

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

User Information

Name:	Anonymous	Email:	N/A
Location:	N/A	Company:	N/A
Position:	N/A	IP Address:	190.102.151.4
Started:	05/26/2015 3:21 PM	Completed:	06/24/2015 4:38 PM
Time Spent:	29 days, 697 hours, 41836 minutes, 2510189 seconds, 2510189000 milliseconds	Custom 1:	N/A
Custom 2:	N/A	Custom 3:	N/A

I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Perú

Institución Pública Postulante

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Nombre de la Experiencia Innovadora

Herederos Informados

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

5 años

Categoría a la que postula

Innovación en la Calidad de Políticas Públicas

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

Antes del año 2010, los ciudadanos no contaban con fácil acceso a información que les permitiera conocer si un familiar fallecido había contratado algún seguro de vida, o si mantenía algún depósito en el sistema financiero. En ese sentido, sea por desconocimiento o por los costos que implicaba indagar y requerir esta información, podían dejar de ejercer oportunamente sus derechos. La SBS, con la finalidad de brindar una solución a la problemática identificada, participó en una serie de iniciativas orientadas a establecer el marco regulatorio que permitiera la difusión de la información requerida por los Herederos y/o beneficiarios; asimismo, participó en el diseño de aplicativos electrónicos que viabilicen la recepción de información por parte de las empresas de los sistemas Financiero y de Seguros, efectuando además alianzas estratégicas que permiten que a través de las actas de defunción, se informe de manera directa a los beneficiarios sobre los servicios que la SBS brinda en materia financiera, de seguros y de pensiones. Es así que, entre los años 2010 y 2014 se implementó el servicio "Herederos Informados", a través del cual la SBS puso a disposición de la ciudadanía los servicios de emisión de Certificados de Pólizas de Seguro

de Vida y Accidentes Personales, y de las Constancias de Depósito, a través de los cuales se informa a los herederos y/o beneficiarios sobre la existencia o no de fondos o seguros de su familiar fallecido, siendo que hasta el año 2014, se ha logrado atender más de 2 920 solicitudes a nivel nacional.

III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Dirección: Calle Los Laureles 214 San Isidro Lima Perú

Teléfono: 6309000

Fax: 6309000

Página Web: <http://www.sbs.gob.pe/>

E-mail: pau@sbs.gob.pe

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Órgano Autónomo

IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

En el Perú es muy común que los contratantes y/o asegurados no informen a sus familiares y/o beneficiarios respecto de la existencia de pólizas de seguro de vida o depósitos en el sistema financiero, lo que ocasiona que al fallecimiento de dicha persona, sus familiares no tengan conocimiento de la existencia de dichos fondos y/o seguros. A esta situación se sumaba, otra gran dificultad referida al hecho que una vez que tomaban conocimiento de la posibilidad que su pariente hubiera contratado alguna póliza de seguro de vida y/o contara con depósito(s), los herederos y/o beneficiarios debían de iniciar un sin número de acciones con la finalidad de obtener información en cada una de las entidades (más de 60), no contando muchas de ellas con oficinas en todas las regiones del territorio nacional.

Así, por ejemplo, en la mejor de las situaciones, una persona encontrándose en la capital del país (Lima), podía demorar en promedio 46.5 días en obtener la información de una entidad financiera o de una aseguradora y en caso, se hubiera encontrado en otra ciudad del país el tiempo promedio se incrementaría significativamente; así como, los costos asociados al mismo. Es importante precisar que el costo mínimo asociado a presentar una solicitud en todas las entidades era de S/ 2 675.6 (US\$863) (solicitudes, documentación original, copias, etc.). De esta manera, por un tema de desconocimiento o por la dificultad de obtener la información los ciudadanos no realizaban el trámite o se veían perjudicados al tener que invertir mucho tiempo y dinero para obtener información.

En consecuencia, no contar con un canal de atención específico que brinde un servicio, a través del cual se centralice la información sobre la existencia de depósitos y seguros adquiridos por una persona fallecida, se convirtió en el principal problema a ser solucionado.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

La SBS, con el objetivo de brindar una solución a la problemática antes descrita, dio vida al servicio "Herederos Informados", para ello, como primera medida, participó activamente de las iniciativas que buscaron crear un marco regulatorio que viabilicen la centralización y entrega de información requerida por los herederos y/o beneficiarios. Una vez implementada la regulación, como segunda medida, trabajó en el desarrollo de aplicativos informáticos a fin de hacer factible la solicitud y recepción de información por parte de las empresas del sistema financiero y de seguros.

Una tercera medida, fue implementar alianzas estratégicas multisectoriales; así por ejemplo, mediante una alianza con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), fue posible incluir en las Actas de Defunción información sobre los servicios que la SBS brinda a favor de los herederos y/o beneficiarios, siendo que mediante otra alianza con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), se implementaron oficinas regionales a través de las cuales fue posible ampliar la cobertura de atención de los servicios que presta la SBS.

En la actualidad, y como consecuencia de todas las acciones implementadas, un ciudadano en un plazo promedio de 10 días útiles, puede obtener el certificado emitido por la SBS, en el que se le informa sobre la existencia de pólizas de seguro de vida y/o de depósitos de su familiar fallecido, documento que es notificado al domicilio del interesado o remitido vía correo electrónico, si así lo prefiere. De esta forma, se reducen costos y tiempos de transacción asociados al trámite, los que con anterioridad a la implementación del servicio, debían ser asumidos por el ciudadano.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

El servicio Herederos Informados se relaciona con la categoría "Innovación en la calidad de políticas públicas" en la medida que a través de la referida iniciativa se busca asegurar que los ciudadanos obtengan información de manera simple y oportuna, mejorando su calidad de vida en la medida que se reduce significativamente el tiempo y los costos asociados al trámite. Así, la SBS centraliza la información y brinda el servicio de emisión de certificados de manera gratuita, siguiendo un procedimiento establecido y buscando continuamente mejorar el servicio y reducir los tiempos de atención. El servicio brindado no solo cuenta con un marco regulatorio que viabiliza la entrega de dicha información sino que además cuenta con herramientas electrónicas como aplicativos virtuales que permiten que la entrega de la información reduzca costos y el tiempo que los usuarios invertían en la búsqueda de información, lo que a su vez beneficia a la administración pública y al sector privado. Ello, en el marco de las normas más importantes referidas a la modernización y eficiencia en la gestión pública, como son: (i) La Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" y su Reglamento, (ii) Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que plantea una nueva estrategia de modernización de la Gestión Pública para el periodo 2012-2016, siendo una de sus líneas de acción prioritarias la mejora en la calidad de los servicios a través de la optimización de los procesos, (iii) DS N° 46-2014-PCM- que aprueba la Política Nacional para la Calidad, (iv) Ley N° 30224 del 2014, que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad (INACAL).

Así, la iniciativa de "Herederos Informados", incorpora elementos interesantes que han contribuido al éxito de la misma, tales como: trabajo coordinado multisectorial, alianzas estratégicas con instituciones y empresas del sector público y privado, uso de tecnologías de información, capacitaciones, entre otras.

Por todo lo expuesto, se identifica que el servicio desarrollado por la SBS es una práctica innovadora que está en línea con las políticas públicas en materia de modernización del Estado Peruano. Además, esta iniciativa responde al objetivo de satisfacer una necesidad de la sociedad civil, sobre la base de brindar un servicio que sea eficiente, seguro, rápido, gratuito.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

Desde el año 2007, funcionarios de la SBS participaron en iniciativas regulatorias, brindando

opinión y sugerencias para la implementación de un marco regulatorio que permitiera brindar a los ciudadanos información sobre las pólizas de seguro de vida y/o accidentes personales que su familiar fallecido hubiera podido contratar. Cabe señalar que entre los años 2007 y 2009, luego de conocer que el Congreso de la República también venía trabajando en una iniciativa con la misma finalidad, que la del proyecto de la SBS, se estimó por conveniente colaborar en dicho proceso y brindar asesoría y apoyo técnico al Congreso de la República y Poder Ejecutivo a fin que se emita la normativa en mención.

Los esfuerzos articulados de ambas instituciones permitieron crear el marco regulatorio que viabilice la implementación del servicio "Herederos Informados". Así, en mayo del año 2009 se promulgó la Ley N° 29355 "Ley de creación del registro nacional de información de contratos de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o de muerte accidental" y en noviembre de 2009 su reglamento, siendo que en enero del 2010, la SBS emitió la Circular N° S-642-2010, a través de la cual se aprobaron las disposiciones que deben seguir las aseguradoras respecto de la emisión de certificados de pólizas con la utilización de un aplicativo electrónico desarrollado por la SBS.

La excelente experiencia generada en el marco del servicio de emisión de certificados de pólizas, fue un aliciente para que, en paralelo, la SBS lidere la iniciativa de establecer un marco normativo que permita brindar información referida a los depósitos de ahorros a los herederos, la que en el año 2013 adquirió rango de Ley a través de la Ley N° 30152 "Ley sobre los herederos informados en los servicios financieros pasivos".

Una vez instaurado el marco regulatorio, la conceptualización, diseño e implementación del servicio "Herederos Informados" fue gestionado directamente por la SBS, siendo que los aplicativos informáticos utilizados para brindar el servicios fueron diseñados por funcionarios de la entidad.

Describe los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

"Herederos Informados" constituye una práctica innovadora en la medida que con anterioridad a su implementación no existía un servicio brindado por el Estado ni por particulares a través del cual se pudiera acceder de manera centralizada a la información de fondos y de pólizas de seguro de las personas fallecidas, siendo que hoy en día, a través de una sola entidad, los ciudadanos pueden obtener información de su familiar fallecido respecto a los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones.

Asimismo, es una práctica innovadora en la medida que incorpora elementos como la articulación de esfuerzos a nivel multisectorial, alianzas estratégicas con instituciones y empresas del sector público y privado, uso de tecnologías de información, capacitaciones, entre otras.

Así, a través del uso de las tecnologías de información, se ha habilitado una ventanilla virtual a fin que desde la comodidad de su domicilio, el interesado puede solicitar y recibir la información requerida. Este servicio también puede ser solicitado de forma presencial, habiéndose ampliado la cobertura a través del convenio interinstitucional realizado con la autoridad nacional de consumo, Indecopi, mediante el cual ha sido posible contar con oficinas regionales a nivel nacional.

A ello, se suma que a efectos de difundir el servicio no solo utilizan medios de comunicación tradicionales (prensa escrita y oral), sino que además se suscribió un convenio con la entidad nacional de identificación, Reniec, a fin que en todas las actas de defunción se incluya una nota informativa que permita que los interesados conozcan los servicios de la SBS, habiéndose asimismo distribuido afiches a hospitales y notarias a nivel nacional.

Asimismo, la información viene siendo difundida a través de redes sociales y canales de información electrónicos (chat y correo electrónico).

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

En relación a los antecedentes de la experiencia, para el caso de la emisión de certificados de pólizas se tomó como referencia la legislación española, la cual fue analizada y adaptada al contexto nacional, siendo que para el caso de la emisión de constancias de depósitos se tomó en cuenta la propia experiencia interna referida a la emisión de certificados de pólizas.

Es de indicar que en el Perú no existe otra institución del Sector Público o Privado que brinde un servicio similar a "Herederos Informados"; situación que sí ocurre en otros servicios que se brindan como la información proporcionada sobre la situación crediticia de una persona, toda vez que si bien esta información es proporcionada de forma gratuita por la SBS, también existe la

posibilidad de recurrir a centrales de riesgo privadas que proporcionan la información previo pago. Por otro lado, respecto al aplicativo informativo utilizado para solicitar y recibir la información referida a los fondos del sistema financiero y las pólizas de seguro de vida de las personas fallecidas por parte de las empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, la misma es una iniciativa desarrollada e implementada por los propios funcionarios de la SBS. Situación similar ocurre con la difusión y publicidad del servicio, puesto que en virtud a un convenio interinstitucional ha sido posible la inclusión de una nota informativa sobre el servicio "Herederos Informados" en las Actas de Defunción a nivel nacional.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Siendo los familiares de las personas fallecidas el público objetivo, la ciudadanía a nivel nacional podría requerir en algún momento de la información brindada a través del servicio "Herederos Informados".

Así, con la implementación del servicio "Herederos Informados", los ciudadanos cuya problemática se encontró referida al desconocimiento y los costos asociados a los diversos trámites que debían efectuar para ejercer sus derechos patrimoniales, ya no tienen que realizar múltiples gestiones ni desplazarse hasta por más de 60 entidades para recabar información sobre posibles depósitos de ahorros o pólizas que hubieran adquirido sus familiares fallecidos. Tampoco tienen que esperar un número indeterminado de días para que las entidades proporcionen la información solicitada, ni mucho menos tienen que desplazarse por diferentes puntos del Perú para presentar su solicitud (debido a que no todas las entidades cuentan con sedes en las diferentes regiones), encareciendo de esta forma el trámite. Este desplazamiento innecesario, los costos asociados al trámite y el desconocimiento del mismo, generaba malestar y fastidio, entre los ciudadanos. El día de hoy es posible solicitar el trámite (certificados de póliza) haciendo uso de la plataforma "ventanilla virtual", es decir desde la comodidad del hogar, de forma gratuita, rápida y segura uno puede acceder a la información que antes era tan difícil obtener.

De lo antes detallado, se identifica que desde la implementación del servicio "Herederos Informados" los herederos y/o beneficiarios de las personas fallecidas son los beneficiarios directos del servicio, siendo que en determinado momento todos los ciudadanos podrían requerir del mismo.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable. por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

El Perú tiene una población de 30 814 175 personas de acuerdo a información oficial del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) al 2014, siendo que conforme a lo detallado en el párrafo precedente, el público objetivo directo del servicio "Herederos Informados" está constituido por todos los herederos y/o familiares de personas fallecidas en el Perú, las que representan alrededor de 172 731 anualmente, siendo que las defunciones que fueron inscritas fueron de aproximadamente 133 358.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información:- Menores tiempo de espera- Reducción de costos de trámites- Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

Los principales beneficios de la práctica "Herederos Informados" se encuentran relacionados principalmente a la obtención de información de manera rápida y simplificada a través de la SBS, lo que ha reducido significativamente los costos y el tiempo asociado a la realización del trámite en el que con anterioridad a la práctica incurrían los ciudadanos.

Así, en relación al tiempo que implicaba a un ciudadano solicitar información a cada una de las entidades de seguros y financieras, este se ha reducido de 46.5 días útiles aproximadamente a 10 días útiles para la emisión de un certificado en donde se consigna la información de todas las entidades. A su vez, los costos de desplazamiento se han minimizado en la medida que ya no resulta necesario que el ciudadano acuda a cada una de las entidades; sino que, puede solicitar la emisión del documento a través de las mesas de partes de la SBS a nivel nacional (10 sedes a nivel nacional) o en el caso de los certificados de póliza solicitar el trámite a través de la Ventanilla Virtual de la SBS sin necesidad de efectuar largas colas de espera. Asimismo, en relación a la notificación del documento se reduce en su totalidad el costo del desplazamiento, toda vez que los documentos son remitidos al domicilio del solicitante o la dirección de correo

electrónico si así lo requiere.

A su vez, el ciudadano ya no tiene que presentar documentación original en cada una de las entidades en las que buscaba información, lo que genera la eliminación de los costos de presentación de solicitudes, fotocopias, originales y/o copias certificadas o legalizadas de los documentos sustentatorios a cada entidad, entre otros. Asimismo, a fin de simplificar aún más el trámite, la SBS ha puesto a disposición de los ciudadanos formularios gratuitos para que puedan solicitarlo en las mesas de partes a nivel nacional y en la página Web.

Adicionalmente, los ciudadanos cuentan con orientación simple y específica sobre los requisitos para efectuar el trámite a través de distintos canales (vía presencial en Lima y Provincias, Call center gratuito a nivel nacional, chat en línea, correo electrónico y página Web).

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Se cuenta con los siguientes indicadores:

Marco Normativo:

En un trabajo articulado y coordinado con el Congreso de la República, se logró aprobar el marco normativo que viabiliza el servicio "Herederos Informados". En el año 2009 se aprobó la Ley N° 29355 "Ley de creación del registro nacional de información de contratos de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o de muerte accidental" y su reglamento aprobado por D.S. N° 271-2009-EF en mayo y noviembre de 2009, respectivamente, siendo que en enero de 2010, la SBS emitió la Circular N° S-642-2010, a través de la cual se aprobaron las disposiciones que deben seguir las aseguradoras respecto de la emisión de certificados de pólizas con la utilización de un aplicativo informático desarrollado nuestra Institución.

Modalidades de atención

A través de la Ventanilla Virtual, implementada por la SBS, el ciudadano puede solicitar el trámite de certificados de pólizas desde la comodidad de su hogar. En el caso de la solicitud de constancia de depósito, esta puede ser solicitada en las diferentes mesas de partes de la SBS a nivel nacional (10 sedes en total). Asimismo, en relación a la notificación del documento final (constancia o certificado), este puede ser entregado al domicilio del solicitante o a la dirección de correo electrónico que este otorgue, en caso así lo requiera.

Canales informativos

Por otro lado, se ha logrado implementar un medio de comunicación alternativo al tradicional, a través del cual se puede proporcionar información de forma rápida y directa, se trata del uso de las redes sociales y canales de información electrónicos (chat y correo electrónico). A través de estos medios se difunde esta buena práctica y se presta el servicio previo de orientación a los ciudadanos.

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Incremento número de atenciones

A través de la implementación de la práctica se ha logrado atender desde el año 2010 hasta el año 2014 más de 2 920 solicitudes de emisión de certificados de pólizas de seguro de vida y constancias de depósitos a nivel nacional, pasando de atender 10 solicitudes al año a un promedio de 584 solicitudes anualmente. Es importante precisar que, durante el año 2014 se atendieron 830 solicitudes de emisión de certificados de pólizas y 1 177 solicitudes de emisión de constancias de depósitos.

Comparando las estadísticas del año 2013 y el 2014, se identifica que a raíz de la implementación del servicio el número de solicitudes atendidas se incrementó en 473 %.

Incremento número de orientaciones

En la actualidad se han atendido 2, 278 consultas de forma presencial en las oficinas y módulos de orientación a nivel nacional y 1,505 consultas atendidas por correo y por teléfono; haciendo un total de 3,783 consultas. De esta forma, la Superintendencia contribuye brindando orientación e información especializada a los ciudadanos interesados para que puedan exigir sus derechos

conforme a Ley.

Descentralización del servicio

Mediante la alianza estratégica con la autoridad nacional de consumo, Indecopi, se ha logrado descentralizar el servicio brindado, pasando de tener 3 oficinas a tener 10 puntos de atención en 9 de los 25 departamentos del país. (Lima, Arequipa, Piura, Iquitos, Huancayo, Trujillo, Tacna, Cuzco e Ica).

Es importante señalar que en dichos puntos de atención no solo es posible que los ciudadanos presenten sus solicitudes sino además pueden recibir orientación especializada y personalizada. Así, hasta el año 2014, en las oficinas descentralizadas y módulos regionales instalados en Indecopi se han recibido 547 solicitudes de emisión de certificado de pólizas y constancia de depósitos. También, a través de dichos puntos de atención, se ha brindado orientación presencial a más de 922 ciudadanos.

Ampliación de canales de atención

Además de contar con diez (10) mesas de partes a nivel nacional, a fin de ampliar la cobertura y que los usuarios presenten sus solicitudes sin incurrir en costos de desplazamiento, a partir del año 2014 y para el caso de la emisión de certificados de póliza, se puso a disposición de los ciudadanos una Ventanilla Virtual en la página Web de la SBS.

En relación a los canales de orientación, es importante señalar que en virtud a la ampliación de canales electrónicos, como el correo, se han atendido a más de 2278 ciudadanos.

Asimismo, otro dato interesante es que a partir del año 2015 se ha implementado la orientación electrónica vía el Chat SBS, el cual, respecto del servicio Herederos Informados, ha atendido durante el primer trimestre 2015 aproximadamente a 30 ciudadanos.

Disminución de costos de desplazamiento

A través de la implementación de la práctica se han reducido los costos de desplazamiento; es decir, antes de ser implementado el servicio "Herederos Informados" el ciudadano debía acercarse a 12 compañías de seguro y a 44 entidades del sistema financiero, aproximadamente, mientras que hoy en día, es posible que el ciudadano obtenga la información al acudir a cualquiera de las 10 mesas de partes que la SBS ubicadas en los 9 departamentos del país. En el caso del servicio de certificado de pólizas, el trámite es aún más rápido, puesto que la solicitud puede ser presentada en la Ventanilla Virtual disponible en la página Web Institucional, y la notificación del certificado puede ser realizada al domicilio del ciudadano o a su correo electrónico, si así lo requiere.

Resulta importante señalar que, en caso la presentación de las solicitudes se realice a través de las mesas de partes de la SBS, se ha puesto a disposición de los usuarios formularios gratuitos para la presentación de la indicada solicitud.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

La problemática presentada en nuestro país en el marco del servicio "Herederos Informados", no escapa a la realidad de otros países; en ese sentido, consideramos que la solución diseñada por la Superintendencia es una buena práctica, perfectamente factible de ser implementada en cualquier país del mundo.

Lo importante es que, el país que quiera adoptar esta buena práctica tenga la predisposición de establecer políticas públicas eficientes que busquen satisfacer las necesidades no cubiertas en la ciudadanía; para lo cual, en primera instancia deberá trabajar en el marco regulatorio que brinde el amparo legal para que alguna Institución Pública pueda desarrollar el servicio. Por otro lado, haciendo uso de las tecnologías de información es posible consolidar la información que puede

estar siendo administrada por diferentes entes y ser centralizada en una única Institución. El desarrollo de la plataforma tecnología puede ser desarrollado por personal de la propia Institución que lidere el proyecto o podría subcontratarse.

Asimismo, es importante tener en consideración que el éxito en la implementación de esta buena práctica, radica también en las alianzas estratégicas que puedan generarse tanto en el sector público como en el privado con la finalidad de obtener beneficios mutuos que contribuyan a facilitar aún más el acceso al trámite y la atención del mismo.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

La iniciativa de "Herederos Informados", incorpora elementos interesantes que han contribuido al éxito de la misma y que podrían ser replicados por otras entidades, estos son: trabajo coordinado multisectorial, alianzas estratégicas con instituciones y empresas del sector público y privado.

En relación al primer elemento, consideramos que el trabajo en equipo efectuado con las instituciones involucradas en la creación del marco regulatorio administración pública (poder legislativo y poder ejecutivo) fue uno de los factores claves de éxito. Gracias a la aprobación de la normativa, fue posible establecer a la entidad encargada de brindar el servicio y diseñar los parámetros bajo los cuales se efectuaría el mismo.

Asimismo, se elaboró la regulación correspondiente a través de la cual las empresas del sector privado (compañías de seguro y entidades financieras) pudieran proveer de la información referida a los depósitos y pólizas de seguros. En este sentido, también se brindaron capacitaciones y asesorías sobre el uso del sistema informático diseñado exclusivamente para que pueda ser transmitida la información por este medio.

A su vez a efectos de difundir el servicio "Herederos Informados" resulta crucial, efectuar alianzas estratégicas con entidades públicas y/o privadas a fin que se dé a conocer a más ciudadanos los beneficios que el servicio ofrece. Así, por ejemplo, para el caso de "Herederos Informados" se suscribió un convenio con Reniec, organismo autónomo encargado de la identificación a nivel nacional, a fin de incluir en las actas de defunción una nota informativa que especifique la información que los herederos y/o beneficiarios pueden obtener a través de la SBS.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

En relación a los plazos por etapas para la implementación de la práctica estos se cumplieron conforme a la planificación efectuada, de acuerdo al siguiente detalle:

a) Servicio: Emisión de Certificados de Pólizas

- Etapa "Diseño de la iniciativa", se inicia con las gestiones para la creación del marco regulatorio las mismas que se originaron a partir de marzo del 2007; por otro lado, el diseño del aplicativo informático a través del cual la SBS solicita, la información requerida por los Ciudadanos, a las compañías de seguros se inició en el mes de enero del 2010.

- Etapa "Implementación de la iniciativa", se inicia con la emisión de la normativa que regula el servicio, Ley Ley N° 29355 "Ley de creación del registro nacional de información de contratos de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o de muerte accidental" y su reglamento aprobado por D.S. N° 271-2009-EF, en mayo y noviembre de 2009 respectivamente.

De esta manera, en enero de 2010, la SBS emitió la Circular N° S-642-2010, a través de la cual se aprobaron las disposiciones que deben seguir las aseguradoras respecto de la emisión de certificados de pólizas con la utilización de un aplicativo electrónico desarrollado por esta Superintendencia. De forma secuencial, se implementa el aplicativo informático, siendo que en Abril del 2010, se lanza oficialmente el servicio que permite a los ciudadanos la emisión del certificado de pólizas.

A partir del año 2014, se pone a disposición del ciudadano la ventanilla virtual, canal a través del cual los ciudadanos pueden ingresar sus solicitudes vía la página web de la SBS.

b) Servicio: Emisión de Constancias de Depósito

- Etapa "Diseño de la iniciativa", se inicia con las gestiones para la creación del marco regulatorio

las mismas que se originaron a partir de octubre del 2012. Asimismo, en el mes de febrero del año 2013 se dio inicio al diseño del aplicativo informático a través del cual la SBS solicita, la información requerida por los Ciudadanos, a las entidades del Sistema Financiero.

- Etapa "Implementación de la iniciativa", se inicia con la emisión de la normativa que regula el servicio, la Circular N° B-2216-2013, F-556-2013, CM-404-2013, CR-272-2013 en mes de noviembre del 2013. El aplicativo informativo pudo ser terminado con anticipación a la emisión de la normativa; en virtud, de la experiencia previa desarrollada para el servicio de emisión de constancias de depósitos. Esta regulación, adquirió el rango de ley a través de la Ley N° 30152, "Ley sobre los herederos informados en los servicios financieros pasivos", siendo que en enero del 2014, se lanza oficialmente el servicio que permite a los ciudadanos la emisión de las constancias de depósito.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Es importante resaltar que la implementación de la práctica no solo generó beneficios a los ciudadanos quienes constituían el público objetivo; sino que, la práctica también benefició a la SBS, toda vez que se redujo el número de funcionarios implicados en la atención de cada trámite. Así, por ejemplo con anterioridad a la implementación de la práctica, en el caso de la atención de solicitudes de información sobre pólizas de seguro de vida, por cada solicitud, efectuada por buenos oficios, al menos 5 personas de la SBS estaban involucradas en dicha atención, siendo que en la actualidad, a través de la Ventanilla Virtual, sólo se requiere para la atención de una solicitud la participación de 2 personas.

A su vez, con el uso de aplicativos informáticos se simplificó el trámite y uso de papel; gracias a la automatización del servicio se pudo centralizar la información, efectuar el monitoreo y seguimiento a la atención del mismo y reducir plazos. Así por ejemplo, antes de la implementación de la práctica, en el caso de información sobre seguros de vida, la Superintendencia, haciendo uso de sus buenos oficios, emitía un mínimo de 12 solicitudes (dirigidos a las diferentes entidades) y un (1) oficio para dar respuesta al solicitante, lo que implicaba por lo menos generar 13 documentos por solicitud. En la actualidad, y gracias al uso de la Ventanilla Virtual y la notificación vía correo electrónico, es posible atender las solicitudes sin emisión de papel alguno.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Incremento número de atenciones

A través de la implementación de la práctica se ha logrado atender desde el año 2010 hasta el año 2014 más de 2 920 solicitudes de emisión de certificados de pólizas de seguro de vida y constancias de depósitos a nivel nacional, pasando de atender 10 solicitudes al año a un promedio de 584 solicitudes anualmente. Es importante precisar que, durante el año 2014 se atendieron 830 solicitudes de emisión de certificados de pólizas y 1 177 solicitudes de emisión de constancias de depósitos.

Comparando las estadísticas del año 2013 y el 2014, se identifica que a raíz de la implementación del servicio el número de solicitudes atendidas se incrementó en 473 %.

Incremento número de orientaciones

En la actualidad se han atendido 2, 278 consultas de forma presencial en las oficinas y módulos de orientación a nivel nacional y 1,505 consultas atendidas por correo y por teléfono; haciendo un total de 3,783 consultas. De esta forma, la Superintendencia contribuye brindando orientación e información especializada a los ciudadanos interesados para que puedan exigir sus derechos conforme a Ley.

Descentralización del servicio

Mediante la alianza estratégica con la autoridad nacional de consumo, Indecopi, se ha logrado descentralizar el servicio brindado, pasando de tener 3 oficinas a tener 10 puntos de atención en 9 de los 25 departamentos del país. (Lima, Arequipa, Piura, Iquitos, Huancayo, Trujillo, Tacna, Cuzco e Ica).

Es importante señalar que en dichos puntos de atención no solo es posible que los ciudadanos

presenten sus solicitudes sino además pueden recibir orientación especializada y personalizada. Así, hasta el año 2014, en las oficinas descentralizadas y módulos regionales instalados en Indecopi se han recibido 547 solicitudes de emisión de certificado de pólizas y constancia de depósitos. También, a través de dichos puntos de atención, se ha brindado orientación presencial a más de 922 ciudadanos.

Ampliación de canales de atención

Además de contar con diez (10) mesas de partes a nivel nacional, a fin de ampliar la cobertura y que los usuarios presenten sus solicitudes sin incurrir en costos de desplazamiento, a partir del año 2014 y para el caso de la emisión de certificados de póliza, se puso a disposición de los ciudadanos una Ventanilla Virtual en la página Web de la SBS.

En relación a los canales de orientación, es importante señalar que en virtud a la ampliación de canales electrónicos, como el correo, se han atendido a más de 2278 ciudadanos.

Asimismo, otro dato interesante es que a partir del año 2015 se ha implementado la orientación electrónica vía el Chat SBS, el cual, respecto del servicio Herederos Informados, ha atendido durante el primer trimestre 2015 aproximadamente a 30 ciudadanos.

Disminución de costos de desplazamiento

A través de la implementación de la práctica se han reducido los costos de desplazamiento; es decir, antes de ser implementado el servicio "Herederos Informados" el ciudadano debía acercarse a 12 compañías de seguro y a 44 entidades del sistema financiero, aproximadamente, mientras que hoy en día, es posible que el ciudadano obtenga la información al acudir a cualquiera de las 10 mesas de partes que la SBS ubicadas en los 9 departamentos del país. En el caso del servicio de certificado de pólizas, el trámite es aún más rápido, puesto que la solicitud puede ser presentada en la Ventanilla Virtual disponible en la página Web Institucional, y la notificación del certificado puede ser realizada al domicilio del ciudadano o a su correo electrónico, si así lo requiere.

Resulta importante señalar que, en caso la presentación de las solicitudes se realice a través de las mesas de partes de la SBS, se ha puesto a disposición de los usuarios formularios gratuitos para la presentación de la indicada solicitud.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

La experiencia "Herederos Informados" se encuentra en línea con los proyectos elaborados en marco del Plan Estratégico institucional, siendo que los servicios ofrecidos se encuentran vinculados principalmente a uno de los objetivos estratégicos de la institución referido a "liderar el proceso de fomento de la cultura e inclusión financiera", específicamente promoviendo mayor transparencia en los sistemas supervisados. Ello, en la medida que a través de Herederos Informados las empresas supervisadas ponen en conocimiento la existencia de fondos y/o seguros que la persona fallecida hubiere contratado con lo cual los herederos y/o beneficiarios pueden ejercer sus derechos patrimoniales oportunamente.

Una vez implementado el servicio, este viene siendo evaluado en base a indicadores establecidos por la institución, a través de los cuales se mide el nivel de atención de los servicios, el grado de satisfacción de los usuarios y así como se monitorea y mide el incremento en el número de usuarios atendidos.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Los resultados obtenidos a través de la experiencia han sido óptimos en la medida que se ha llegado a atender a más de 2 920 herederos y/o beneficiarios. Es importante precisar que, durante el año 2014 se atendieron 830 solicitudes de emisión de certificados de pólizas y 1 177 solicitudes de emisión de constancias de depósitos. Comparando las estadísticas del año 2013 y el 2014, se identifica que a raíz de la implementación del servicio de emisión de constancias de depósitos, el número de solicitudes atendidas se incrementó en 473 %.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

La problemática fue solucionada toda vez que a raíz de la implementación de la experiencia Herederos Informados los familiares de las personas fallecidas cuentan con información centralizada, por lo que ya no tienen que indagar por información en cada una de las entidades de seguros y/o financieras y en consecuencia ya no incurren en los costos asociados a dichos trámites ni en el tiempo que ello implicaba, contribuyendo con ello a mejorar su calidad de vida. De igual forma, aun cuando ya se implementó el servicio, la SBS continúa con las labores de difusión de los servicios a través de campañas de información a través de medios de comunicación, redes sociales y publicación de afiches a nivel nacional a fin de poder dar a conocer a más ciudadanos el servicio.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante ¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

El presupuesto general de la SBS al año 2014 fue de S/. 356,428,600 nuevos soles (US\$ 114,9769,67), de este monto, un total de 18 756,7 nuevos soles (US\$ 6 050,5) fue el presupuesto de la experiencia innovadora. El presupuesto se ejecutó en su totalidad.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

Al año 2014, la SBS contaba con 919 trabajadores, siendo que 30 trabajadores estuvieron involucrados en la experiencia "Herederos Informados"

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

La evaluación costo - beneficio es positiva en la medida que el presupuesto que se destina a la emisión del servicio "Herederos Informados" en relación al beneficio que se genera a los ciudadanos resulta totalmente justificada. Así por ejemplo la SBS destina en promedio S/. 18.6 (US\$ 6) por otorgar tanto la constancia de depósito como el certificado de póliza, brindando con ello una información global al ciudadano, mientras que con anterioridad a la práctica cada ciudadano debía incurrir en costos excesivamente mayores. Así, para obtener información de todas las entidades el ciudadano incurría en gastos de presentación de solicitudes, documentación original y/o copias legalizadas pudiendo llegar a gastar como mínimo S/. 2 675.6 (US\$ 863) al acudir a las compañías aseguradoras (12 aproximadamente) y a las entidades financieras (44 aproximadamente) sin contar con los costos de desplazamiento a cada entidad.

Detalle de costos que debía asumir un ciudadano para obtener información de las compañías de seguros:

Costo por solicitud a cada entidad

S/. 0.10 (por solicitud en Hoja de papel) + S/. 10,00 (por copia certificada del acta de defunción) = S/. 10.10

Costo por solicitud a totalidad compañías aseguradoras

S/. 10.10 (costo solicitud) x 12 (compañías de seguro) = S/. 121.2 (mínimo)

Por otro lado, en el caso de la emisión de la constancia de depósito, desde la implementación de la práctica el heredero debe presentar una solicitud (formulario gratuito), el acta de defunción del causante y la sucesión intestada o testamento, siendo que con anterioridad a la práctica el ciudadano que buscaba información en cada una de las entidades del sistema financiero (44 entidades) podía incurrir en el siguiente gasto:

Costo por solicitud a cada entidad

S/. 0.10 (por solicitud en Hoja de papel) + S/. 10,00 (por copia certificada del acta de defunción) + S/.50,00 por copia legalizada de la sucesión intestada o testamento (5 hojas aproximadamente) = S/. 60,10

Costo por solicitud a totalidad compañías aseguradoras

S/. 60.10 (costo solicitud) x 44 (compañías de seguro) = S/. 2 644.4 (mínimo)

Costo por ciudadano por solicitar información sobre pólizas de seguro de vida y depósitos: S/. 2 644.4 + S/. 121.2 = S/. 2765.6

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

Las principales dificultades en la implementación de la práctica fueron las siguientes:

- Inexistencia de marco regulatorio que permita brindar el servicio: Para hacer viable la práctica era necesario en primer lugar establecer la regulación correspondiente; en tal sentido, conciliar posiciones entre los diferentes agentes involucrados (Congreso, Poder Ejecutivo y SBS), fue una tarea compleja y que demandó mucho esfuerzo.
- Sedes de la SBS con poca presencia a nivel nacional: Con la finalidad de poner a disposición de los ciudadanos un número mayor de sedes a través de las cuales se pueda brindar información y atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos interesados, la Superintendencia efectuó un Convenio con Indecopi, autoridad nacional de consumo, a fin de habilitar módulos de atención en sus diferentes oficinas regionales.
- Identificar canales de difusión efectivos: Una de las principales preocupaciones de la Superintendencia, fue, definir la estrategia de difusión más efectiva para el servicio "Herederos Informados"; en tal sentido, la SBS suscribió un convenio interinstitucional con la autoridad nacional de identificación, Reniec, y con ello, a partir del año 2014 en todas las actas de defunción se incluye una nota informativa en la que se señala cuáles son los servicios que la SBS brinda en favor de los herederos y/o beneficiarios y los canales de atención con los que el ciudadano cuenta. Por otro lado, hubo que gestionar una campaña informativa a través de la Pagina Web Institucional, se aprovechó el convenio suscrito con el INDECOPI para que en las Oficinas descentralizadas de dicha Institución se puedan incluir paneles informativos referidos al servicio "Herederos Informados".
- Implementación de un nuevo aplicativo informático: Al inicio del proyecto, existió cierto reparo y dudas por parte de las entidades financieras y compañías de seguros que debían de hacer uso obligatorio de la herramienta tecnológica para transmitir la información requerida por los herederos y/o familiares de una persona fallecida. El desconocimiento inicial de las entidades fue superado gracias a las capacitaciones efectuadas por personal de la Superintendencia y las guías de ayuda que se pusieron a disposición de las mismas. La SBS también dispuso que personal de la Gerencia de Tecnologías de Información (GTI) brinden el soporte tecnológico y la asignación de permisos correspondientes a todas las entidades para que puedan hacer uso eficiente de la herramienta tecnológica y de esta forma se minimice el impacto de resistencia que pudiera presentarse.
- Cumplimiento de plazos para envío de información: Otro desafío, fue el referido al cumplimiento de las entidades para remitir la información en el plazo establecido. Para minimizar el incumplimiento, la Superintendencia incorporó en su normativa sanciones administrativas que desincentiven la conducta infractora. Además, también implementó el envío de correos automáticos de alerta a las entidades para informar sobre el próximo vencimiento de un plazo. Es importante recordar, que las entidades cuentan con un plazo de XX días para remitir la información requerida por la SBS.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

La experiencia resultó compleja en la medida que la problemática afectaba a la población a nivel

nacional que en su mayoría desconocía la existencia de fondos y/o seguros de sus familiares fallecidos, siendo necesaria la creación de un marco regulatorio que permita brindar dicha información. Así por ejemplo para el caso de la emisión de constancias de depósitos del sistema financiero se analizó la posible vulneración a la normativa que protege el secreto bancario, es por ello que, en el caso particular de los certificados de pólizas fue necesaria una contante coordinación con el Poder legislativo y ejecutivo a fin de implementar una regulación que se adecue al contexto nacional.

Así, todo el trabajo previo de coordinación con los diferentes actores fue complejo, se realizaron esfuerzos a fin de concertar con diferentes entes no solo de la administración pública (Poder ejecutivo, Poder Legislativo, organismos autónomos (Reniec) sino con las entidades privadas involucradas (empresas del sistema financiero y de seguros), el objetivo común fue que el servicio a diseñar se brinde de forma adecuada y oportuna.

Asimismo, dado que la población objetivo la constituyen los herederos y/o beneficiarios de las personas fallecidas, grupo indeterminado de personas hasta el fallecimiento del causante, los mecanismos para difundir el servicio requieren no solo de alianzas interinstitucionales que permitan llegar de manera directa a la ciudadanía a través de notas informativas en las actas de defunción sino además de la cooperación de hospitales, funerarias, notarias, municipalidades.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

La experiencia cuenta con cinco (5) años de implementación. Desde el año 2010 se implementó el servicio de emisión de certificados de póliza de vida mientras que en el año 2014 se mejoró el servicio, incorporarse la emisión de constancia de depósitos.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

El servicio es permanente, contando con presupuesto asegurado.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

La experiencia Herederos Informados ha sido desarrollada durante dos administraciones de la SBS, la primera del 2007 al 2011 (Gestión del Sr. Felipe Tam Fox) y continúa durante la actual administración (2012 - a la fecha) (Gestión del Dr. Daniel Schydrowsky Rosenberg)

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

La Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, indica que el Presupuesto de la SBS es aprobado por esta entidad constitucionalmente autónoma, quien tiene a su cargo la administración, la ejecución y el control del mismo, siendo cubierto mediante contribuciones de las empresas supervisadas (entidades del sistema financiero, de seguros y administradoras privadas de pensiones), y por ende, no utiliza recursos del Tesoro Público. Por lo tanto, no se le "carga" al público los costos de supervisión y regulación.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

La experiencia cuenta con reconocimiento legal; es así que, tanto la emisión de constancias de pólizas de seguro de vida como las constancia de depósito cuentan con Leyes que las respaldan y son de obligatorio cumplimiento. Asimismo, el servicio "Herederos Informados" dispone de Circulares y Directivas que detallan los procedimientos de atención a seguir. Además, estos procedimientos son de conocimiento de los ciudadanos a través del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SBS.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Asimismo, es importante mencionar que a fin de expandir y hacer constante la difusión de los servicios que la SBS brinda se suscribió un convenio interinstitucional con la autoridad nacional de identificación, Reniec, y con ello, a partir del año 2014 todas las actas de defunción contienen una nota informativa en las que se señalan los servicios que la SBS brinda en favor de los herederos y/o beneficiarios y los canales de atención con los que el ciudadano cuenta.

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

Siendo que, el servicio puede ser solicitado por un ciudadano en general, en específico los herederos y/o beneficiarios de las personas fallecidas, la iniciativa no ha considerado un impacto diferenciado entre hombres y mujeres. Es importante resaltar, que de acuerdo a cifras del INEI, las mujeres en el Perú representan el 49.9% de la población.

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

La iniciativa no ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación. Los profesionales son seleccionados en base a su experiencia y capacitación.

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

No existe una regla a fin de diferenciar los cargos directivos.

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

La experiencia no ha considerado una estrategia de acción afirmativa o discriminación positiva en la medida que los herederos y/o beneficiarios de las personas fallecidas podrían ser de cualquiera de los géneros.

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

La experiencia no ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en la medida que los herederos y/o beneficiarios de las personas fallecidas podrían ser de cualquiera de los géneros.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

La experiencia no ha considerado un método de monitoreo y evaluación para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres toda vez que el público objetivo lo constituyen herederos y/o beneficiarios de la persona fallecida que podrían corresponder a cualquiera de los géneros.

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal: Maria Elena Quiroz

Cargo: Superintendente Adjunto de Administración General

Teléfono: 6309000
E-mail: mquiroz@sbs.gob.pe
Nombre de la persona de contacto: Jamile Vallés Espinoza
Cargo: Analista de la Plataforma de Atención al Usuario
Teléfono: 6309005
E-mail: jvalles@sbs.gob.pe

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes