasificación.
- 1.19 Llevar Control y solicitar búsqueda adicional de reportes de ONP al encargado de la búsqueda para anexarlos al expediente, si así lo requiera el trámite para su evaluación.

- 1.20 Imprimir, ordenar y completar documentación (reportes ONP, oficio de empleador, etc.) en el expediente.
- 1.21 Consultar en el MCI (SIPA) para verificar fuente utilizada para el pago correspondiente en el CERAD.
- 1.22 Consultar en el PCI (SIPA) para verificar posibles nuevas cargas.
- 1.23 En caso de haber una carga nueva en el PCI se procede a imprimir el reporte actualizado para realizar la verificación correspondiente y registro en la FTC.
- 1.24 Análisis del expediente y elaboración del Ficha Técnica de Calificación para acreditar periodos adicionales al revisar las fuentes proporcionadas.
- 1.25 Verificación de la Ficha Técnica de Calificación antes de su impresión.
- 1.26 Impresión y anexo de la FTC concluido.

Elaboración del Informe Técnico

- 1.27 Elaboración del Informe Técnico, con los datos del Fonavista y datos del FTC.
- 1.28 Verificar e Imprimir Informe Técnico y proceder a anexo al expediente.
- 1.29 Entregar los expedientes ya concluidos a la unidad de Revisión y Control.
- 1.30 Posteriormente la unidad de Revisión y Control nos hace entrega de los expedientes ya firmados por el Subdirector de CCI.
- 1.31 Verificar que los expedientes incluyan acuses, en caso no lo tengan se procede hacer un listado con los datos del Fonavista al área de anexo.
- 1.32 Imprimir acuses y anexarlos en el expediente.
- 1.33 Se procede a la foliación correspondiente del expediente, fechado y colocación de N° de Informes.
- 1.34 Concluido todo el proceso, se hace entrega a DPAL.

Calificación - caso 2

Proceso de Oficio

- 1.35 Base de datos:
 - Se recibe expedientes nuevos del personal de clasificación y de calificación, se actualiza la base de datos “Base Oficiar” con los datos personales del fonavista, grupo de pago, la(s) empresa(s) a oficiar.
 - Se actualiza la base de datos “Consolidado Cajas Caso 2” con los expedientes del caso 2.
- 1.36 Proceso de oficio:
 - 4.36.1 Expedientes nuevos: Se solicita a la secretaria de despacho el rango de la numeración para los oficios. Se ingresa al aplicativo “Sistema de Emisión de Comunicados”, dirigirse a Emisión de comunicados a Empleadores, seleccionar RUC y digitar el número de RUC, buscar, crear comunicado, seleccionar DNI y digitar el número del DNI, buscar. Ir a crear comunicado. Seleccionar el tipo de aporte del trabajador, colocar la fecha cuando se solicitó el rango y también el número del oficio. Verificar que la dirección sea la misma que indica en SUNAT y si la dirección no está predeterminada, se debe agregar en base a la dirección que indique SUNAT. Tener en cuenta que los Baja definitiva-no habido no se ofician.

4.36.2 Expedientes calificadoros: Los calificadoros encuentran una empresa donde antes no se ha oficiado, y lo entregan para que se oficie. Se solicita a la secretaria de despacho el rango de la numeración y continúa con el proceso correspondiente.

1.37 Proceso de oficio reiterativo:

- Se realizar un oficio reiterativo cuando no llega la respuesta del primer oficio en el tiempo establecido (10 días hábiles).
- Se procesa el oficio reiterativo, para luego ir a reiterar el comunicado, colocando la fecha que le dieron al rango de oficio y el número de oficio.

1.38 Proceso de oficio comparativo:

- Se procede a realizar el oficio comparativo debido que inicialmente se ofició pero la respuesta que nos brindaron no coincide ya sea con la información enviada en el formulario 2 por el mismo empleador o documento adjunto en el expediente que amerite.
- Se procederá a generar el oficio correspondiente.

1.39 Guía oficios:

Según el rango entregado, se extrae de la Base Oficiar los datos personales, empresas, dirección y se hace la Guía, para luego entregar al área de mensajería junto al oficio y cargo. Así también, se enviará de manera lógica al correo del encargado.

1.40 Proceso de recepción de respuestas:

- Se recibe las respuestas, se procede a verificar que sea para el área de calificaciones. Al confirmar que es para el área de calificaciones se registra la respuesta en “Base Oficiar” y se actualiza la información del fonavista por empleador.
- De ahí se procede a ingresar a la página <http://10.0.13.216:8380/satd/>, hacer click en Bandeja-recepcionar, seleccionar las hojas de rutas que llegaron. Hacer click en recepcionar ítem. De ahí ir a Bandeja-Pendiente a derivar, seleccionar las hojas de ruta a derivar. Destino: Dirección de Operaciones, Instrucción: Conocimiento. Observación: Trámite concluido y click en Enviar.
- Los cargos de devuelven a la secretaria de Dirección de Operaciones.
- Las respuestas, se escanean y se colocan en su carpeta de la base correspondiente y el archivo va con la fecha que ha sido recibido.

1.41 Armado de expedientes:

- Expedientes ok: Se adjunta la respuesta y/o la copia del oficio/cargo enviado.
- Expediente Reiterativo: Se adjunta copia del oficio/cargo enviado.
- Expediente Devuelto/Rechazado: Se adjunta la respuesta y/o la copia del oficio/cargo enviado. Y también el pantallazo de la base de datos de observaciones.
- Expediente ONP: Se adjunta la respuesta y/o la copia del oficio/cargo enviado. Y también el pantallazo de la base de datos de observaciones

- Expediente indica F2: Se adjunta la respuesta y/o la copia del oficio/cargo enviado. Y también el pantallazo de la base de datos de observaciones

Proceso de Calificación

- 1.42 El calificador recibe el trámite de reconsideración y realiza una revisión del expediente verificando que cuente con toda la documentación correspondiente: DNI, documentación sustentatoria (ver Anexo 4), F110 (digital o sistema), CERAD, Formulario N° 1, Acuse, PCI impresa y Ficha de clasificación.
- 1.43 Cada expediente para la calificación en CASO 2 debe tener adjunto el o los oficio(s) que ha sido enviado(s) al empleador por el cual el administrado solicita periodos adicionales y así mismo la respuesta a dichos oficios. De no encontrarse dichos oficios adjuntos en el recurso de reconsideración, se solicitara a la unidad que procesa los oficios. Cada oficio derivado debe llevar un print de consulta ruc (SUNAT) anexo antes del mismo.
- 1.44 Se realiza la calificación del expediente con la respuesta del empleador, ya sea confirmando o negando periodos, también con aquellos oficios que hayan tenido como resultado rechazado o sin respuesta.
- 1.45 Para los expedientes que:
 - Cuya respuesta del empleador difiera de la carga nueva en la pre cuenta del mismo, deberá ser derivado para elaborar el cuadro comparativo, el cual consta realizar un segundo contacto con el empleador pidiendo que de veracidad de alguna de las dos respuestas enviadas.
 - Tengan respuesta por parte del empleador y la documentación sustentaría presentada que corresponda al mismo difiera en información, deben de ser derivados para elaborarse el cuadro comparativo, el cual consta realizar un segundo contacto con el empleador.
- 1.46 Para los expedientes en los cuales se encuentre un nuevo empleador mencionado por el administrado y dichos periodos no hayan sido pagados y además este se encuentre como habido en el módulo de consulta ruc (SUNAT), es derivado para el proceso de oficio.
- 1.47 Oficios con respuesta:
 - Se verifica en el módulo de la PCI para confirmar los periodos acreditados al fonavista o si existe nueva carga, de ser así se tiene que volver a imprimir la PCI y adjuntarlo al expediente quitando el anterior.
 - En caso que los periodos que ya han sido pagados correspondan a alguna de las fuentes de ONP (ver Anexo 5) es necesario solicitar al encargado de las búsquedas en los sistemas de ONP, enviar dicha información.
 - Se realiza la revisión ya con toda la documentación adjunta y se evalúa la respuesta del empleador.

- Cada calificador contara con una carpeta de archivos que tendrá adjunto el Excel de Ficha Técnica de Calificación e Informe. Se procede a elaborar la FTC con los datos e información proporcionada del fonavista y de encontrarse nuevos periodos para acreditar se resuelve como PROCEDE o PROCEDE EN PARTE dependiendo de la cantidad de periodos acreditados y de no encontrar periodo adicional se determinara como NO PROCEDE.
- La elaboración del informe técnico se realiza con información de la FTC y el expediente, ingresando así la cantidad de periodos adicionales o no, por reconocer al fonavista.

1.48 Oficios sin respuesta o rechazado:

- Aquellos oficios que hayan tenido como resultado RECHAZADO o SIN RESPUESTA, serán trabajados como CASO 2 solo si:
 - ✓ No tienen documentación sustentatoria.
 - ✓ Si la documentación sustentatoria presentada no corresponde al mismo empleador por el cual se ofició.
 - ✓ Se tienen carga nueva que cubra todo el periodo que el administrado está solicitando, corresponda o no al empleador oficiado.
 - ✓ Si tiene respuesta de uno de sus empleadores y los sustentados presentados correspondan al mismo.
- De no ser ninguno de los casos anteriores se procede a derivar a clasificación el recurso de reconsideración como CASO 3.

1.49 Una vez terminado de evaluar el expediente y con la FTC y el informe técnico adjuntos, se hace la entrega del paquete de expedientes trabajados al encargados de consolidarlos en la base de datos; luego estos son entregados a la unidad Revisión y Control, el cual se encarga de verificar las calificaciones realizadas, de encontrar error, el expediente será devuelto al calificador para subsanar las observaciones.

1.50 Los expedientes que se encuentren correctos, son entregados al calificador ya con sello y firma del Subdirector de CCI para ser foliados y enumerados, para posteriormente ser entregados a la DPAL.

Calificación - caso 3

1.51 Se recibe los expedientes (CASO 3), después de haber pasado el proceso de clasificación.

1.52 Si el fonavista en la solicitud de reconsideración presenta documentación supletoria, se procedería a evaluar cómo caso 3.

- Verificar en el Formulario N° 110 los periodos de aportes solicitados por el administrado.
- Corroborar con el CERAD los periodos no reconocidos, según la vigencia de la ley 29625.
- Revisión de la documentación presentada y adjunta en el expediente, ya sea en original o copia según D.S. N° 092-2012-EF de la Ley 29711 para la acreditación de aportes.
- Validar con el sistema SIPA, ONP y SBS.
- Consultar con la SUNAT el estado y condición del contribuyente (Empresa o empleador mencionado en la solicitud de reconsideración).

- Revisión de la Base de Empleadores Inubicables y Base de Empleadores Irregulares.
- Consultar la afiliación del fonavista en el sistema de la SBS.
- En el caso que se encuentre vínculo laboral con el Sistema de consulta Individual de Empleadores y Asegurados (SCIEA), se aplicara valoración conjunta o documentación idónea, según el requisito estipulado en el D.S. N° 092-2012-EF, se procederá acreditar los periodos solicitados.

1.53 Posterior a la calificación se elabora el Informe técnico y ficha técnica de calificación, el cual tiene que contener la siguiente información:

- ✓ Datos personales del administrado.
- ✓ Datos del representante (de existir).
- ✓ Motivo de la Reconsideración y documentos adjuntos como sustento.
- ✓ Consultar en el MCI para verificar fuente utilizada para el pago correspondiente en el CERAD.
- ✓ Fuentes de apoyo utilizadas y revisadas para búsqueda de periodos solicitados.
- ✓ Períodos reconocidos en el CERAD y solicitados por el fonavista.
- ✓ Periodos según el sistema SIPA y ONP.
- ✓ La elaboración del informe técnico se realiza con información de la FTC y el expediente, ingresando así la cantidad de periodos adicionales o no, por reconocer al fonavista.

1.54 Tener en cuenta posible casuística:

- En el caso Mixto que haya una nueva carga en el sistema SIPA y a la vez se aplique valoración conjunta, se procederá a evaluarse como caso 3.
- En el caso de aplicarse valoración conjunta y a su vez oficiar al ex-empleador, se procederá a evaluar cómo caso 3.

Calificación - caso 4

1.55 El calificador recibe los expedientes clasificados como CASO 4, luego registra la fecha de entrega y el nombre del responsable de clasificación.

1.56 El personal de calificación verifica que los expedientes incluyan los documentos necesarios (ONP). En caso de no poder encontrar los documentos necesarios, se le solicitará los documentos faltantes al área correspondiente para luego adjuntarlos al expediente.

1.57 Se realiza el análisis de los expedientes, verificando con la ficha de clasificación, y verificando en el Módulo de Cuenta Individual (SIPA) la(s) fuente(s) utilizadas para el pago de los periodos en el CERAD.

1.58 En caso no corresponda un expediente como CASO 4 se le hará la devolución al área correspondiente.

1.59 Se registra los expedientes en una base general de Infundados.

1.60 Se elabora el informe técnico del expediente, el cual tiene que contener la siguiente información:

- ✓ Datos personales del administrado.
- ✓ Periodos solicitados en el trámite.

- ✓ Documentos adjuntos presentados como sustento.
- ✓ La conclusión correspondiente que declara como NO PROCEDE al trámite.

- 1.61 Con el informe técnico elaborado se entregara a la unidad Revisión y Control.
- 1.62 Posteriormente la unidad de Revisión y Control nos hace entrega de los expedientes ya firmados por el Subdirector de CCI.
- 1.63 Verificar que los expedientes incluyan acuses, en caso no lo tengan se procede hacer un listado con los datos del fonavista al área de anexado.
- 1.64 Imprimir acuses y anexarlos en el expediente.
- 1.65 Se procede a la foliación correspondiente del expediente, fechado y colocación de N° de Informes.
- 1.66 Concluido todo el proceso, se hace entrega a DPAL.

Revisión y control

Al recibir los expedientes

- 1.67 Los expedientes al llegar para su revisión tiene que tener identificado los datos del calificador, fecha de entrega y cantidad de expedientes que está entregando.
- 1.68 Registrar en base de datos los expedientes entregados por cada calificador, según su tipo de caso y fecha de entrega para su revisión.

Para todos los expedientes

- 1.69 Comprobar que contenga el expediente todos los reportes respectivos de acuerdo a lo siguiente:
 - Todo expediente deberá de contener como documento base para la calificación, el reporte actualizado e impreso de la PCI.
 - En caso de que el administrado sea pensionista de la ONP deberá de contener todos los reportes posibles encontrados en los sistemas administrados por dicha entidad.

Para los casos 1 y 2

- 1.70 Los expedientes de caso 1 y 2 tienen que tener adjunto la Ficha de clasificación, mencionando que proceso continua según la casuística del expediente.
- 1.71 Los expedientes de caso 1 y 2 tienen que tener adjunto la Ficha Técnica de Calificación, detallando como se realizó el proceso de su trámite de reconsideración.
- 1.72 En la Ficha Técnica de Calificación se revisara, tanto físicamente lo adjuntado en el expediente como lo registrado lógicamente.
- 1.73 Verificar el contenido de la Ficha Técnica de Calificación:
 - ✓ Revisar que los campos registrados en la ficha corresponda al expediente.
 - ✓ Constatar que los periodos del CERAD y lo solicitado en el trámite estén registrados correctamente según el periodo de vigencias de FONAVI.

- ✓ Revisar que los periodos que figura en la PCI del administrado haya sido registrada correctamente.
 - ✓ Revisar que los periodos encontrados en los reportes de los sistemas administrados por la ONP, sean registrados correctamente.
- 1.74 Verificar el análisis en la Ficha Técnica de Calificación, según el caso:
- a. Casos 1.- Se considerará, si al revisar algunas de las fuentes, se encuentra periodos nuevos adicionales a los registrados en el CERAD y que comprenda la totalidad de lo solicitado en su trámite, o en su defecto también haga mención la no acreditación de una parte de dicho periodo.
 - b. Casos 2.- Tendrá que contener el expediente todo el proceso de oficio generado (emitidos y recibidos) para lograr atender los periodos solicitados en el trámite de reconsideración.
Se podría presentar paralelamente nuevas cargas en la PCI, ya sea de otras fuentes o del mismo empleador oficiado. Si darse el caso de ser el mismo empleador, confirmar que la información de cada periodo coincida con lo mencionado en el documento de respuesta al requerimiento del oficio emitido. De encontrarse diferencias deberá de contener un segundo documento de dicho empleador con respuesta a un oficio comparativo a fin de corroborar la información de los periodos correctos a acreditar.
- 1.75 Verificar el contenido del Informe Técnico de los casos 1 y 2:
- ✓ Revisar que los datos correspondan al administrado (nombres, apellidos, N° DNI, etc.).
 - ✓ Revisar que se mencione correctamente el grupo de pago, N° de expediente, N° CERAD, etc.)
 - ✓ Revisar que este mencionado el periodo solicitado en la reconsideración, si presenta sustentos, etc.
 - ✓ Confirmar que se mencione la fuente (s) utilizada (s) para la carga reconocida en el CERAD.
 - ✓ Revisar que se mencione las fuentes o procesos de oficios utilizados para la validación y verificación de aportes señalados por el impugnante en su solicitud.
 - ✓ Revisar que se mencione los documentos adjuntos o adjuntados y utilizados para la calificación.
 - ✓ Revisar que el periodo mencionado en la conclusión sea igual al resultado de la Ficha Técnica De Calificación.

Para el caso 4

- 1.76 El expediente será entregado ya clasificado como caso 4 adjuntando solo la ficha de clasificación.
- 1.77 En la ficha debe estar mencionado los reportes verificados y el motivo de la clasificación del trámite como Caso 4 (no procede).
- 1.78 Verificar el contenido del Informe Técnico de caso 4:
- ✓ Revisar que los datos correspondan al administrado (nombres, apellidos, N° DNI, etc.).
 - ✓ Revisar que se mencione correctamente el grupo de pago, N° de expediente, N° CERAD, etc.)

- ✓ Revisar que este mencionado el periodo solicitado en la reconsideración, si presenta sustentos, etc.
- ✓ Confirmar que se mencione la fuente (s) utilizada (s) para la carga reconocida en el CERAD.
- ✓ Revisar que se mencione en la conclusión la fuente (s) donde señale que no hay aportaciones adicionales por reconocer.

Firma de Informes Técnicos

- 1.79 Registrar los expedientes que estén conformes y listos para el V°B° y la firma de sus informes correspondientes por parte del Subdirector de Construcción de Cuenta Individual.
- 1.80 Firmado cada Informe Técnico, consolidar y entregar para la derivación física y lógica a DPAL.

Acreditación y actualización de aportes

- 1.81 Recibir de DPAL los expedientes con resoluciones administrativas aprobadas y firmadas por la Comisión Ad Hoc y con resultado de calificación FUNADADOS o FUNADADOS EN PARTE, para la actualización y registro de los periodos adicionales en el sistema (SIPA-RECONSIDERACIONES).
- 1.82 Verificar que el contenido de las resoluciones administrativas corresponda con los datos y periodos contenidos en el informe técnico y ficha técnica de calificación emitidos por la SCCI.
- 1.83 Registrar en el sistema los periodos adicionales a reconocer, de acuerdo a la ficha técnica de calificación.
- 1.84 Realizado el registro, comunicar a la DEV (correo) la acreditación y actualización de los expedientes en el sistema.
- 1.85 Hacer entrega de los expedientes a Mensajería para la notificación correspondiente.

Definición de términos

Fonavista.- trabajadores dependientes e independientes que aportaron al FONAVI cuando este estuvo vigente.

Beneficiario.- fonavista que conforma cualquier grupo de pago.

Beneficiado.- fonavista que se benefició de una u otra forma con los recursos del Fonavi mientras estuvo en vigencia

Administrado.- persona que está sometida a la jurisdicción de una autoridad administrativa.

SIPA.- Sistema de Pagos de Sifonavi que cuenta con los siguientes módulos:

- Pre Cuenta Individual (PCI)
- Cuenta individual (MCI)

SAAC.- Sistema de Atención al Cliente.

SIFONAVI.- Es el Sistema de Información del FONAVI. Se trata de un aplicativo informático que brinda soporte a los procesos de Identificación, Relevamiento de Historia Laboral, Construcción de Cuenta Individual, Estimación y Devolución y donde se lleva el control del estado del trámite de cada Fonavista.

F110.- Solicitud de trámite de reconsideración.

Oracle business intelligence discoverer.- Sistema utilizado para verificar nuevas cargas que no se encuentran en la PCI del SIPA.

F1.- es el formulario de registro de historia laboral que el Fonavista deberá presentar obligatoriamente para poder conformar cualquiera de los grupos de pago. El registro de la Historia Laboral declarado a la Comisión Ad Hoc con el Formulario N° 1, tiene carácter de Declaración Jurada. Se puede registrar mediante los canales implementados por la Secretaría Técnica para la presentación del Formulario N° 1.

F2:- El Formulario N° 2 es para uso exclusivo de los empleadores. Es el Formulario para el Registro de Información de Periodos Aportados al FONAVI, que deberán hacer los empleadores, respecto de sus trabajadores que aportaron al FONAVI. Lo puede encontrar en la página web www.fonavi-st.gob.pe.

CERAD.- Es el “Certificado de Reconocimiento de Aportaciones y Derechos del Fonavista”, en este documento se refleja el valor de los periodos aportados por cada Fonavista Beneficiario, incluyendo:

- a) Tipo y número de documento de identidad del Fonavista Beneficiario.
- b) Apellidos y Nombres del Fonavista Beneficiario.
- c) Cantidad de periodos verificados, tomados para el cálculo de la devolución.
- d) Monto, en Nuevos Soles, a devolver al Fonavista Beneficiario.
- e) Firma del Presidente de la Comisión Ad Hoc.

El CERAD, cuando es emitido, se notificará en el domicilio del Fonavista declarado en el Formulario 1.

SCCI.- Subdirección de construcción de cuenta individual.

DEV.- Subdirección de estimación y devolución.

DPAL.- Dirección de Procedimientos Administrativos y Legales.

NSP.- Nuevo Sistema de Pensiones.

NSTD.- Nuevo Sistema de Trámite Documentario.

SCIEA.- Sistema de Cuenta Individual de Empleadores y Asegurados.

NSBR.- Nuevo Sistema de Bonos de Reconocimiento.

LDI.- Libre Desafiliación Informada.

3.1.3. Análisis de la problemática

3.1.3.1. Resultados de aplicación de instrumentos

Para el análisis de la problemática Sub Dirección de la Construcción de Cuenta Individual de la Dirección Operaciones de la Secretaría Técnica de apoyo de la Comisión Ad Hoc, se utilizó como instrumento, la guía de revisión documental (análisis documentario), solicitados al área de los períodos: enero de 2017 a junio de 2018 y julio de 2018 a abril de 2019.

Este instrumento permitió realizar el análisis de la productividad en relación al tiempo y costo de los recursos empleados, nótese que se toma dos períodos dado que las mejoras ya implementadas configuraba una realidad existente es decir un determinado nivel de productividad ya alcanzado por el área de SCCI, en ese sentido se analizó la productividad bajo un diseño ex post facto, como bien se precisa en el punto 2.1.2 Diseño de Investigación, para deducir el porqué del estado actual de la productividad y explicar las mejoras implementadas por el área de SCCI, ya que estas sucedieron antes de que el investigador intervenga.

Productividad

En las tablas que a continuación se muestran, se evidencia el impacto de la productividad en relación al tiempo y los costos como consecuencias de los cambios realizados por el área de SCCI, en el proceso de calificación de expedientes de recursos de reconsideración, las que respondieron básicamente en la identificación de tiempos excesivos, y acciones que no agregaban valor al proceso.

Como resultado del análisis documentario y de las herramientas de diagnóstico Diagrama de Ishikawa, se identificó dos actividades las mismas que demandaban mayor registro en tiempo y costos al proceso, estos fueron:

- a. La elaboración del informe técnico (4 páginas) y de la actividad de control de calidad asociada a la misma.
- b. La elaboración de oficios al empleador, aun cuando el empleador no se encontraba en la base de datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributara (SUNAT).

A continuación se presenta los estadígrafos de la productividad de los períodos enero de 2017 a junio de 2018 y julio de 2018 a abril de 2019, respectivamente.

Tabla 3.1.

Estadígrafos de productividad de los recursos mano de obra, tiempo y costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración- (enero de 2017 a junio de 2018).

	Productividad de la mano de obra (expedientes por operario / mes)	Productividad en relación al tiempo (expedientes / h)	Productividad por operario por hora	Productividad en relación al costo total de los recursos	Productividad en relación al costo de mano de obra	Productividad en relación al costo de materiales y/o suministros
Promedio	14,04	2,79	0,11	0,0052	0,0070	0,17
Valor mínimo	12,00	2,38	0,10	0,0044	0,0060	0,15
Valor máximo	18,00	3,57	0,14	0,0067	0,0090	0,22
Desviación estándar	1,36	0,27	0,01	0,0005	0,0007	0,02

Fuente: Anexo 1 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo –Tabla 1)

En la Tabla 3.1, se observa un comportamiento estable tanto de la productividad en relación al tiempo como en relación al costo (observar valor mínimo, máximo y desviación estándar), observándose particularmente que, el rendimiento de un operario en una hora es de menos de un expediente (0,11 expedientes / h), y entre todos producen 2,79 expedientes por hora; así también se observa que, la productividad global de todos los recursos genera menos un expediente por cada sol (0,0052 expedientes / S/. 1); y si se tuviera que atribuir la productividad solo al recurso humano, la productividad es de 0,0070 y si fuese solo a los materiales y/o suministros es de 0,17.

Tabla 3.2.

Estadígrafos de productividad de los recursos mano de obra, tiempo y costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración.

(Julio de 2018 a abril de 2019)

	Productividad de la mano de obra (expedientes por operario / mes)	Productividad en relación al tiempo (expedientes / h)	Productividad por operario por hora	Productividad en relación al costo total de los recursos	Productividad en relación al costo de mano de obra	Productividad en relación al costo de materiales y/o suministros
Promedio	51,24	8,53	0,41	0,0178	0,0256	0,53
Valor mínimo	22,96	4,56	0,18	0,0085	0,0115	0,27
Valor máximo	72,19	12,03	0,57	0,0254	0,0361	0,75
Desviación estándar	17,85	2,71	0,14	0,0058	0,0089	0,17

Fuente: Anexo 2 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo – Tabla 2)

A diferencia de los resultados de enero de 2017 a junio de 2018; los resultados mostrados en la Tabla 3.2, evidencian un comportamiento no estable tanto de la productividad en relación al tiempo como en relación al costo (observar valor mínimo, máximo y desviación estándar), esto debido al desplazamiento del personal a partir del periodo de diciembre de 2018, observándose una mayor productividad en adelante, explicable por dejar al personal más productivo (Anexo 2 – Figura 4 y 5); así mismo se verifica un incremento notable de la productividad (según verifica en la Figura 3.1 y 3.2, siendo corroborado por la prueba estadística en la Tabla 3.3 y 3.4); observándose particularmente que, el rendimiento de un operario en una hora, si bien es de menos de un expediente, no obstante se incrementó de 0,11 (Tabla 3.1 y 3.2) a 0,41 expedientes / h, y entre todos producen 8,53 expedientes por hora; así también se observa que, la productividad global de todos los recursos en relación al costo, se incrementó de 0,0052 (Tabla 3.1 y 3.2) a 0,0178 expedientes por cada sol; y si se tuviera que atribuir la productividad solo al recurso humano, la productividad se ha incrementado de 0,0070 (Tabla 3.1 y 3.2) a 0,0256 y si fuese solo a los materiales y/o suministros se ha incrementado de 0,17 (Tabla 3.1 y 3.2) a 0,53 expedientes por cada sol.

(Enero de 2017 a junio de 2018)

(Julio de 2018 a abril de 2019)

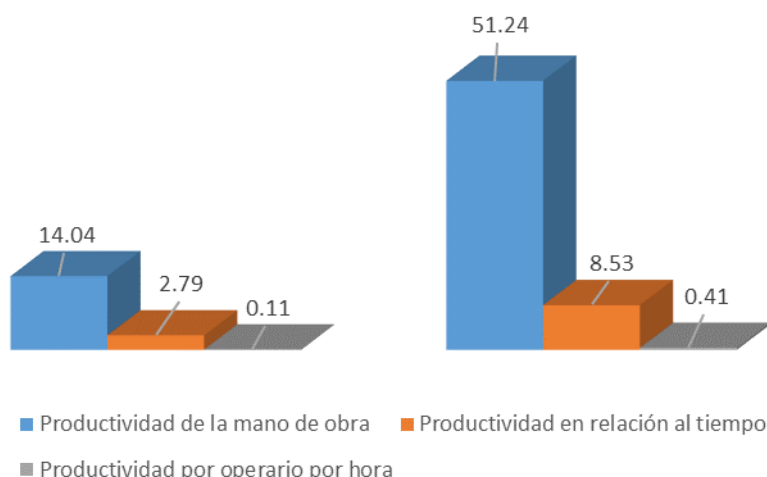


Figura 3.3. Impacto en la productividad en relación al tiempo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración

Tabla 3.3.
Prueba de diferencia de media de la productividad en relación al tiempo

Indicadores	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior
Productividad de la mano de obra	0,00	37,20	4,16	28,64	45,76
Productividad en relación al tiempo	0,00	5,75	0,64	4,44	7,05
Productividad por operario por hora	0,00	0,29	0,03	0,23	0,36

Fuente: Anexo 1 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo - Tabla 1) y Anexo 2 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo - Tabla 2)

Tal como se ha descrito en la comparación de los resultados de productividad en la Tabla 3.1 y 3.2; en la Tabla 3.3, se observa que, la decisión de cambios internos, produjeron incrementos significativos en relación al tiempo, según se observa notablemente en la Figura 3.3; así mismo lo corrobora la prueba t student, concluyéndose que, la diferencia es significativa al 1% (significancia bilateral 0,000); corroborándose más aún con los intervalos de confianza que estiman una diferencia notable en los diferentes tipos de productividad.

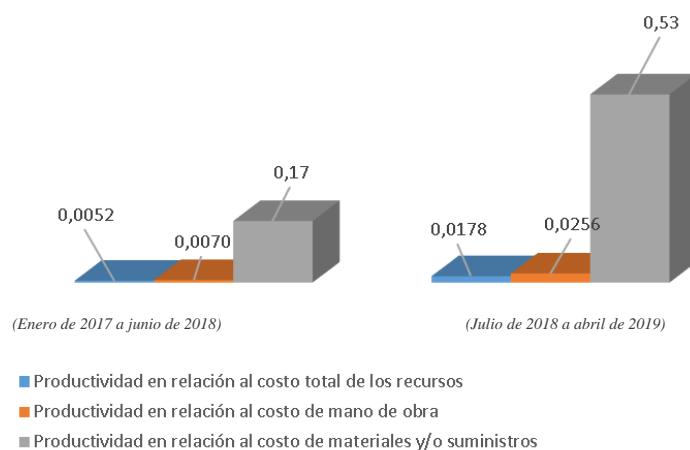


Figura 3.4. Impacto en la productividad en relación al costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración.

Tabla 3.4.

Prueba de diferencia de media de la productividad en relación al costo

Indicadores	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior
Productividad en relación al costo total de los recursos	0,00	0,0126	0,0014	0,0098	0,0154
Productividad en relación al costo de mano de obra	0,00	0,0186	0,0021	0,0143	0,0229
Productividad en relación al costo de materiales y/o suministros	0,00	0,36	0,04	0,27	0,44

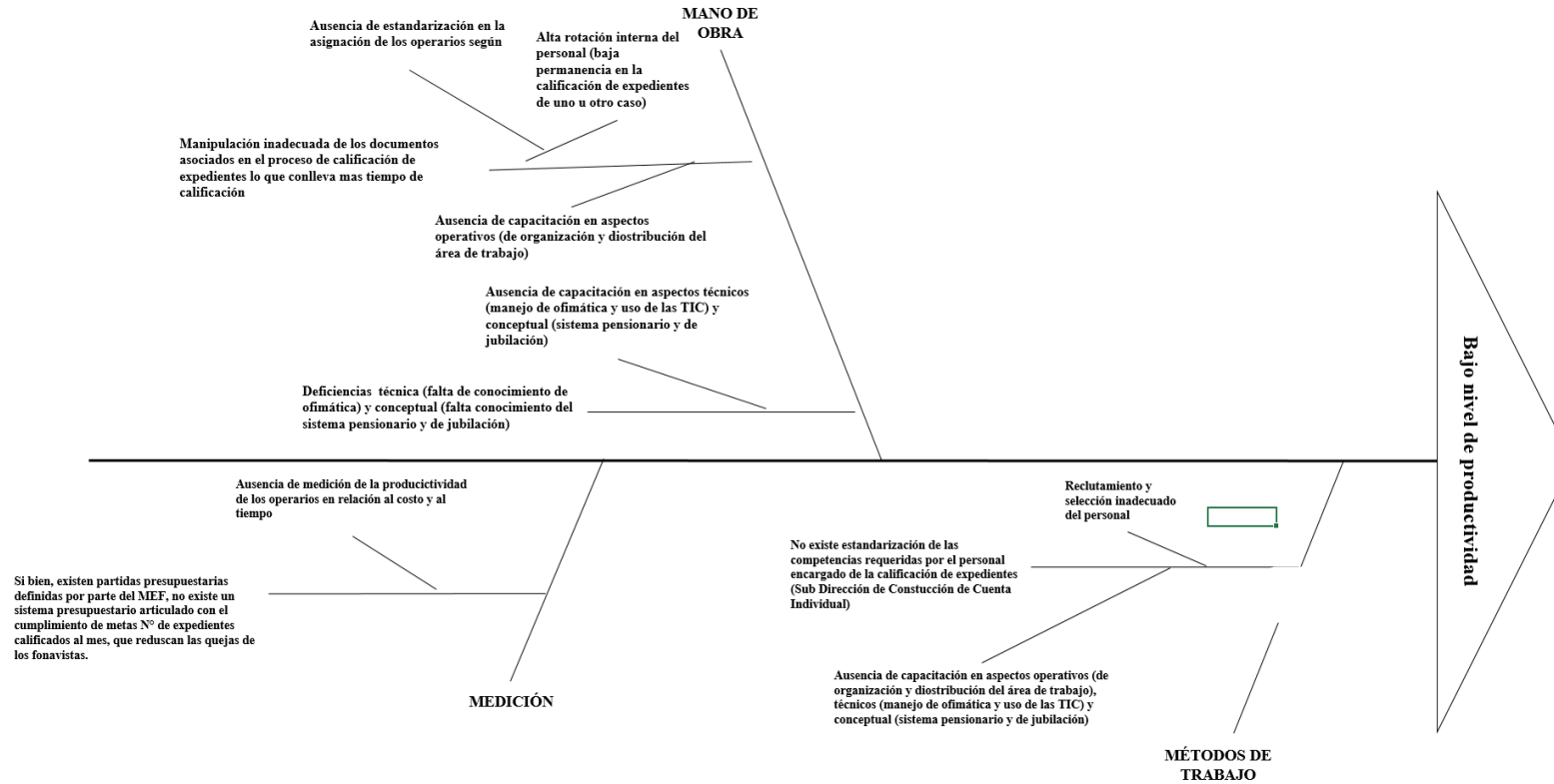
Fuente: Anexo 1 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo - Tabla 1) y Anexo 2 (Data de productividad en relación al tiempo y al costo - Tabla 2)

Tal como se ha descrito en la comparación de los resultados de productividad en la Tabla 3.1 y 3.2; en la Tabla 3.4, se observa que, la decisión de cambios internos, produjeron incrementos significativos en relación al rendimiento del costo, según se observa notablemente en la Figura 3.4; así mismo así lo corrobora la prueba t student, concluyéndose que, la diferencia es significativa al 1% (significancia bilateral 0,000); corroborándose más aún con los intervalos de confianza que estiman una diferencia notable en los diferentes tipos de productividad.

3.1.3.2. Herramientas de diagnóstico

Representación gráfica del análisis de la diferencia de la productividad en la Dirección de Operaciones de la Secretaría Técnica – Comisión *ad hoc*, (Enero 2017 – junio 2018 y julio 2018 abril 2019)

3.1.3.2.1. Diagrama de Ishikawa



Matriz de interacciones entre causas raíces e indicadores de la variable productividad), según lo representado en el diagrama de Ishikawa

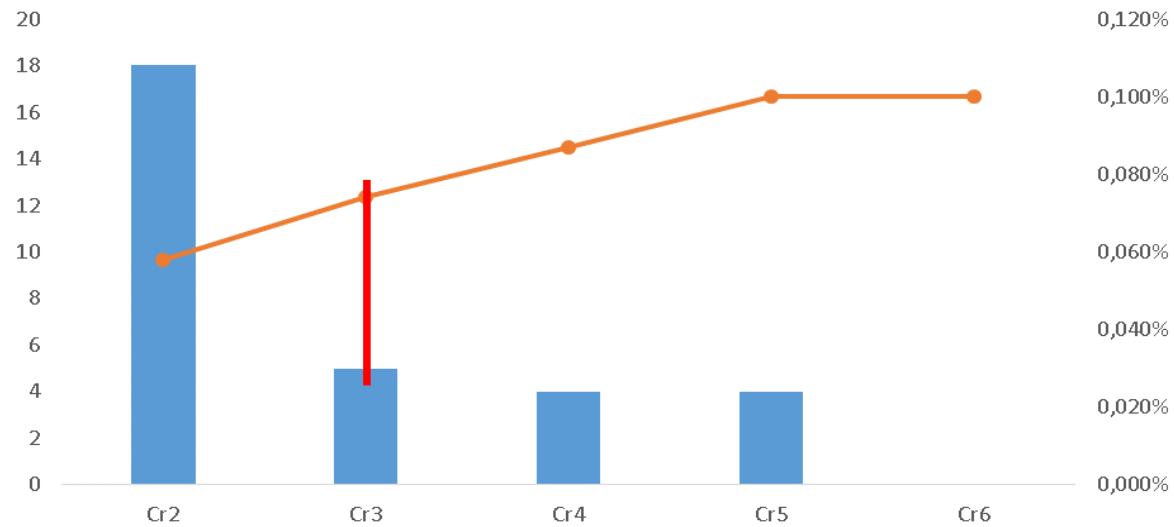
Sub causa nivel 3	Sub causa nivel 2	Sub causa nivel 1
	Reclutamiento y selección inadecuada del personal	
	Reclutamiento y selección inadecuada del personal	
Ausencia de medición de la productividad de los operarios en relación al costo y al tiempo	Sistema presupuestario desarticulado dado el nivel de burocracia	Ausencia de capacitación en aspectos técnicos (manejo de ofimática y uso de las TIC) y conceptual (sistema pensionario y de jubilación)
		Ausencia de capacitación en aspectos operativos (de organización y distribución del área de trabajo)
	Ausencia de estandarización en la asignación de los operarios según los diversos casos	
	Reclutamiento y selección inadecuada del personal	

Priorización de causas raíces según el nivel de la sub causa y el número de consecuencias que genera

Nº de causa raíz	Causas raíz	Nivel horizontal (nivel de sub causa)	Nivel vertical (nº de consecuencias)	Peso según la interacción como causa raíz	Factibilidad de solución o nivel de importancia	Puntaje
Cr1	Ausencia de medición de la productividad de los operarios en relación al costo y al tiempo	3	7	21	Ya fue solucionada (julio 2018 a abril 2019)	
Cr2	Reclutamiento y selección inadecuada del personal	3	3	9	2	18
Cr3	Ausencia de capacitación en aspectos operativos (de organización y distribución del área de trabajo)	1	1	1	5	5

Cr4	Ausencia de estandarización en la asignación de los operarios según los diversos casos	2	2	4	1	4
Cr5	Ausencia de capacitación en aspectos técnicos (manejo de ofimática y uso de las TIC) y conceptual (sistema pensionario y de jubilación)	1	1	1	4	4
Cr6	Sistema presupuestario desarticulado dado el nivel de burocracia	2	4	8	0	0
Totales						31

3.1.3.2.2. Pareto de las causas raíces prioritarias



Se observa que, las causas raíces prioritarias que eran las que ocasionaban disminución de la productividad en el área Sub Dirección de Construcción de Cuenta Individual (SCCI), son la Cr1, Cr2 y Cr3; siendo preciso indicar que, de la Cr1, ya se han generado los formatos de medición de la productividad de los operarios (siendo factible obtenerlos del anexo 1 o 2, estando las fórmulas del cálculo detalladas en la operacionalización de variables (Tabla 2.1); de ahí que, el gráfico, solo evidencia las causas raíces prioritarias restantes, considerándose el impacto que representan las Cr2 y Cr3.

3.1.4. Situación actual de la productividad.

A la fecha la Sub Dirección de Construcción de Cuenta Individual SCCI, envía los informes de producción mensualmente de expedientes calificados, cuyas cifras mantienen un promedio de 1,173 expedientes calificados, período octubre de 2018 a enero de 2020, Véase tabla 3.4 (Fuente: Anexo 2. (Data de los registros mensuales de producción de calificación de expedientes de recurso de reconsideración -noviembre 2018-enero 2020).

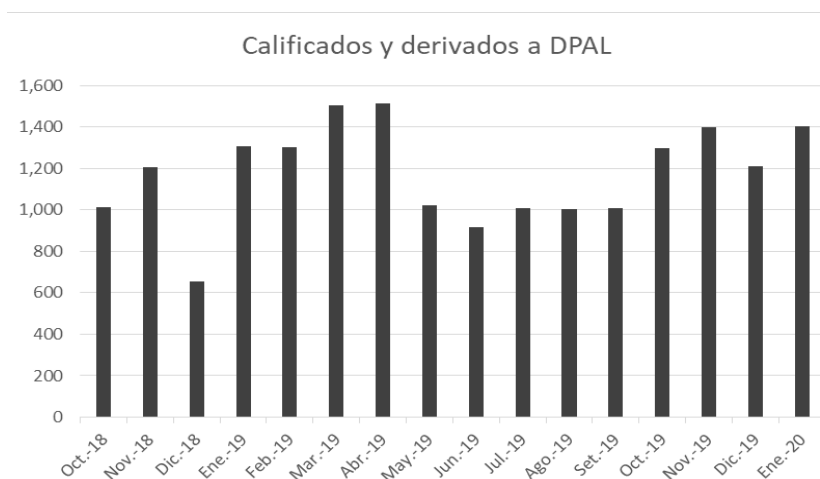


Figura 3.5. Número de expedientes calificados

Fuente: Anexo 5. (Informe de producción en relación al tiempo)

En el punto 3.1.3.1, Tabla 3.2., se mencionó que el comportamiento no es estable debido al desplazamiento del personal cada vez que se publica un padrón de pago a los fonavistas.

Nótese que en el presente trabajo de investigación se explica que cambios son los que influyeron en el incremento de la producción. Cabe señalar que en el área de SCCI, hay campo para mejorar, es decir para lograr la eficiencia.

Deming (1996), refiere que la calidad total requiere de un proceso constante, llamado Mejoramiento Continuo donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. Por lo que este trabajo de investigación presenta resultados parciales, motivando a iniciar otra investigación y respondiendo a otros objetivos, como por ejemplo la implementación de un modelo de gestión organizacional.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados han demostrado que, los cambios realizados en el período de julio de 2018 a abril de 2019, como acciones orientadas a la eliminación de actividades redundantes e innecesarias en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración, así como la definición de los procedimientos para la atención a las solicitudes de recurso de reconsideración (Figura 3.2), siendo estos respaldados en procesos TI, han tenido un impacto en la productividad de la mano de obra en relación al tiempo (la productividad por operario y global se incrementó de 0,11 y 2,79 (Tabla 3.1) a 0,41 y 8,53 expedientes por hora respectivamente (Tabla 3.2)), y en relación al costo (pasó de 0,0052 (Tabla 3.1) a 0,0178 expedientes por cada sol (Tabla 3.2)).

Los resultados logrados son concordante con la investigación de Castañeda (2017), de cuyas conclusiones se deduce que, en definitiva un enfoque en procesos resulta efectivo, más aún si las mejoras se respaldan en proceso TI; tal como lo sostiene también Asencio (2018), precisando que, los procesos TI, permiten una organización más horizontal, esto es lograr la articulación de las áreas, lo que significa una comunicación más efectiva.

No obstante, a los resultados logrados en cuanto al incremento de la productividad en relación a tiempo y costo por las acciones tomadas por el supervisor del área de SCCI; el enfoque de la gestión en la Dirección de operaciones de la Secretaría Técnica, resulta incompleto, tal es así que, no se ha implementado una acción fundamental en toda gestión, como es el caso de la medición como base del control, como punto de partida del feedback, siendo la base para emprender mejoras preventivas, correctivas o definir planes de contingencia, que posteriormente deben formar parte de la planificación de los recursos o desarrollo de métodos de trabajo orientados a procesos como la gestión documental y desde luego el involucramiento y capacitación de los recursos humanos, según lo sostiene Font, Ruiz y Mena (2012).

Así mismo es de enfatizar que, lograr la sostenibilidad de la mejora observable en la productividad, debe ser respaldada en el establecimiento de procesos de gestión documental, cuyo soporte esencial es la noción de sistema, según lo sostiene Paris (2015), debiendo identificarse claramente los inputs y outputs, ante lo cual resulta fundamental

darle el seguimiento al documento desde su creación u origen hasta su salida final o calificación del expediente de recursos de reconsideración.

Entre los aspecto no resuelto, dada la naturaleza de la investigación, siendo que, ya habían realizado cambios entre julio de 2018 a abril de 2019, fue el análisis de la productividad como consecuencia del presente trabajo de investigación, se evidencia que aún no han determinado el tiempo estándar, a fin de excluir las tolerancias y hacer un análisis más minucioso del recurso tiempo, pudiendo así identificar a los trabajadores más productivos, lo que conllevaría a destacar sus cualidades o habilidades, a fin de ser consideradas como parte del perfil de competencias desde el proceso de reclutamiento y selección del personal.

V. CONCLUSIONES

- ✓ El incremento de la productividad en el área se explica dada la eliminación de actividades redundantes e innecesarias en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración, que no agregan valor, manteniendo el control de la ausencia de estas con el constante feedback en base a la medición de los resultados del proceso.
- ✓ Los cambios que realizaron en la Sub Dirección de Construcción de Cuenta Individual, en el período julio de 2018 a abril de 2019, impactaron significativamente en la productividad de la mano de obra y en relación al tiempo, incrementándose de 0,11 y 2,79 a 0,41 y 8,53 (Figura 3.1) expedientes por hora respectivamente.
- ✓ Los cambios que realizaron en la Sub Dirección de Construcción de Cuenta Individual, en el período julio de 2018 a abril de 2019, impactaron significativamente en la productividad en relación al costo, incrementándose de 0,0052 a 0,0178 (Figura 3.2) expedientes por cada sol.
- ✓ Producto de este análisis damos cuenta que aún existe brecha para mejorar la productividad, si se propone a implementación de un modelo de gestión en el la Dirección de Operaciones de la Secretaría Técnica de Fonavi.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Para futuras investigaciones, se deberá considerar la determinación del tiempo estándar, a fin de excluir las tolerancias y hacer un análisis más minucioso del recurso tiempo, pudiendo así identificar a los trabajadores más productivos, lo que conllevaría a destacar sus cualidades o habilidades, a fin de ser consideradas como parte del perfil de competencias desde el proceso de reclutamiento y selección del personal.
- ✓ Hacer constante el uso de los formatos de medición de la productividad y realizar un proceso de reclutamiento y selección de personal concordante con la naturaleza del trabajo, de tal forma que se garantice la calidad del recurso humano desde el proceso de reclutamiento y selección e inducción del personal; como también será necesario llevar acabo previamente el proceso de clasificación de los expedientes agrupándolos según caso y fecha de ingreso del expediente.
- ✓ Implementar en la Dirección de Operaciones de la Secretaria técnica, un enfoque de mejoramiento Continuo, como filosofía de Gestión.

VII. REFERENCIAS

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson
- Celis, M. (2013). *Importancia de la productividad*, México D.F, México: Cosegraf
- Castañeda León, J. J. (2015). *Modelo de procesos con enfoque BPM y soporte de TI para el otorgamiento de licencias de funcionamiento para establecimientos comerciales en la Municipalidad Provincial de Utcubamba* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona, España: Marcombo
- El País (14 de setiembre de 2017). *España, a la cola de Europa en formación y productividad de sus trabajadores*. Recuperado de https://elpais.com/economia/2017/09/13/actualidad/1505326460_397289.html
- Evans, L. (2015). *Administración y Control de la Calidad*. México D.F, México: Cosegraf
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y productividad*. México, D.F, México: McGrawHill
- Font Aranda, O., Ruiz Rodriguez, A. A. y Mena Mugica, M. M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 573 – 598
- Fuentes Loaysa, K. D. (2017). *Implementación de la metodología 5S para reducir los tiempos en la ubicación de documentos en el área de Aseguramiento y Control de la*

Calidad de una entidad bancaria (Tesis de Ingeniería Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Hernández, F. (2014). *Estadística descriptiva e inferencial*. Lima, Perú: Moshera

López Herrera, J. (2013). *+Productividad*. USA: Palibrio

Mallar, M. A. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 1(13), 1 – 23

Moreira Delgado, M. de la C. (2007). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.. *Ciencias de la Información*, 3(8), 13 - 24

Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U

Pérez, J. (2013). *Gestión por Procesos*. México D.F, México: Alfa Omega

Reyes, C. (2014). Reglamento devolución de FONAVI. Recuperado de: <http://ayni-virtual.blogspot.com/2014/12/reglamento-devolucion-de-fonavi.html>

Suarez Castro, R. M. (2017). El tiempo como recurso para el incremento de la Productividad laboral. *Teckne*, 15(2), 35 – 40.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos

París Folch, M. L. (2015). *Evidencia y memoria: La gestión documental en el Archivo General de la Universitat Jaume I* (Tesis doctoral). Universitat Jaume I, Castellón de la Plana, España.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Data de los registros mensuales de producción de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Enero de 2017 a junio de 2018).

Días laborados al mes 21
 Horas diarias laboradas 6,00
 Meta de productividad por operario en relación al tiempo 1,00 expediente por cada 6 horas
 Meta de productividad por operario en relación al costo de los materiales y/o suministros 1,00 expediente por cada 5 soles

Tabla 1.
 Data de productividad en relación al tiempo y al costo – (Enero de 2017 a junio de 2018)

Periodo	Producción (n° de expedientes calificados)	Recursos							Productividad de la mano de obra	Productividad en relación al tiempo	Productividad por operario por hora	Productividad en relación al costo total de los recursos	Productividad en relación al costo de obra	Productividad en relación al costo de materiales y/o suministros
		Humano (n° de trabajadores implicados en el proceso)	Tiempo mensual asociado al proceso de calificación de expedientes	Costo				Costo total						
				Costo de la mano de obra	Costo de materiales y suministros	Gastos de depreciación de maquinaria y/o alquiler	Costo de servicios de oficina (luz, agua, limpieza, alquiler de oficina etc)							
ene-17	368	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.030,91	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.644,02	14,72	2,92	0,12	0,0054	0,0074	0,18
feb-17	350	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.029,40	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.642,51	14,00	2,78	0,11	0,0052	0,0070	0,17
mar-17	320	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.026,88	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.639,99	12,80	2,54	0,10	0,0047	0,0064	0,16
abr-17	300	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.025,20	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.638,31	12,00	2,38	0,10	0,0044	0,0060	0,15
may-17	320	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.026,88	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.639,99	12,80	2,54	0,10	0,0047	0,0064	0,16
jun-17	340	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.028,56	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.641,67	13,60	2,70	0,11	0,0050	0,0068	0,17
jul-17	355	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.029,82	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.642,93	14,20	2,82	0,11	0,0052	0,0071	0,17
ago-17	361	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.030,32	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.643,43	14,44	2,87	0,11	0,0053	0,0072	0,18
sep-17	336	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.028,22	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.641,33	13,44	2,67	0,11	0,0050	0,0067	0,17
oct-17	347	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.029,15	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.642,26	13,88	2,75	0,11	0,0051	0,0069	0,17
nov-17	351	25	126	S/.	S/. 2.029,48	S/. 2.275,00	S/.	S/.						

				50.000,00				13.338,11	67.642,59	14,04	2,79	0,11	0,0052	0,0070	0,17
dic-17	340	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.028,56	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.641,67	13,60	2,70	0,11	0,0050	0,0068	0,17	
ene-18	355	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.029,82	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.642,93	14,20	2,82	0,11	0,0052	0,0071	0,17	
feb-18	410	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.034,44	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.647,55	16,40	3,25	0,13	0,0061	0,0082	0,20	
mar-18	450	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.037,80	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.650,91	18,00	3,57	0,14	0,0067	0,0090	0,22	
abr-18	340	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.028,56	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.641,67	13,60	2,70	0,11	0,0050	0,0068	0,17	
may-18	322	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.027,05	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.640,16	12,88	2,56	0,10	0,0048	0,0064	0,16	
jun-18	353	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.007,41	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.620,52	14,12	2,80	0,11	0,0052	0,0071	0,18	

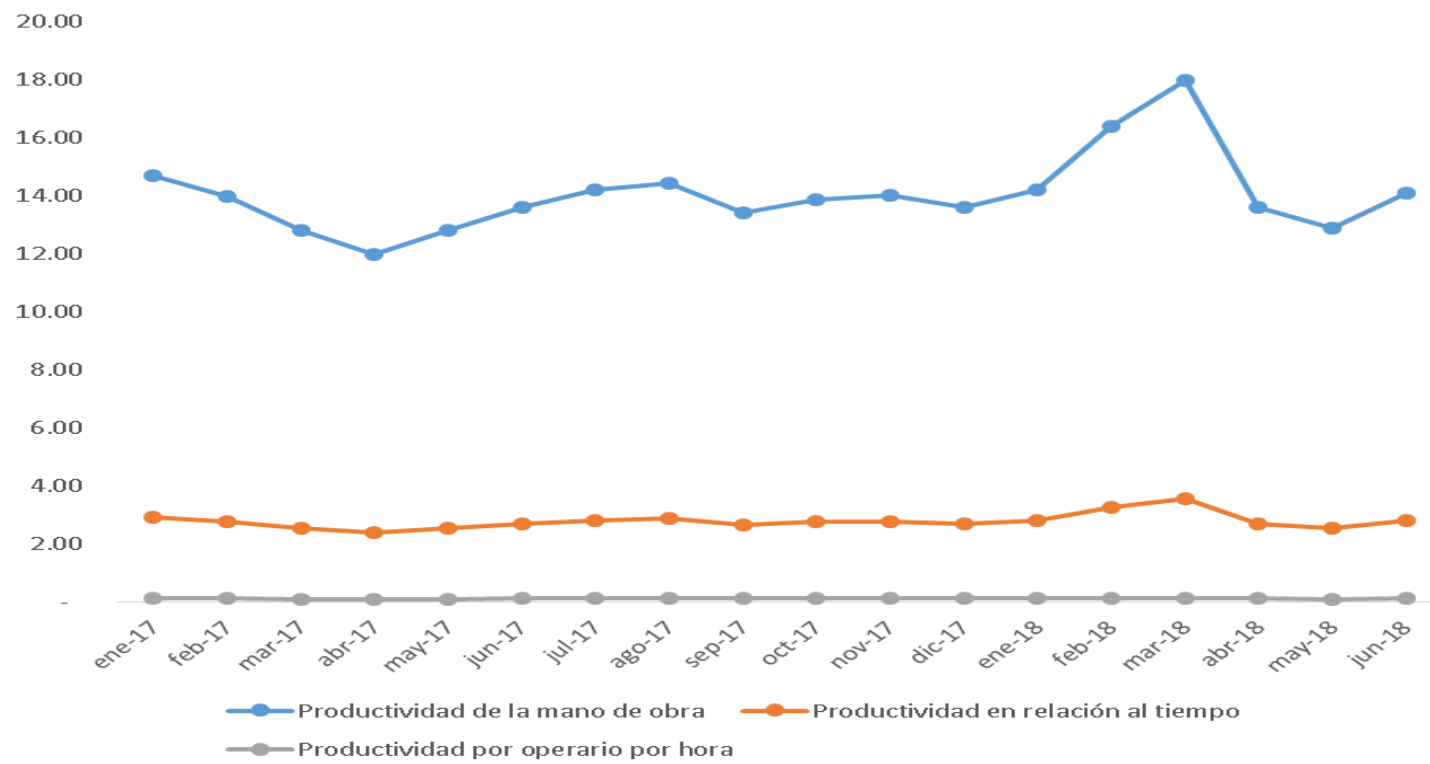


Figura 1. Productividad en relación al tiempo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Enero de 2017 a junio de 2018)

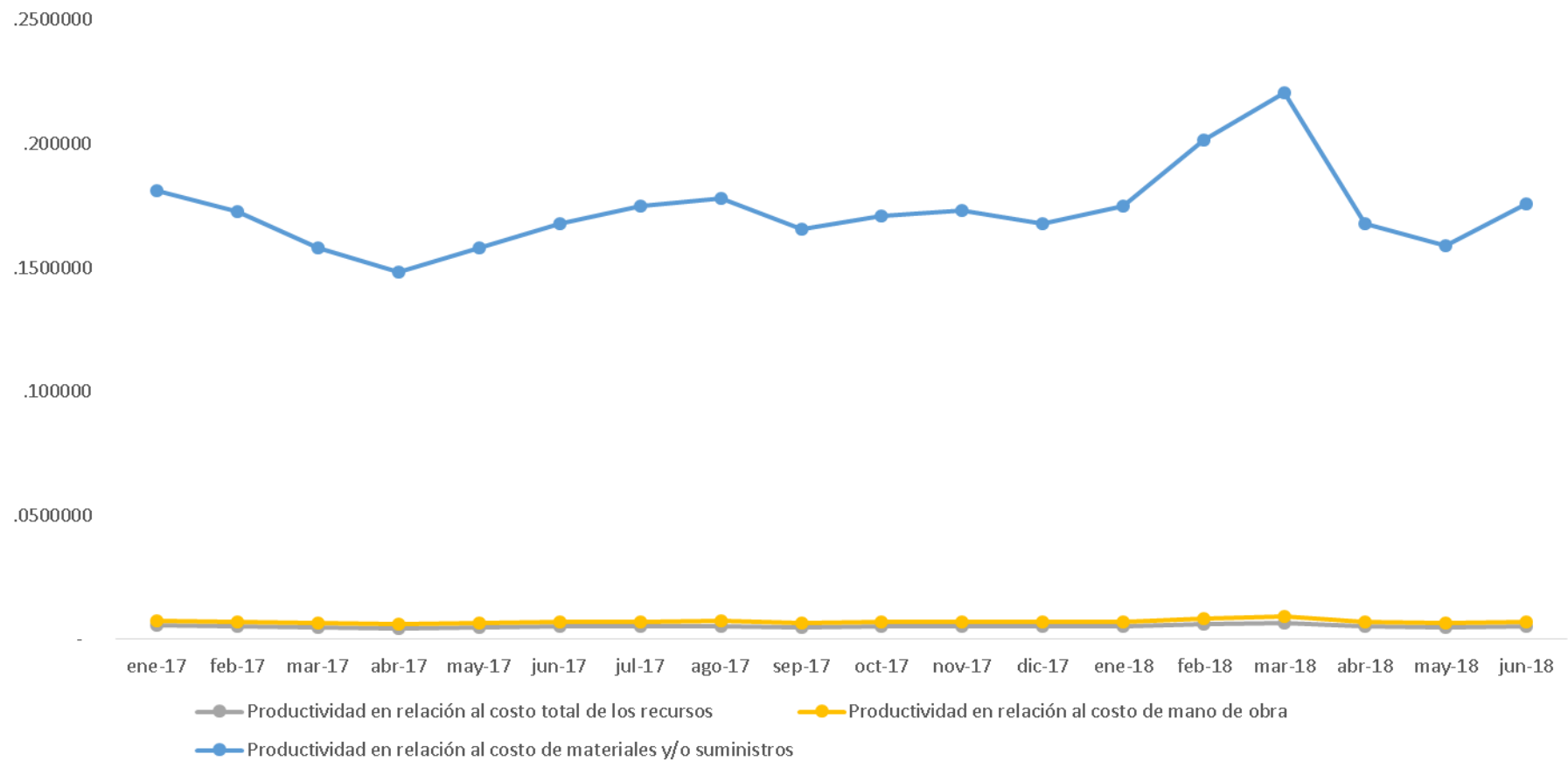


Figura 2. Productividad en relación al costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Enero de 2017 a junio de 2018)

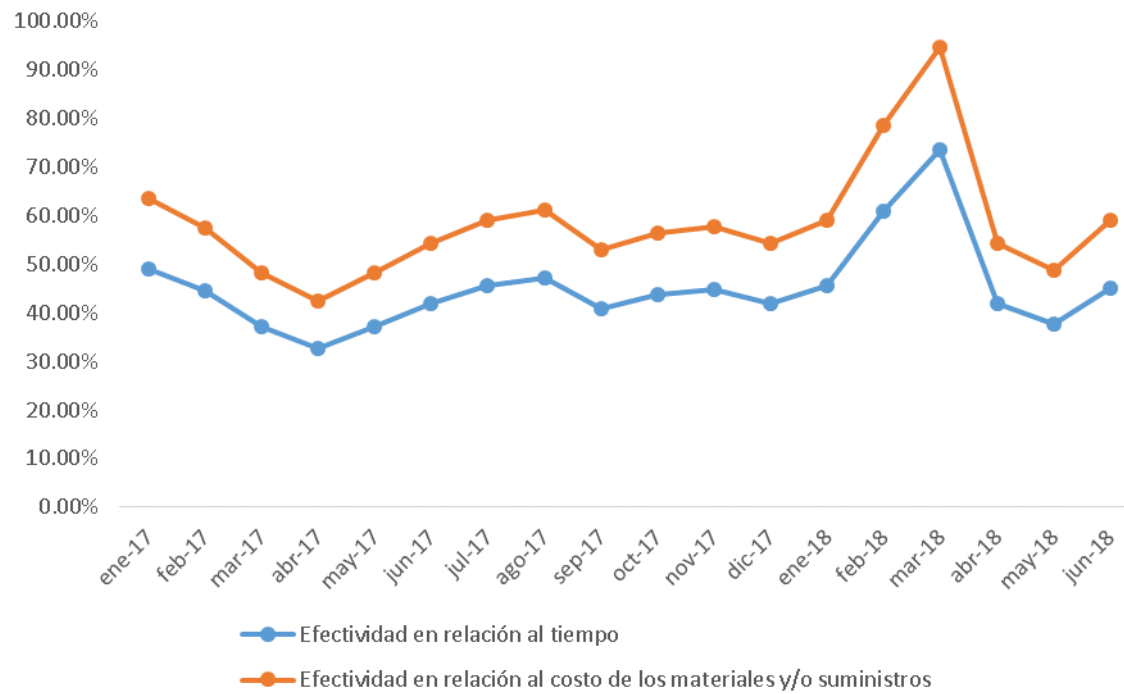


Figura 3. Efectividad en relación al tiempo y al costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Enero de 2017 a junio de 2018)

Anexo 2. Data de los registros mensuales de producción de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Julio 2018-abril 2019)

Tabla 2.

Data de productividad en relación al tiempo y al costo (Julio 2018-abril 2019)

Periodo	Producción (n° de expedientes calificados)	Recursos							Productividad de la mano de obra	Productividad en relación al tiempo	Productividad por operario por hora	Productividad en relación al costo total de los recursos	Productividad en relación al costo de mano de obra	Productividad en relación al costo de materiales y/o suministros
		Humano (n° de trabajadores implicados en el proceso)	Tiempo mensual asociado al proceso de calificación de expedientes	Costo										
				Costo de la mano de obra	Costo de materiales y suministros	Gastos de depreciación de maquinaria	Costo de servicios de oficina (luz, agua, limpieza, etc)	Costo total						
jul-18	574	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.162,05	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.775,16	22,96	4,56	0,18	0,00847	0,0115	0,27
ago-18	794	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.266,67	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.879,78	31,76	6,30	0,25	0,01170	0,0159	0,35
sep-18	878	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.308,44	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 67.921,55	35,12	6,97	0,28	0,01293	0,0176	0,38
oct-18	1013	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.401,27	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 68.014,38	40,52	8,04	0,32	0,01489	0,0203	0,42
nov-18	1204	25	126	S/. 50.000,00	S/. 2.405,28	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 68.018,39	48,16	9,56	0,38	0,01770	0,0241	0,50
dic-18	656	10	126	S/. 20.000,00	S/. 1.013,78	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 36.626,89	65,60	5,21	0,52	0,01791	0,0328	0,65
ene-19	1308	21	126	S/. 42.000,00	S/. 2.207,47	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 59.820,58	62,29	10,38	0,49	0,02187	0,0311	0,59
feb-19	1302	21	126	S/. 42.000,00	S/. 2.027,34	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 59.640,45	62,00	10,33	0,49	0,02183	0,0310	0,64
mar-19	1507	21	126	S/. 42.000,00	S/. 2.031,65	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 59.644,76	71,76	11,96	0,57	0,02527	0,0359	0,74
abr-19	1516	21	126	S/. 42.000,00	S/. 2.031,84	S/. 2.275,00	S/. 13.338,11	S/. 59.644,95	72,19	12,03	0,57	0,02542	0,0361	0,75

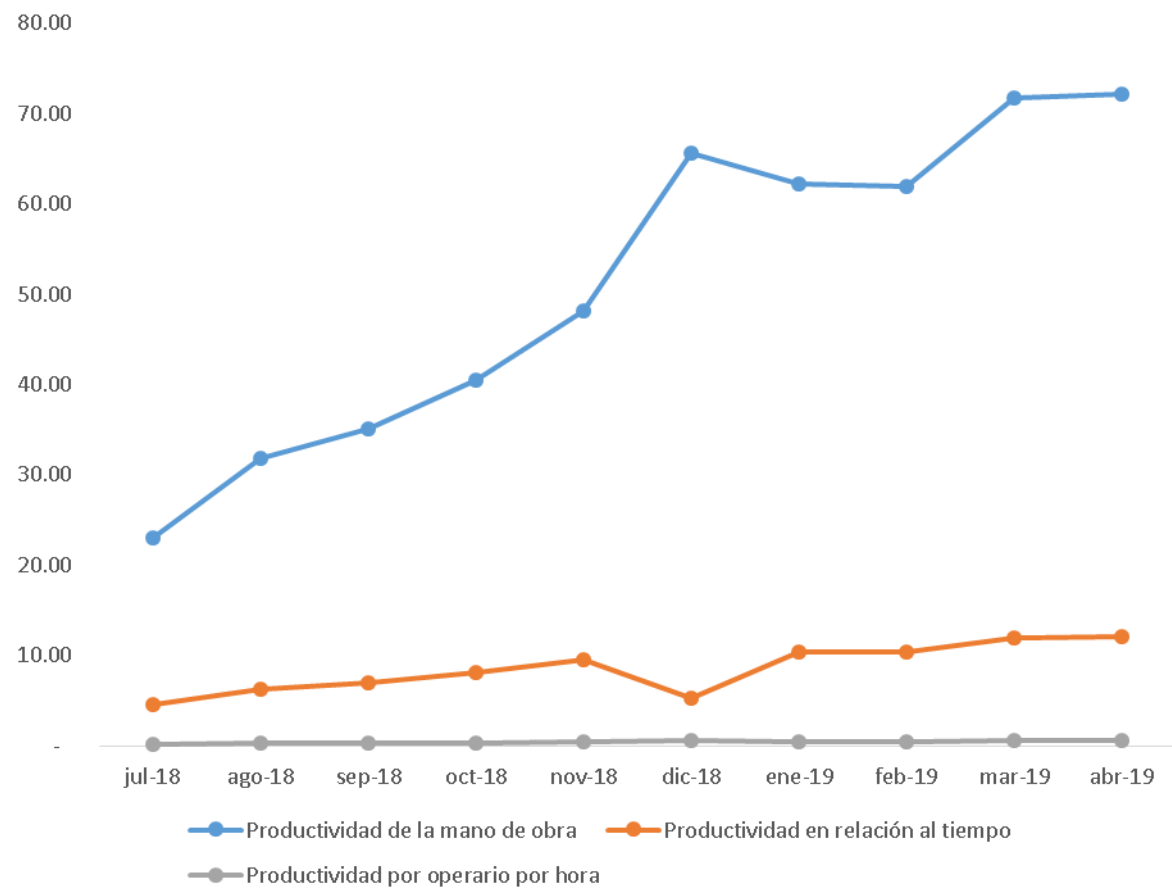


Figura 4. Productividad en relación al tiempo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Julio 2018-abril 2019)

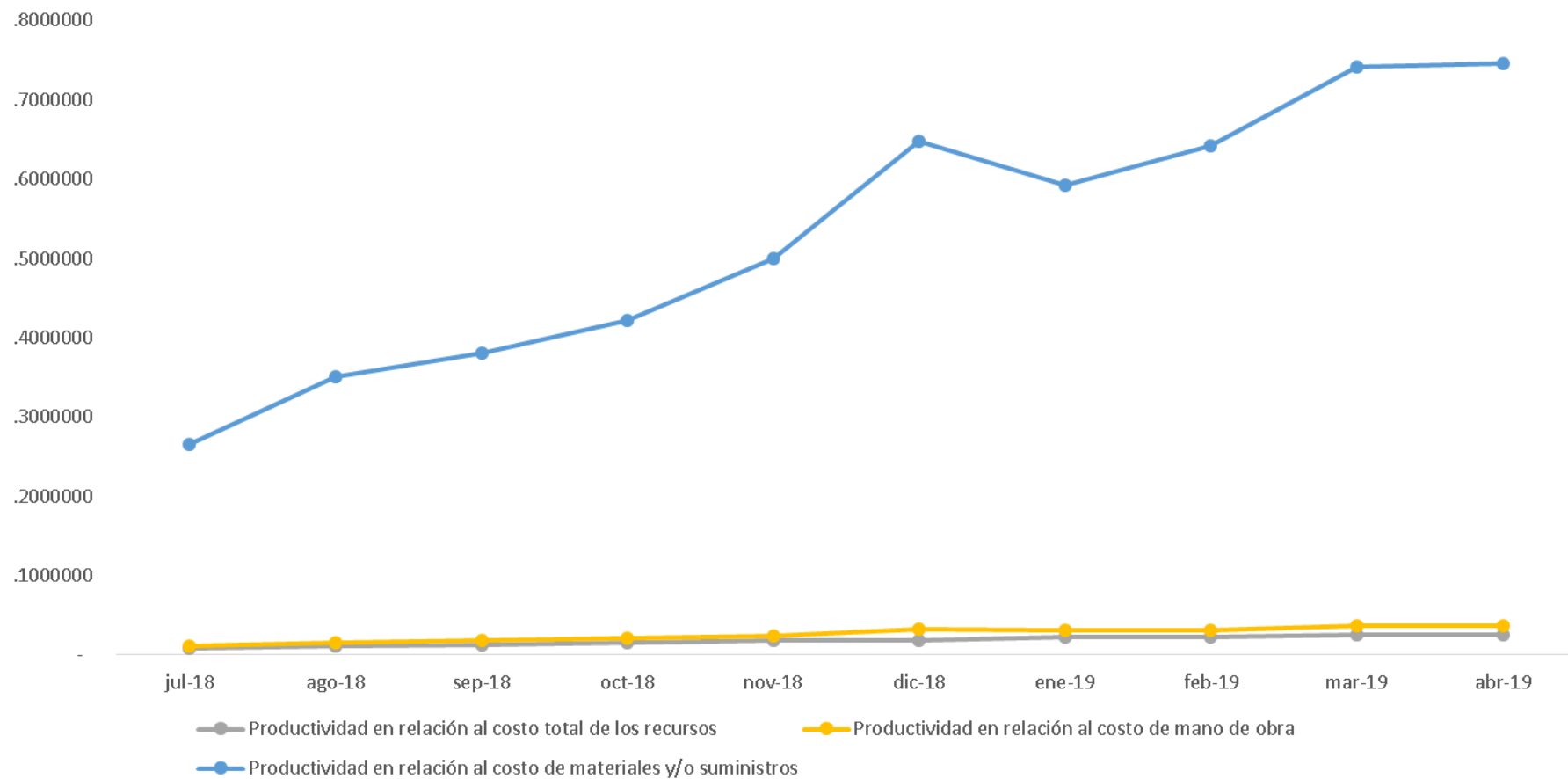


Figura 5. Productividad en relación al costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Julio 2018-abril 2019)

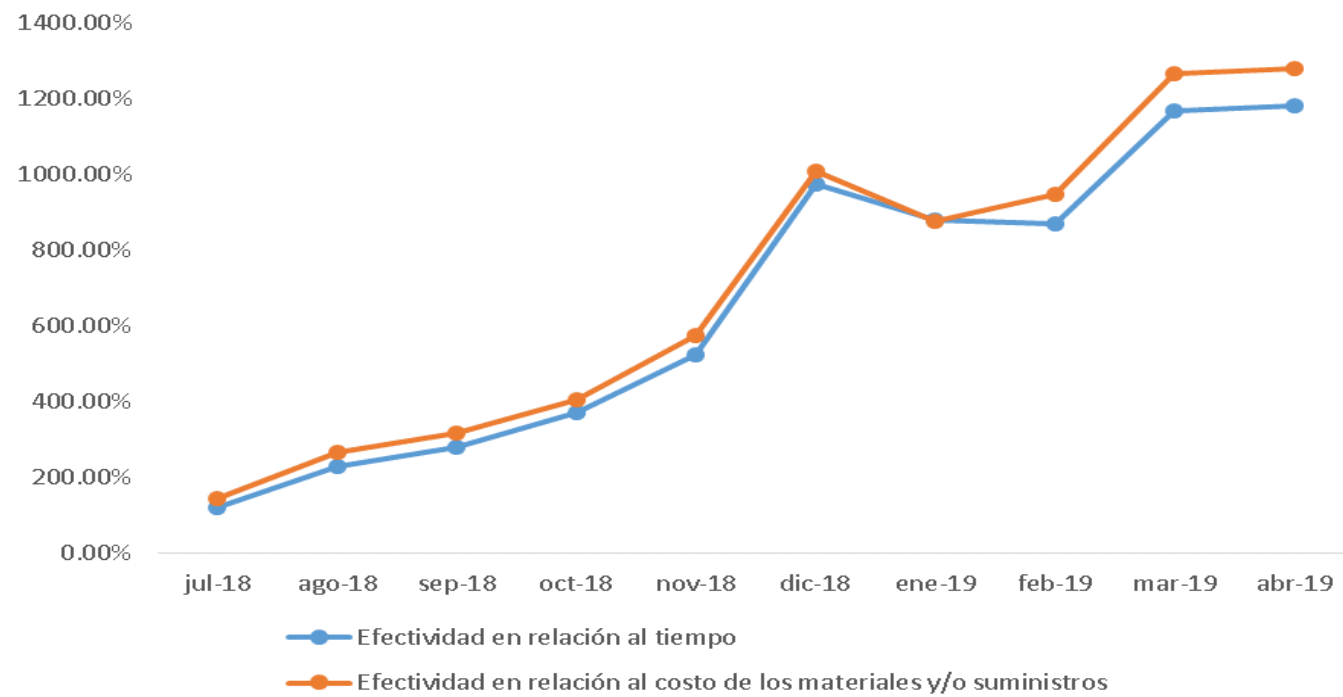


Figura 6. Efectividad en relación al tiempo y al costo en el proceso de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (Julio 2018-abril 2019)

Anexo 3. Eliminación de cuerpo innecesario de informe técnico



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Unidad Ejecutora N° 009
Secretaría Técnica de Apoyo a la
Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625

INFORME N° -2018-EF/ST.01.03.02/LEG

Para : **Aldo Vilca Morales**
Director de Procesos Administrativos y Legales

Asunto : Reconsideración de CERAD N° 0282162101

Fecha :

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de presentar el informe con respecto a las solicitudes de reconsideración para verificar los aportes del Fonavista beneficiario identificado según el Asunto.

Al respecto cumplimos con señalar lo siguiente:

I.- BASE LEGAL:

- 1.1. Resolución Administrativa N° 001-2016/CAH-Ley N° 29625 que aprueba el Padrón Nacional de Fonavistas Beneficiarios - Quinto Grupo de Pago.
- 1.2. Reglamento de la Ley 29625 – Decreto Supremo N° 006-2012-EF.
- 1.3. Artículos 6° y 7° del Decreto Supremo N° 016-2014-EF - Normas reglamentarias para la implementación de lo dispuesto en la Septuagésima Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30114, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2014, por ser fuentes de información veraces y por contener además en su mayoría el historial laboral de los trabajadores.
- 1.4. Artículo 132° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece el plazo para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad.

II.- ANTECEDENTES:

- 2.1. Los trabajadores dependientes sólo aportaron desde el 01 de enero de 1960 al 31 de julio de 1995, por lo que no se toma como materia de verificación aquellos períodos comprendidos fuera de este rango de tiempo.
- 2.2. El impugnante señor ROJAS TORRES WALTER JULIO, identificado con DNI 27930083 y con expediente N° 0010229720, ha presentado una reconsideración con fecha 27 de abril de 2016, solicitando un recálculo de períodos en su CERAD aprobado por Resolución Administrativa N° 001-2016/CAH-Ley N° 29625, señalando que no se le reconocieron los períodos de aporte desde abril de 1967 hasta abril de 2000.
- 2.3. Para tal efecto el impugnante presentó como sustentos: resoluciones directorales y boletas de pago de remuneraciones.

III.- ANALISIS:

- 3.1. Se revisó el expediente, confirmándose que se le ha reconocido en el CERAD, la cantidad de períodos de aporte mostrada en el Anexo 1 que se adjunta, en base a la información proporcionada por su empleador.

- 3.2. Según lo declarado en el Formulario N° 1 y lo indicado en la solicitud de reconsideración se procedió a verificar la información proporcionada y contactar con su empleador, para confirmar los aportes registrados y verificados durante los periodos indicados por el impugnante y mencionados en el numeral 2.2 del presente informe. Sin embargo, al no haber respuesta de su empleador dentro del plazo de ley, se procedió a verificar los aportes con los documentos presentados por el impugnante y/o la información de las fuentes de consulta, de ser el caso.
- 3.3. Se realizó la evaluación del expediente, en base a la documentación obtenida por las diferentes fuentes verificadas y/o documentos legales, para confirmar posibles aportaciones al FONAVI durante el periodo de vigencia de éste, determinándose 104 periodos de aporte adicionales que deben ser incluidos en la Cuenta Individual del Impugnante, según detalle adjunto en el Anexo 1.

IV.- CONCLUSIONES:

- 4.1. La Subdirección de Construcción de Cuenta Individual informa haber verificado 104 periodos de aporte adicionales a favor del solicitante, que deben ser incluidos en la Cuenta Individual del mismo, conclusión respaldada por el presente informe y sus documentos adjuntos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

EDUARDO GAYTAN VILCA
Subdirector de Construcción de Cuenta Individual (e)
Unidad Ejecutora N° 009
Secretaría Técnica de Apoyo a la
Comisión Ad Hoc creada por la Ley N° 29625

Nota: De este informe técnico, se dejó tan solo la Ficha técnica presentada a continuación:

Anexo 4. Informe técnico actual reducido a la Ficha Técnica

INFORME TÉCNICO : 6560-2019-EF/ST.01.03.02/LEG
FECHA INFORME TÉCNICO : 15/05/2019
DNI : 23809077
CERAD : 072000101
CASO : 2
TITULAR : COSIO CARRASCO MARIO ANGEL
GRUPO DE PAGO : 11
INFORME PREVIO :
EXPEDIENTE : 10209049
SOLICITUD T8 : 23/08/2017
RESULTADO : SIN RESPUESTA
OFICIOS EMITIDOS : 3369-2019
FECHA : 01/03/2019
RESULTADO FINAL :
FUENTE : HOST N8TD N8BR N8P
DOCUMENTOS : CT LBS LTS CTS DUE BP CRQC CRCC CRD CAF IE SPISS
RESULTADO DE VERIFICACION :

TOTAL PERIODOS ADICIONALES				CONCLUSIÓN FINAL				PROCEDE			
ANO	MES	VAL	FUE	ANO	MES	VAL	FUE	ANO	MES	VAL	FUE
80	ENE			83	ENE			86	ENE		
80	FEB			83	FEB			86	FEB		
80	MAR			83	MAR			86	MAR		
80	ABR			83	ABR			86	ABR		
80	MAY			83	MAY			86	MAY		
80	JUN			83	JUN	1.00	4.47	86	JUN		
80	JUL			83	JUL	1.00	4.47	86	JUL		
80	AGO			83	AGO	1.00	4.47	86	AGO		
80	SEP			83	SEP	1.00	4.47	86	SEP		
80	OCT			83	OCT	1.00	4.47	86	OCT		
80	NOV			83	NOV	1.00	4.47	86	NOV		
80	DIC			83	DIC	1.00	4.47	86	DIC		
81	ENE			84	ENE	1.00	4.47	87	ENE		
81	FEB			84	FEB	1.00	4.47	87	FEB		
81	MAR			84	MAR	1.00	4.47	87	MAR		
81	ABR			84	ABR	1.00	4.47	87	ABR		
81	MAY			84	MAY	1.00	4.47	87	MAY		
81	JUN			84	JUN	1.00	4.47	87	JUN		
81	JUL			84	JUL	1.00	4.47	87	JUL		
81	AGO			84	AGO	1.00	4.47	87	AGO		
81	SEP			84	SEP	1.00	4.47	87	SEP		
81	OCT			84	OCT	1.00	4.47	87	OCT		
81	NOV			84	NOV	1.00	4.47	87	NOV		
81	DIC			84	DIC	1.00	4.47	87	DIC		
82	ENE			85	ENE	1.00	4.47	88	ENE		
82	FEB			85	FEB	1.00	4.47	88	FEB		
82	MAR			85	MAR	1.00	4.47	88	MAR		
82	ABR			85	ABR	1.00	4.47	88	ABR		
82	MAY			85	MAY	1.00	4.47	88	MAY		
82	JUN			85	JUN	1.00	4.47	88	JUN		
82	JUL			85	JUL	1.00	4.47	88	JUL		
82	AGO			85	AGO	1.00	4.47	88	AGO		
82	SEP			85	SEP	1.00	4.47	88	SEP		
82	OCT			85	OCT			88	OCT		
82	NOV			85	NOV			88	NOV		
82	DIC			85	DIC	1.00	4.47	88	DIC		

4.41	SUPLLETORIA
4.42	ONP
4.43	EMPLEADORES
4.44	SBS
4.45	RESPUESTA EMPLEADOR
4.46	HOST
4.47	PCI

OBSERVACION:

TOTAL : S/ 726.92 Soles 68.00 Mes(es)
CERAD 1 : S/ 416.91 Soles 39.00 Mes(es)
ADICIONALES : S/ 310.01 Soles 29.00 Mes(es)



SUBDIRECTOR DE CONSTRUCCION DE CUENTA INDIVIDUAL
 SUBDIRECTOR DE CONSTRUCCION DE CUENTA INDIVIDUAL

CALIFICACION: RMEZA
 CONFIRMACION: RMEZA
 FECHA RECALIFICACION:

Anexo 5. Data de los registros mensuales de producción de calificación de expedientes de recurso de reconsideración (noviembre 2018-enero 2020)

RECONSIDERACIONES		Nov-18	Dic-18	Ene-18	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19	Ene-20
Stock en SCCI																
Nuevos ingresos		461	881	1,011	709	884	681	526	551	635	1,025	1,268	993	1,711	904	1
Precalificados	Caso 1		211	199	409	311	180	75	46	147	22	58	184	76	0	0
	Caso 2		463	688	1,217	1,320	1,087	823	520	504	329	393	424	215	0	0
	Caso 3		586	385	721	761	548	710	666	394	488	466	608	151	0	0
	Caso 4		403	88	304	342	226	68	40	109	30	64	253	57	0	0
Total precalificados		1,641	1,663	1,360	2,651	2,734	2,041	1,676	1,272	1,154	869	981	1,469	499	0	0
Para oficial			366	552	1,059	1,083	844	388	221	462	156	315	351	154	0	0
Para calificar			1,283	808	1,592	1,641	1,187	1,294	1,051	692	679	666	1,118	346	0	0
Exp. por calificar (exp. precalificados)																
Calificados	Caso 1	78	22	80	280	464	350	60	82	98	120	59	78	46	0	0
	Caso 2	279	113	84	130	146	221	286	255	328	322	283	100	116	0	0
	Caso 3	611	450	576	695	679	556	507	496	504	497	684	417	478	0	0
	Caso 4	276	30	275	43	300	309	271	144	62	68	51	132	65	0	0
Total Calificados		1,339	615	1,015	2,651	1,589	1,436	1,124	977	992	1,007	1,077	727	705	0	0
Calif. Para Oficio (Requerim / Comparativo)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Revisados en Control de Calidad		1,227	770	1,077	1,330	1,540	1,520	1,017	971	1,015	1,015	1,050	710	715	0	0
DERIVADOS A DPAL		1,013	656	1,308	1,302	1,507	1,516	1,023	915	1,008	1,004	1,007	1,300	1,400	1,210	1,402
Fuentes cargadas		2,149	856	1,890	1,922	1,586	1,489	2,462	1,506	447	845	1,145	1,249	79	0	0
Oficios generados		354	433	643	802	1,821	1,392	383	893	354	631	363	628	100	0	0
Oficios Anexados		354	0	0	567	650	836	1,780	40	428	510	361	371	41	0	0

Nota:

- Para el presente mes de producción de noviembre de 2019, desde el miércoles 13 al martes 26, se está procediendo a registrar en la PCI los periodos acreditados de los expedientes de Primer Trámite cuyo resultado de la calificación es Procede y Procede en Parte. Para la mencionada actividad se destinaron 8 personas de ambos procesos (Reconsideración y Primer Trámite)