UNIVERSIDAD ESTATAL
PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERIODO 2011"

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: BETSY ELIZABETH PERERO BORBOR.

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2011

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERIODO 2011"

TESIS DE GRADO.

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTOR: BETSY ELIZABETH PERERO BORBOR

TUTOR: LCDO. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2011

La Libertad, 13 de Diciembre de 2010.

APROBACION DEL TUTOR.

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO,DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERIODO 2011"**, elaborado por la Srta. Betsy Elizabeth Perero Borbor, egresada de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

……
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez.
TUTOR

DEDICATORIA

A mi madre, quien ha sido el pilar fundamental en el transcurso de mi carrera universitaria, por su confianza, amor, credibilidad y sobre todo por su apoyo incondicional, inculcándome muy buenos valores que guiarán siempre mi vida.

A mis amigas Gissela y Jessenia que compartieron conmigo momentos de tristezas y alegrías, con experiencias que quedarán por siempre en mi mente y mi corazón.

Betsy

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento es principalmente para Dios porque sin el nada de esto hubiera sido posible, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a cada uno de los profesores, cuyas enseñanzas me servirán en mi vida personal y profesional.

A mi tutor el Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez quien con sus conocimientos y experiencia supo guiarme para el desarrollo de mi tesis, y a todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo para la culminación de una de las etapas más importantes de mi vida.

Betsy

TRIBUNAL DE GRADO.

Ing. Mercedes Freire Rendón
DECANO DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Econ. Pedro Aquino Caiche
DIRECTOR DE ESCUELA

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez
PROFESOR ASESOR

Econ. Isidro Luque Casares
PROFESOR ESPECIALISTA

Abg. Milton Zambrano Coronado
SECRETARIO - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERIODO 2011"

Autor: Betsy Perero Borbor
Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez

RESUMEN

El presente trabajo "Diseño de un Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, periodo 2011", propone la elaboración de un Manual, en el que se detalla cada uno de los pasos a seguir vía internet en los diferentes procesos operativos, contribuyendo al uso eficiente del sistema por parte de los usuarios internos y externos del IESS y a la vez convirtiéndose en una base clara donde los usuarios podrán consultar y despejar dudas de los procesos de dicho grupo de trabajo. El beneficio que tendrá la elaboración de esta propuesta es el conocimiento y dominio del sistema de Historia Laboral en la medida que cada usuario vaya utilizando y que por ende formará parte de una solución integral, avance general y apoyo en la mejora continua de esta institución del Estado. Para el desarrollo de este manual se realizo una investigación en la que se pudo conocer que procesos son los más solicitados por los usuarios del IESS como es el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo y así detallar cuáles son los pasos que deben seguir los usuarios a través del servicio en línea. Como resultado se obtendrá el conocimiento práctico por cada uno de los usuarios que utilicen este sistema. Es por eso que en el presente trabajo se convirtió en un factor importante el diseño de un manual de procesos del Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo que facilite a través de la Web del IESS realizar los diferentes trámites de consultas, solicitudes y demás operaciones, obteniendo beneficios para los afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

ÍNDICE GENERAL

Página

PORTADA ..... **i**

APROBACION DEL TUTOR..... **ii**

DEDICATORIA..... **iii**

AGRADECIMIENTO..... **iv**

TRIBUNAL DE GRADO..... **v**

RESUMEN ..... **vi**

ÍNDICE GENERAL..... **vii**

ÍNDICE DE CUADROS ..... **viii**

ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... **xvii**

ÍNDICE DE ANEXOS. ..... **x**

INTRODUCCIÓN. **1**

CAPITULO I.

1. MARCO TEORICO..... **3**

1.1. DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA…….....**3**

1.1.1. Antecedentes de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena……..……**3**

1.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA…….....……..….....……**6**

1.2.1. PRÉSTAMOS ……...……....**7**

1.2.1.1.Préstamos Hipotecarios – Afiliados…….……..…….....**8**

1.2.1.1.1.Requisitos exclusivos para vivienda terminada…….8

1.2.1.1.2. Requisito exclusivo para construcción. 10

1.2.1.1.3. Requisito exclusivo para ampliación - remodelación.....11

1.2.1.2. Préstamos Hipotecarios – Jubilados……...13

1.2.1.2.1.Requisitos exclusivos para vivienda terminada……...13

1.2.1.2.2. Requisito exclusivo para construcción. 14

1.2.1.2.3. Requisito exclusivo para ampliación - remodelación..... ...16

1.2.1.3. Préstamos Quirografarios - Afiliados……....18

Condiciones de Financiamiento……..……....18

Requisitos…….……..…….....19

Pasos para acceder a un crédito……..…….....19

Liquidación de Crédito…….……..…….....20

1.2.1.4. Préstamos Quirografarios - Jubilados…….....20

Condiciones de Financiamiento……..……....20

Requisitos…….……..…….....21

Pasos para acceder a un crédito……..…….....21

Liquidación de Crédito…….……..…….....22

1.2.1.5. Préstamos Prendarios…….……..…….....22

Monte de Piedad.…….……..…….....22

Tasa de interes competitiva……..…….....22

1.2.2. FONDOS DE RESERVA….…….…….....23

Devolución anticipada……..…….....23

Transferencia…..…….……..…….....24

1.2.3. CESANTÍA……..24

Computo de la Prestación.....24

Requisitos…….…….....24

Regimen Solidario de la Cesantía…….……..…….....25

Acreditación del valor Subsidiado…..…….....25

Derecho de los afiliados y pensionistas……..…….....25

Documentos para los afiliados que se van a acoger al Régimen Solidario de Cesantía……. …..…….……..…….....26

Documentos para Afiliados fallecidos...……..…….....26

Cesantía fraudalenta por parte del empleador…….……..…….....26

1.3. LAS PRESTACIONES QUE SE OFRECE EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA SON LAS SIGUIENTES:..... 27

1.3.1. .. Prestaciones que concede el Seguro de Salud……27

1.3.1.1. Enfermedad……28

1.3.1.2. Maternidad……..29

1.3.2. Prestaciones que concede el Seguro de Pensiones………....30

1.3.2.1. Jubilación Ordinaria por Vejez. 31

Pensiones mínimas y máximas. 31

Requisitos/Documentos. 32

Prohibición. 33

Proceso para el trámite de Jubilación por Vejez.....33

1.3.2.2. Jubilaciones Especiales.....33

Adiciona al Magisterio ……...33

Artes e Industrias Gráficas……..34

Telecomunicaciones……....34

Trabajadores Zafreros de la Industria Azucarera……34

1.3.2.3. Jubilaciones por Invalidez.……..34

Pensiones mínimas y máximas. 35

Requisitos/Documentos. 35

Proceso para el trámite de Jubilación por Invalidez. 36

1.3.2.4. Montepío..... 36

Viudedad…….37

Orfandad……..37

Otros beneficiarios……..37

Requisitos/Documentos…….….38

Proceso para el trámite de Montepío. 38

1.3.2.5. Auxilio para funerales. 38

Quienes generan derecho. 39

Gastos Reconocidos. 39

Valor máximo. 40

Requisitos/Documentos. 40

Proceso para el trámite de Auxilio para Funerales. 40

1.3.3. PRESTACIÓN DEL SEGURO DE RIESGO DE TRABAJO...41

1.3.3.1. Accidentes de trabajo……..…….…...41

Documentos…….……..…….....42

1.3.3.2. Enfermedad Profesional……..…….....42

Requisitos…….……..…….....43

Documentos…….……..…….....43

1.3.3.3. Prestaciones y Servicios…….……..…….....43

Asistenciales…….……..…….....44

Económicas…….……..…….....44

Subsidios…….……..…….....44

Indemnizaciones.…….……..…….....44

Pensiones…….……..…….....44

Incapacidad temporal….…….……..…….....44

Incapacidad permanente parcial……..…….....45

Incapacidad permanente total……..…….....45

Incapacidad permanente absoluta……..…….....45

Pensiones de viudez y orfandad……..…….....45

Trámite……. …..…….……..…….....45

1.3.3.4. Subsidios…….……..…….....46

Por accidente de trabajo……..…….....46

Por enfermedad profesional…. …..…….……...47

1.3.3.5. Fallecimientos…….…..…….....48

1.3.4. SEGURO SOCIAL CAMPESINO……..……..49

1.3.4.1. Salud 49

1.3.4.2. Jubilación por vejez 50

1.3.4.3. Jubilación por Invalidez.....50

1.3.4.4. Auxilio de funerales.....50

1.4. Cónyuges de afiliados al iess, podrán ser asegurados……..51

1.5.Importancia de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena……....51

1.6. Aspectos administrativos estructura organizacional…….……..54

1.7.Manual de procesos de servicio al cliente. 55

1.8.Importancia del manual de procesos de servicio al cliente……..58

1.9. Alcance del manual de procesos de servicio al cliente. 60

1.10. Ventajas del manual de procesos de servicio al cliente..... 62

1.11.Características del manual de procesos. 63

1.12.Clasificación de los manuales. 63

1.13.Selección del manual. 65

1.14.Clasificación interna de los procesos..... 72

1.15.Descripción del proceso. 75

1.16.Caracteristicas de los procesos. 77

1.17.Jerarquia de un proceso. 78

1.18.Diagrama de flujo. 79

1.19. Codificación y simbología del manual de procesos. 81

1.20. Contenido del manual de procesos. 82

1.21. Utilidad del manual. 83

CAPITULO II.

2.METODOLOGÍA. 84

2.1. Diseño de Investigación. 84

2.1.1. Método Cualitativo. 85

2.2. Modalidad de la Investigación. 85

2.3.Tipos de Investigación. 86

2.3.1.Investigación documental bibliográfica……..86

2.3.2.Investigación de campo……..……87

2.3.3. . Investigación histórica…….88

2.4.Población y muestra. 89

2.5.Operacionalización de las variables. 93

2.6.Técnicas e instrumentos de investigación. 95

2.7.Procesamiento y análisis de datos. 97

CAPÍTULO III.

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERÍODO 2011". 116

3.1.Alcance del Manual de Procesos de Servicio al Cliente. 116

3.2.Justificación. 116

3.3.Objetivos 118

3.3.1.Objetivo general……...118

3.3.2. Objetivos específicos……...118

3.4.Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial IESS Santa Elena. 119

3.4.1. Artículo 1.-Ámbito de Aplicación……..119

3.4.2. Artículo 5.- Del proceso de Control de Afiliación y Recaudación.119

3.4.3. Artículo 8.- De las unidades de Afiliación y Control Patronal…...120

3.5. Del Control de Registro Patronal 120

3.5.1.Del control del registro patronal……..120

3.5.1.1.Artículo 10.- Del Registro patronal en historia laboral……..…120

3.5.1.2.Artículo 12.- De la actualización y modificación de datos……...122

3.6.Del Control de Afiliación al Seguro General Obligatorio……...……123

3.6.1.Artículo 13.- De la inscripción del trabajador con relación de dependencia……...123

3.6.2.Artículo 14.- Definición de la relación laboral……124

3.6.3.Artículo 18.- De la afiliación voluntaria……..124

3.6.4.Artículo 20.- Derechos del afiliado voluntario……....124

3.6.5.Artículo 21.- Materia gravada para la afiliación voluntaria…….124

3.6.6.Artículo 22.- Terminación de la afiliación voluntaria……..125

3.7.Del Control de Obligaciones y Mora Patronal. 130

3.7.1.Artículo 23.- Del control de afiliación y cumplimiento de obligaciones patronales. 130

3.8.De La Liquidación, Intereses, Multas Y Más Recargos……...134

3.8.1.Artículo 35.- De la liquidación de obligaciones al IESS…….134

3.8.2.Artículo 36.- Del interés de mora en aportes……...136

3.8.3.Artículo 37.- Del interés de mora en fondos de reserva……...138

3.8.4.Artículo 39.- De los honorarios profesionales…….139

3.8.5.Artículo 40.- De la liquidación de obligaciones con abonos en cuenta corriente……141

3.8.6.Artículo 41.- Del procedimiento……..141

3.9.De La Recaudación y Responsabilidad..... 142

3.9.1.Artículo 42.- De la recaudación administrativa……...142

3.9.2.Artículo 44.- De la emisión de obligaciones patronales en mora....143

3.9.3.Artículo 46.- Proceso de recaudación de la mora patronal…….144

3.10.De los Convenios de Purga de Mora Patronal..... 147

3.10.1.Artículo 48.- De los convenios……..147

3.10.2.Artículo 49.- De la suscripción de convenios de purga de mora patronal. 149

3.10.3.Artículo 50.- Requisitos para la celebración de convenios……....151

3.10.4.Artículo 51.- Del avalúo de inmuebles ofrecidos en garantía…....152

3.10.5.Artículo 55.- Del control de pago de los dividendos…….…154

3.10.6.Artículo 56.- De los pagos parciales…….…154

3.11.Del Registro y Castigo de la Mora PatronaL. 155

3.11.1.Artículo 57.- Registro de la mora patronal…….…...155

3.11.2.Artículo 58.- Del castigo de la mora patronal……....156

3.12.De la Notificación e Impugnación de Glosas. 156

3.12.1.Artículo 59.- Notificación de glosas……..156

3.12.2.Artículo 60.- Impugnación de la glosa……..…..156

3.12.3.Artículo 61.- Impugnación parcial de glosas……..…157

3.12.4.Artículo 62.- Del depósito en cuenta corriente de obligaciones impugnadas. 157

3.13.Cronograma de Actividades. 158

3.14.Presupuesto. 158

Conclusiones. 159

Recomendaciones. 161

Bibliografía. 162

Anexos. 165

Glosario. 191

ÍNDICE DE CUADROS

Página

CUADRO 1: Jubilación por vejez. 31

CUADRO 2: Pensiones Mínimas 31

CUADRO 3: Pensiones Máximas. 32

CUADRO 4: Pensión Mínima de Invalidez 35

CUADRO 5: Pensión mínima y máxima del grupo familiar. 37

CUADRO 6: Grupos de Trabajos de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena 51

CUADRO 7: Definición de Procedimientos y Procesos..... 58

CUADRO 8: Clasificación de los Manuales. 64

CUADRO 9: Mapa de Procesos. 73

CUADRO 10: Codificación y Simbología del Manual de Procesos 81
CUADRO 11: Contenido del Manual de Procesos.....82
CUADRO 12: Distribución de la Población. 90
CUADRO 13: Operacionalización de las Variables..... 94
CUADRO 14: ¿Se encuentra usted afiliado al IESS?.....98
CUADRO 15: ¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución?..... 99
CUADRO 16 : ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio?..... 100
CUADRO 17: ¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios?.....101
CUADRO 18: ¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere?.....102
CUADRO 19: ¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones?..... 103
CUADRO 20: ¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada? 104
CUADRO 21: ¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos? 105
CUADRO 22: ¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted?..... 106
CUADRO 23: ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución? 107
CUADRO 24: ¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución?..... 108
CUADRO 25: ¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS?.....109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página

GRÁFICO 1: Organigrama de la Dirección Provincial IESS Santa Elena. . 55
GRÁFICO 2: Procesos de Apoyo. 72
GRÁFICO 3: Cadena de Valor. 76
GRÁFICO 4: Jerarquía de un Proceso. 78
GRÁFICO 5: Símbolos de Diagrama de Flujo. 80
GRÁFICO 6: ¿Se encuentra usted afiliado al IESS? 98
GRÁFICO 7: ¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución? 99
GRÁFICO 8: ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio? 100
GRÁFICO 9: ¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios? 101
GRÁFICO 10: ¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere? 102
GRÁFICO 11: ¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones? 103
GRÁFICO 12: ¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada? 104
GRÁFICO 13: ¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos? 105
GRÁFICO 14: ¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted? 106
GRÁFICO 15: ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución? 107
GRÁFICO 16: ¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución? 108

GRÁFICO 17: ¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS? 109
GRÁFICO 18: Registro Patronal..... 121
GRÁFICO 19: Actualización de Datos del Registro Patronal. 122
GRÁFICO 20: Pasos para afiliación..... 126
GRÁFICO 21: Control de obligación y mora patronal..... 130
GRÁFICO 22: Liquidación de obligaciones. 134
GRÁFICO 23: Interés de Mora en Aportes. 136
GRÁFICO 24: Interés de mora en Fondos de Reserva..... 138
GRÁFICO 25: Honorarios Profesionales..... 140
GRÁFICO 26: De la recaudación administrativa..... 142
GRÁFICO 27: De la emisión de obligaciones patronales en mora. 143
GRÁFICO 28: Recaudación de la mora patronal. 144
GRÁFICO 29: Convenios de Purga de Mora Patronal. 148
GRÁFICO 30: Suscripción de convenios de purga de mora patronal..... 150
GRÁFICO 31: Requisitos para celebración de convenios. 152
GRÁFICO 32: Avalúo de inmuebles ofrecidos en garantía..... 153
GRÁFICO 33: Registro de la Mora Patronal. 155
GRÁFICO 34: Presupuesto de la propuesta..... 177
GRÁFICO 35: Cronograma de actividades. 178

ÍNDICE DE ANEXOS

Página

ANEXO 1: Flujograma para obtener Préstamos Quirografarios..... 166
ANEXO 2: Flujograma para el Registro de la Cuenta Bancaria. 167
ANEXO 3: Flujograma para Activación de Débito Bancario. 168
ANEXO 4: Flujograma para obtener Préstamos Hipotecarios..... 169
ANEXO 5: Flujograma para obtener Préstamos Hipotecarios..... 170
ANEXO 6: Flujograma para solicitar los Fondos de Reserva..... 171
ANEXO 7: Flujograma para Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral. 172
ANEXO 8: Flujograma para ingresar Avisos de Entrada y Salida del Trabajador. 173
ANEXO 9: Flujograma para Convenio de Pago o Acuerdos Administrativos. 174
ANEXO 10: Flujograma para verificar la deuda por Convenio..... 175
ANEXO 11: Flujograma para Liquidación de Glosa..... 176
ANEXO 12: Entrevista estructurada para los funcionarios de la dirección provincial iess santa elena. 179
ANEXO 13: Encuesta estructurada para los clientes de la dirección provincial iess santa elena 180

INTRODUCCIÓN.

Hoy en día en los negocios, el servicio al cliente es muy importante, así como la competitividad, es por eso que muchas de las empresas han implementado en sus operaciones el uso del internet, ya que este permite la conexión entre computadoras en cualquier parte del mundo convirtiéndose en uno de los medios de comunicación más rápido y de mayor uso por parte de las diferentes instituciones públicas y privadas, generando mayor productividad y eficiencia en los servicios que estas ofrecen, ya que en sus páginas web los clientes pueden solicitar o comprar cualquiera de sus productos sin movilizarse en ningún momento de sus hogares, es así que la Dirección Provincial del IESS Santa Elena también cuenta con su página web, la misma que brinda diferentes servicios a beneficio de los afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios que tiene en la actualidad.

Pero no solamente basta contar con una página web o con el internet, para que una empresa sea eficiente, sino también saber usar de manera correcta esta importante herramienta, ya que sin el adecuado uso, está minimizaría su importancia, siendo indispensable una guía clara y precisa para el manejo de todas las opciones que brinda el internet. En una sociedad tan exigente las empresas que se mantienen en el mercado o gozan de un buen prestigio son aquellas que su personal se encuentra permanentemente capacitándose para atender las diferentes inquietudes que tengan los clientes. Los servicios en línea del IESS son usados por afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios, y cada uno de ellos tiene un nivel de conocimiento práctico que lo tiene en la medida que lo vaya usando, es decir un proceso continuo. Incluso, el mismo servicio en línea se va corrigiendo, incrementando o eliminando en función de los cambios que ocurren en las leyes, reglamentos, resoluciones del Consejo Directivo del IESS, disposiciones administrativas, etc.

La Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Provincia de Santa Elena cuenta con diferentes departamentos que brindan diversos servicios a los usuarios, como por ejemplo: El Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Auditoría, Fondos de Terceros, Sistema de Pensiones, Servicios Generales, Juzgado de Coactivas.

Analizando cada uno de los departamentos nos hemos enfocado en el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, el mismo que se encarga de regular los procesos de registro patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de afiliación de los trabajadores al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, obligados a afiliarse y aquellos no obligados que se acojan al régimen voluntario, de conformidad a la ley. Además regula el control de pagos de aportes y de recaudación de obligaciones al IESS, a través de la gestión directa o de la acción coactiva, y de la implementación de políticas de cobertura a nuevos afiliados.

Es por eso que se consideró necesario el "Diseño de un Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena", que permita a sus usuarios conocer los pasos y procedimientos que sean requeridos en determinado momento por los afiliados o jubilados de esta institución.

El Manual de Procesos de Servicios al Cliente para el Grupo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, se convierte en una estrategia de intervención que forma parte de la solución para brindar un servicio adecuado, constituyéndose en una guía clara para los diferentes usuarios internos y externos del IESS.

CAPITULO I.

MARCO TEORICO.

1.1. DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA.

1.1.1. ANTECEDENTES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA.

En el año de 1928 se creó la Caja de Pensiones, según decreto Ejecutivo N° 018 publicado en el Registro Oficial N° 591 del 13 de marzo de 1928.El gobierno del doctor Isidro Ayora Cueva, mediante Decreto N° 018, del 8 de marzo de 1928, creó caja de Jubilaciones, Crédito con personería jurídica, organizada que de conformidad con la ley se denomino Caja de Pensiones.

La ley consagró a la Caja de Pensiones como una entidad aseguradora con patrimonio propio, diferenciado de los bienes del Estado. Su objetivo fue conceder a los empleados públicos, civiles y militares, los beneficios de Jubilación, Montepío Civil y Fondos Bancarios. Una vez aprobada esta ley, se creó estas instituciones en las distintas provincias del País, en el mismo que se estableció en la Península de Santa Elena, en el sector minero de Ancón, actualmente parroquia. Los inicios de la seguridad social en la Provincia de Santa Elena, empieza a evolucionar, en Octubre de 1935, mediante Decreto Supremo N° 12 se dictó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se creó el Instituto Nacional de Previsión, en la misma fecha inició su labor el Servicio Médico del Seguro Social como una sección del Instituto.

En febrero de 1937 se reformó la Ley del Seguro Social Obligatorio y se incorporó el seguro de enfermedad entre los beneficios que se brindan en acuerdo con el Instituto Nacional de Previsión. En este mismo año las nuevas instalaciones del Seguro, se establecieron en el Cantón La Libertad, a raíz de esta época se ha trabajado en la ampliación de la cobertura especialmente de aquellos grupos que conforman los campesinos, choferes y trabajadores autónomos. A partir de este cambio que se dio, se han unido más empresas que afilian al Seguro Social a sus empleados.

El 26 de Septiembre de 1963, se fusionan las Cajas de Pensiones y del Seguro Social, mediante Decreto Supremo No. 517, el cual quedaron bajo la supervisión del ex – Instituto Nacional de Previsión. Incorporándose así en 1964 el Seguro de Riesgos del Trabajo, el Seguro Artesanal, el Seguro de Profesionales entre otros.

En agosto de 1968, con el asesoramiento de la organización Iberoamericana de Seguridad Social, se inició un plan piloto de Seguro Social Campesino en la Institución. El 2 de julio de 1970, mediante Decreto Supremo No. 40, publicado en Registro Oficial No. 15 del 10 de julio de 1970, se transformó la Caja Nacional del Seguro Social en el Instituto Ecuatoriano de Seguro Social (IESS), como ente gestor de ejecución control y fiscalización del Seguro Social Ecuatoriano.

En 1983 la población protegida en la Península de Santa Elena se amplió en un 15%, siendo el sector campesino en un mayor porcentaje, funcionando de una manera eficaz el plan piloto para el seguro campesino, precisamente esta preocupación de proteger a toda la población ha llevado con el transcurso del tiempo a expandir la cobertura institucional.Posteriormente los mecanismos de protección desembocan en una serie de seguros sociales, entre los que destacan el Retiro Obrero, el Seguro Obligatorio de Maternidad, Seguro de Paro Forzoso, Seguro de Enfermedad, Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI).

El Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante **RESOLUCIÓN No. C.D. 204**, **dictada el 03 de marzo de 2008**, aprobó la creación de la Dirección Provincial de Santa Elena, emitida mediante oficio No. 11000000-301 CD de 13 de marzo de 2008, esta se encuentra ubicada en La Libertad - Vía Punta Carnero, posee infraestructura cómoda y moderna para brindar un mejor servicio a los clientes, estructuralmente cuenta con los siguientes departamentos: Afiliación, Recaudación y Control Contributivo; Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Auditoría; Fondos de Terceros; Sistema de Pensiones; Servicios Generales y Juzgado de Coactivas.

El Seguro Social Ecuatoriano tiene 24 tipos de asegurados:

Los sectores privados; obreros, choferes, azucareros, permanentes y temporales, agrícolas, del seguro general**;** clero secular, pequeña industria, obreros gráficos, autónomos organizados, servicio diplomático, fiscales gráficos, entidades bancarias, municipales; magisterio fiscal, bienestar social, servicio doméstico, artesanos operarios, aprendices, maestros de taller; voluntarios, profesionales, artistas y campesinos. Cada uno de estos afiliados aporta una determinada cantidad de dinero, según el porcentaje que se les aplica sobre su respectivo salario básico, y de acuerdo a la tabla sectorial se le asigna el código correspondiente, por el titulo o cargo que desempeña.

En la actualidad la Dirección Provincial del IESS Santa Elena se maneja con procesos sistematizados, el mismo que desde una página web, se puede afiliar a un empleado o realizar diferentes trámites o transacciones, desde consultar bases de datos hasta realizar transacciones bancarias, sin necesidad de acercarse a una entidad financiera.

Anteriormente se almacenaba toda la información de los afiliados y jubilados del IESS en el Sistema Host, pero actualmente se incorporo un nuevo sistema de Historia Laboral que se realiza a través de internet, donde los usuarios pueden acceder a diferentes trámites pero no en su totalidad, debido que aún no se ha terminado de migrar la información del sistema 'host' (plataforma antigua) a internet (nueva), por tanto los afiliados y jubilados deberán acercarse a las oficinas del IESS para que un funcionario autorizado puede revisar esta información y dar por terminado el trámite solicitado.

El manejo de estos procesos en línea, es muy beneficioso para las personas que conocen el sistema, pero en determinados casos solo los usuarios experimentados pueden realizar dichos procesos, sería de gran ayuda que la Dirección Provincial del IESS Santa Elena cuente con una guía donde consten los procesos sistematizados de cada uno de los diferentes Grupos de Trabajo, en este caso nos enfocamos en el de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, siendo éste uno de los departamentos de mayor afluencia en trámites por parte de los usuarios, ya que permite verificar los procesos del registro patronal, control de pagos de aportes y recaudación de obligaciones al IESS, a través de la gestión directa o de la acción coactiva.

1.2. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común. Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. Un servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos.

Los servicios que presta la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, son los siguientes:

- Préstamos, el mismo que se subdivide en:
    - Préstamos Hipotecarios
    - Préstamos Quirografarios
    - Préstamos Prendarios
- Fondos de Reserva
- Cesantía

1.2.1. Préstamos.

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 372, establece la creación de una entidad financiera de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la cual será responsable de canalizar sus inversiones y administrar los fondos previsionales públicos, inversiones privativas y no privativas; y, que su gestión se sujetará a los principios de seguridad, solvencia, eficiencia, rentabilidad y al control del órgano competente.

Mediante **Suplemento de Registro Oficial No. 587, de 11 de mayo de 2009** se aprobó la creación del Banco del Instituto de Seguridad Social BIESS. Esta es una institución pública con autonomía administrativa, técnica y financiera, con finalidad social y de servicio público y domicilio principal en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano. El objetivo principal del BIESS es convertirse en la Institución Financiera más grande del país que apoye equitativamente proyectos de inversión en los sectores productivos y estratégicos de la economía ecuatoriana con el fin de fomentar la generación de empleo y valor agregado.

1.2.1.1. Préstamos Hipotecarios – Afiliados.

Los préstamos hipotecarios son aquellos destinados a financiar actividades comerciales, construcción o la compra de vivienda terminada. El IESS busca reducir el déficit habitacional en la población ecuatoriana y en especial en la clase afiliada al Seguro General Obligatorio, desarrollando uno de sus más ambiciosos proyectos, el Préstamos Hipotecario para compra de vivienda terminada, remodelación y construcción.

La precalificación es una consulta del monto de concesión del préstamo hipotecario, de acuerdo al sueldo declarado por el empleador y la capacidad de pago del afiliado.

1.2.1.1.1. Requisitos exclusivos para vivienda terminada.

El Biess ofrece préstamos para adquirir viviendas terminadas como casas, departamentos y viviendas multifamiliares que se encuentren listas para ser habitables (pueden contener locales comerciales)

Requisitos Generales para Afiliados:

1. Mínimo 36 aportes individuales o solidarias (cónyuge y/o unión libre reconocida legalmente) y 12 últimas aportaciones consecutivas.
2. No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
3. No tener calificación equivalente a D o E en la de la Central de Riesgos y tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o IESS.
4. No encontrarse el empleador en mora de sus obligaciones con el IESS.

Condiciones del Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

El Biess financiará el 100% del avalúo actualizado, hasta USD $100.000, cuando el valor de la vivienda sea igual o superior a USD $125.000; se financiará el 80% del avalúo actualizado y la diferencia deberá ser cubierta por el solicitante.

Plazo Máximo.

- Hasta 25 años.
- Dependerá de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

Capacidad de Endeudamiento.

- El afiliado puede comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos, una vez deducidas las deudas reportadas por el Buró de Crédito y de la Central de Riesgos.
- Se tomará en cuenta los últimos 6 meses de sueldo reportados al IESS.

1.2.1.1.2. Requisitos exclusivos para construcción de vivienda.

- El Biess ofrece préstamos para construcción de vivienda o la edificación de unidades en terreno propio del asegurado y/o su cónyuge o conviviente, el mismo que debe estar libre de gravámenes.
- Edificación de unidades de vivienda independientes que estén sobre o junto a construcciones ya existentes, y también a la terminación de las unidades de vivienda que no estén en condiciones habitables.

Requisitos Generales para Afiliados.

1. Mínimo 36 aportes individuales o solidarias (cónyuge y/o unión libre reconocida legalmente) y 12 últimas aportaciones consecutivas.
2. No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
3. No encontrarse el empleador en mora de sus obligaciones con el IESS.
4. No tener calificación equivalente a D o E en la de la Central de Riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o IESS.
5. Tener terreno propio libre de gravámenes.

Condiciones de Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

El financiamiento, que va desde el 80% hasta el 100%, estará en función directa con el valor del Presupuesto de Construcción.

Plazo Máximo.

- Hasta 25 años.
- Dependerá de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

Capacidad de Endeudamiento.

- El afiliado puede comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos, una vez deducidas las deudas reportadas por el Buró de Crédito y de la Central de Riesgos.
- Se tomará en cuenta los últimos 6 meses de sueldo reportados al IESS.

1.2.1.1.3. Requisitos exclusivos para ampliación y remodelación de vivienda.

- El Biess ofrece préstamos para remodelación o mejoramiento de vivienda que incluye la modificación interna de la vivienda de propiedad del asegurado, sin cambios ni variaciones en la estructura principal (por ejemplo el cambio de pisos, closets, mampostería, etc.)

- El Biess ofrece préstamos para ampliación de vivienda que se refiera al incremento de la superficie de la vivienda actual y remodelación de la vivienda principal, siempre que la ampliación no sobrepase una superficie de 40m2.

Requisitos Generales para Afiliados.

- Mínimo 36 aportes individuales o solidarias (cónyuges y/o unión libre reconocida legalmente) y 12 últimas aportaciones consecutivas.
- No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
- No tener calificación equivalente a D o E en la de la Central de Riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o IESS.
- No encontrarse el empleador en mora de sus obligaciones con el IESS.
- Tener vivienda propia libre de gravámenes.

Condiciones de Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

Se financiará hasta el 50% del avalúo de realización de la vivienda.

Plazo Máximo.

- Hasta 15 años.
- Dependerá de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario para remodelación, fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y el 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

1.2.1.2. Préstamos Hipotecarios – Jubilados.

1.2.1.2.1. Requisitos exclusivos vivienda terminada.

El Biess ofrece préstamos para adquirir viviendas terminadas como casas, departamentos y viviendas multifamiliares que se encuentren listas para ser habitables (pueden contener locales comerciales)

Requisitos Generales para Jubilados.

1. Encontrarse en goce de pensión de vejez otorgada por el IESS.
2. No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
3. No tener calificación equivalente a D o E en la de la Central de Riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Condiciones de Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

El Biess financiará el 100% del avalúo actualizado, hasta USD $100.000, cuando el valor de la vivienda sea igual o superior a USD $125.000; se financiará el 80% del avalúo actualizado y la diferencia deberá ser cubierta por el solicitante.

Plazo Máximo.

- Hasta 25 años.
- Dependerá también de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

Capacidad de Endeudamiento.

- El Jubilado o Pensionista puede comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos, una vez deducidas las deudas reportadas por el Buró de Crédito y de la Central de Riesgos
- Se tomará en cuenta la pensión que recibe mensualmente del IESS.

1.2.1.2.2. Requisitos exclusivos construcción de vivienda.

El Biess ofrece préstamos para construcción de vivienda para la edificación de unidades en terreno propio del asegurado y/o su cónyuge / conviviente, el mismo que debe estar libre de gravámenes. Edificación de unidades de vivienda independientes que estén sobre o junto a construcciones ya existentes, y también a la terminación de las unidades de vivienda que no estén en condiciones habitables.

Requisitos Generales para Jubilados.

1. Encontrarse en goce de pensión de vejez otorgada por el IESS.
2. No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
3. No tener calificación equivalente a D o E en la de la Central de Riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o IESS.
4. Tener terreno propio libre de gravámenes.

Condiciones de Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

El financiamiento, que va desde el 80% hasta el 100%, estará en función directa con el valor del Presupuesto de Construcción.

Plazo Máximo.

- Hasta 25 años.
- Dependerá también de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

Capacidad de Endeudamiento

- El Jubilado o Pensionista puede comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos, una vez deducidas las deudas reportadas por el Buró de Crédito y de la Central de Riesgos.
- Se tomará en cuenta la pensión que recibe mensualmente del IESS.

1.2.1.2.3. Requisitos exclusivos ampliación, remodelación de vivienda.

- El Biess ofrece préstamos para remodelación o mejoramiento de vivienda que incluye la modificación interna de la vivienda de propiedad del jubilado, sin cambios ni variaciones en la estructura principal (por ejemplo el cambio de pisos, closets, mampostería, etc.)

- El Biess ofrece préstamos para ampliación de vivienda que se refiera al incremento de la superficie de la vivienda actual y remodelación de la vivienda principal, siempre que la ampliación no sobrepase una superficie de $40m^2$.

Requisitos Generales para Jubilados.

- Encontrarse en goce de pensión de vejez otorgada por el IESS.
- No mantener obligaciones vencidas con el IESS o Biess.
- No tener calificación equivalente a D o E en la central de riesgos, tener capacidad de endeudamiento calificada por el Biess o IESS.
- Tener vivienda propia libre de gravámenes.

Condiciones del Financiamiento.

Monto y Financiamiento.

Se financiará hasta el 50% del avalúo de realización de la vivienda.

Plazo Máximo.

- Hasta 15 años.
- Dependerá de la edad del asegurado.

Tasa de Interés.

La tasa de interés que se concederá al préstamo hipotecario para remodelación, fluctúa de acuerdo con el plazo, entre el 7.90% y el 8.56%, tomando como referencia la Tasa Activa Efectiva Referencial del Segmento de Vivienda publicada por el Banco Central del Ecuador, considerando los plazos máximos de pago.

Capacidad de Endeudamiento.

- El Jubilado o Pensionista puede comprometer hasta el 40% de sus ingresos netos, una vez deducidas las deudas reportadas por el Buró de Crédito y Central de Riesgos.
- Se tomará en cuenta la pensión que recibe mensualmente del IESS.

1.2.1.3. Préstamos Quirografarios – Afiliados.

- El préstamo quirografario que concedemos será el equivalente al saldo disponible de la suma de los valores en las cuentas individuales de los Fondos de Reserva y Cesantía General, mismos que garantizan la concesión del préstamo (el monto será reflejado al ingresar al sistema); y dependiendo de tu capacidad de pago, podrás solicitar un monto de hasta 80 salarios básicos unificados del trabajador en general (USD 21.120).

- El valor del préstamo se depositará en la cuenta personal que disponga el cliente, registrada y habilitada en una Institución Financiera en el lapso de 72 horas a partir de la fecha en la que se aprobó la solicitud.

Condiciones de Financiamiento

Tasa de Interés

Los préstamos quirografarios se concederán a una tasa de interés efectiva anual, equivalente al cálculo del promedio entre la tasa actuarial del IESS y el 50% de la tasa activa efectiva referencial del segmento de consumo establecida por el Banco Central del Ecuador vigentes a la fecha de concesión del crédito.

La tasa de interés de los créditos será reajustada trimestralmente, de acuerdo a la tasa que se encuentre vigente en el mes de reajuste y no podrá ser menor a la tasa de rendimiento mínimo actuarial para los créditos quirografarios.

Requisitos.

- Mantener valores acumulados en las cuentas individuales de Fondos de Reserva y/o Cesantía.
- Encontrarse en relación de dependencia.
- Mínimo 36 aportes individuales y 6 consecutivas.
- No tener obligaciones vencidas en el IESS o BIESS.
- Poseer su clave personal de ingreso al sistema.
- Mantener una cuenta activa (el titular de la cuenta debe ser el afiliado) en una Entidad Financiera registrada y aprobada en el IESS.

Pasos para acceder a un crédito.

1. Acceder al sistema de Préstamos Quirografarios.
2. Ingresar su cédula de identidad y clave de historia laboral del IESS.
3. Para solicitar su clave del IESS puede ingresar a:
4. https://www.iess.gob.ec/ con su número de cédula de identidad.
5. Una vez en el sistema seleccionar su rol de usuario (Afiliado o Jubilado).
6. Solicitar crédito, actualizar datos personales si es necesario, y continuar.
7. Una vez en ésta página, usted podrá visualizar los resultados y novedades de su pre-calificación. Si usted cumple con todos los requisitos podrá aceptar y continuar.
8. En ésta sección encontrará la solicitud y generación del préstamo quirografario, donde se señala el cupo o monto máximo al que usted puede acceder, además de plazos (máximo 60 meses), cuotas mensuales y tasas de interés se contempla al aceptar y continuar.

Si usted desea renovar su crédito quirografario, deberá seguir los tres primeros pasos detallados anteriormente, y solicitar una Novación.

Liquidación del crédito.

Usted puede pre-cancelar su préstamo, ingresando al sistema de préstamos quirografarios en la página web: www.biess.fin.ec y seleccionando la opción de Recaudación Préstamos Quirografarios. Aquí puede imprimir su comprobante de liquidación y con éste tendrá que realizar el pago en las Instituciones Financieras siguientes: Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano y Servipagos.

1.2.1.4. Préstamos Quirografarios – Jubilados.

El préstamo quirografario que concedemos, depende de su capacidad de pago, es decir, la pensión unificada mensual que usted recibe del IESS. El valor del préstamo se deposita en la cuenta personal que disponga el cliente, registrada y habilitada en una Institución Financiera en el lapso de 72 horas a partir de la fecha en la que se aprobó la solicitud.

Condiciones de Financiamiento.

Tasa de Interés.

Los préstamos quirografarios se concederán a una tasa de interés efectiva anual, equivalente al cálculo del promedio entre la tasa actuarial del IESS y el 50% de la tasa activa efectiva referencial del segmento de consumo establecida por el Banco Central del Ecuador vigentes a la fecha de concesión del crédito.

La tasa de interés de los créditos será reajustada trimestralmente, de acuerdo a la tasa que se encuentre vigente en el mes de reajuste y no podrá ser menor a la tasa de rendimiento mínimo actuarial para los créditos quirografarios.

Requisitos.

- Encontrarse recibiendo una pensión otorgada por el IESS.
- No tener obligaciones vencidas en el IESS o BIESS.
- Poseer su clave personal de ingreso al sistema.
- Mantener una cuenta activa (el titular de la cuenta debe ser el jubilado) en una Entidad Financiera registrada y aprobada en el IESS.

Pasos para acceder a un crédito.

- Acceder al sistema de Préstamos Quirografarios.
- Ingresar su cédula de identidad y clave de historia laboral del IESS.
- Para solicitar su clave del IESS puede ingresar a:https://www.iess.gob.ec/solicitudclave-web/pages/loginSolicitud.jsf con su número de cédula de identidad.
- Una vez en el sistema seleccionar su rol de usuario (Jubilado).
- Solicitar crédito, actualizar datos personales si es necesario, y continuar.
- Una vez en ésta página, usted podrá visualizar los resultados y novedades de su pre-calificación. Si usted cumple con todos los requisitos podrá aceptar y continuar.
- En ésta sección encontrará la solicitud y generación del préstamo quirografario, donde se señala el cupo o monto máximo al que usted puede acceder, además de plazos (máximo 60 meses), cuotas mensuales y tasas de interés se contempla al aceptar y continuar.

Si usted desea renovar su crédito quirografario, deberá seguir los tres primeros pasos detallados anteriormente, y solicitar una Novación.

Liquidación del crédito.

Usted puede pre-cancelar su préstamo, ingresando al sistema de préstamos quirografarios en la página web: www.biess.fin.ec y seleccionando la opción de Recaudación Préstamos Quirografarios. Aquí puede imprimir su comprobante de liquidación y con éste tendrá que realizar el pago en las Instituciones Financieras siguientes: Banco de Guayaquil, Banco Bolivariano y Servipagos.

1.2.1.5. Préstamos Prendarios.

Concede Préstamos – Montes de Piedad a personas mayores de 18 años afiliados o no al IESS. El Monte de Piedad es líder en el mercado de créditos prendarios, por la calidad en los servicios al cliente.

Que es el Monte de Piedad.

Si usted requiere préstamos urgentes, el Monte de Piedad le proporciona créditos inmediatos con dinero en efectivo, dejando como garantía sus joyas de oro.

Tasas de interés competitivas.

- Entrega 1 o más préstamos a la misma persona,
- Monto del préstamo, hasta USD 1.500 y 180 días plazo
- Abonos parciales y Precio real de las joyas incluido piedras preciosas
- Renovaciones por 2 ocasiones, con el 30% de abono al capital
- Salvaguarda el patrimonio del cliente a través del remate de joyas, en el cual el cliente no pierde sus joyas, obteniendo el precio más justo.

1.2.2. Fondos de Reserva.

El IESS es recaudador del Fondo de Reserva de los empleados, obreros, y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestan servicios por más de un (1) año para un mismo empleador, de conformidad con lo previsto en el Código del Trabajo.

El afiliado puede solicitar a través del aplicativo informático que el pago del fondo de reserva no se le entregue directamente, en ese caso el empleador depositará en el IESS, mensualmente, el ocho coma treinta y tres por ciento (8,33%) de la remuneración de aportación, conjuntamente con la planilla mensual de aportes. (Ingresar a la página web: http://www.iess.gob.ec/, link fondos de reserva, solicitud de acumulación mensual).

Si el empleador no paga el fondo de reserva dentro de los primeros quince días del mes siguiente al que corresponda, causará la mora con los recargos y multas correspondientes.

Devolución anticipada.

Hasta el 29 de julio del 2011, los afiliados que acrediten veinticuatro (24) aportaciones mensuales o más por concepto de fondos de reserva, podrán solicitar al IESS la entrega de la totalidad o parte de sus fondos de reserva, en cuyo caso se devolverá el monto solicitado del valor acumulado por aportaciones e intereses. Cuando se solicite la devolución parcial, la diferencia se registrará en la cuenta individual del afiliado.

Transferencia.

De conformidad a la Tercera Disposición Transitoria de la LEY PARA EL PAGO MENSUAL DEL FONDO DE RESERVA Y RÉGIMEN SOLIDARIO DE CESANTÍA POR PARTE DEL ESTADO, el Instituto transferirá a las instituciones financieras registradas por los afiliados en el IESS, los recursos del fondo de reserva que le corresponda, en el plazo de tres días laborables, a partir del día siguiente de la solicitud del afiliado.

1.2.3. CESANTÍA.

Consiste en la entrega de una suma de dinero al afiliado/a que se encuentra en situación de desempleo.

Computo de la Prestación.

El monto de la prestación se computará de acuerdo al fondo de cesantía acumulado en la cuenta individual del afiliado/a y que se financia con el aporte del 2% personal y 1% patronal a la tasa de rendimiento fijada por el IESS. El afiliado/a con derecho a la prestación de cesantía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Que el afiliado/a acredite al menos veinte y cuatro (24) aportaciones mensuales no simultáneas al IESS; y,
- Encontrarse cesante por un período de al menos sesenta días.
- Otros requisitos - Tener clave de afiliado
- Cuenta bancaria validada por un funcionario de Historia Laboral del IESS
- No tener préstamo quirografario.

Régimen solidario de Cesantía.

En los casos en que el trabajador o servidor se acogiere al Régimen Solidario de Cesantía, deberá justificar el despido de su puesto de trabajo con la presentación del documento legal, conferido por el inspector del trabajo o autoridad competente, de conformidad con la ley. Exceptúase el pago de este beneficio, cuando la separación del cargo o puesto de trabajo sea por razones disciplinarias.

Acreditación del valor subsidiado.

El IESS remitirá la liquidación mensual del valor subsidiado al Ministerio de Finanzas, para la transferencia de los recursos. La acreditación de la cesantía al afiliado/a se realizará una vez que el IESS reciba la transferencia de valores por parte del Ministerio de Finanzas.

La liquidación del fondo acumulado en la cuenta individual de cesantía será independiente a la liquidación del Régimen Solidario.

Derecho de los jubilados y pensionistas.

Tendrán derecho al retiro total del monto acumulado en su fondo de cesantía, el afiliado/a que se encontraré cesante para acceder a la jubilación o mejora por vejez- pensiones de invalides o rentas permanentes totales o absolutas de riesgos del trajo o los derechohabientes del afiliado fallecido, sin necesidad de cumplir los requisitos en el artículo anterior.

Documentos para los afiliados que se van a acoger al Régimen Solidario de Cesantía.

Certificado de despido (presentar en las oficinas de los Departamentos y Subprocesos de Fondos de Terceros del IESS de cualquier Dirección Provincial)

Documentos para afiliados fallecidos:

Cesantía dolosa por parte del afiliado/a.-Cuando el afiliado que solicita la prestación y continúa trabajando durante los 60 días de espera para tener derecho a la cesantía, el IESS retiene la totalidad del valor de su cesantía en concepto de multa. Para el cálculo de una nueva prestación no se considera el tiempo de servicio en que se baso la cesantía anterior.

Cesantía fraudulenta por parte del empleador.

En el caso de establecerse en cualquier tiempo cesantía fraudulenta, el empleador pagará al IESS en concepto de responsabilidad patronal el doble de la prestación pagada, generada exclusivamente en los aportes y tiempos aportados a la Empresa o Empresas en que continuó aportando luego de la certificación del cese.

Para el efecto, se considerará cesantía fraudulenta a la originada en el cobro indebido del beneficio, sin que se hubiere producido el cese real de la relación laboral o que sin autorización previa del IESS se hubiese reintegrado a la misma empresa, dentro del año posterior a la fecha en la cual registro el cese.

1.3. LAS PRESTACIONES QUE SE OFRECE EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENASON LAS SIGUIENTES:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, consta de las siguientes prestaciones:

- Seguro de Salud
- Seguro de Pensiones
- Seguro de Riesgos de Trabajo
- Seguro Social Campesino

1.3.1. Prestaciones que concede el Seguro de Salud.

EL Seguro General de Salud Individual y Familiar se financia con el 5.71% del aporte patronal. Protege a la población asegurada en casos de enfermedad, maternidad, y subsidios monetaria de duración transitoria. Tenemos como referencia el dispensario médico situado en el Cantón La Libertad denominado centro de atención ambulatoria, Dirigido por el Dr. Jaime Cifuentes y el Hospital situado en Ancón, debido al constante crecimiento de las necesidades de los afiliados en lo que respecta al mejoramiento y ampliación de la atención médica en la provincia de Santa Elena.

El Hospital de Ancón pertenece al Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Presta servicios médicos preventivos, curativos y de rehabilitación física a la población afiliada al Seguro General de Salud, Seguro Social Campesino, Jubilados, viudas de montepío, hijos menores de 6 años de los afiliados. “Datos Dr. César Chalen Director Hospital IESS Ancón, Santa Elena-Ecuador”.

1.3.1.1. Enfermedad.

Protege a través de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud.

En caso de enfermedad, el afiliado tiene derecho a:

- Asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y de rehabilitación, de diagnóstico y terapéutica; y,
- A un subsidio monetario de duración transitoria, cuando la enfermedad produce incapacidad en el trabajo.

El jubilado tiene derecho a:

- Asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y de rehabilitación.

Requisitos.

- Los afiliados (as) del régimen obligatorio y voluntarios deben acreditar no menos de 180 días de aportación continua, dentro de los 6 meses inmediatamente anteriores al inicio de la enfermedad; o, no menos de 189 días de aportación, dentro de los últimos 8 meses anteriores al inicio de la enfermedad.
- Los jubilados que reciben pensiones no requieren de tiempo de espera para ser atendidos en caso de enfermedad.
- Las beneficiarias de montepío no afiliadas al IESS con el pago del 4,15% mensual del monto de su pensión, luego de acreditar seis meses.

Subsidio.

Se paga, cuando la enfermedad imposibilita al afiliado acudir a su trabajo por más de tres días. Tienen derecho los asegurados amparados por el Código del Trabajo del régimen general obligatorio y especial. Los servidores públicos, después de terminado el período de licencia con sueldo, fijado en dos meses (60 días).

1.3.1.2. Maternidad.

Entrega atención médica especializada a la afiliada durante el embarazo, parto y puerperio.

Tienen derecho a:

- Asistencia médica y obstétrica durante el embarazo, parto y puerperio, cualquiera sea la calificación de riesgo de su embarazo;
- A subsidio monetario durante el periodo de descanso por maternidad (para la mujer trabajadora), y
- Asistencia médica preventiva y curativa del hijo, con inclusión de la prestación farmacológica y quirúrgica durante el primer año de edad; y, hasta seis años de edad únicamente con control médico por consulta externa.

Requisito.

- Acreditar doce imposiciones mensuales consecutivas antes del parto, las afiliadas del régimen obligatorio y las de afiliación voluntaria.

Subsidio.

Se paga cuando la afiliada recibió atención médica, tiene certificado de reposo prenatal y de nacimiento del niño o niña vivos. Tienen derecho todas las afiliadas del Seguro General Obligatorio, Doméstico y Agrícola.

Se concede durante DOCE (12) semanas, DOS (2) antes y DIEZ (10) después del parto. En un monto equivalente al 75% de la última remuneración de la afiliada. Para efectos del subsidio en dinero, el aborto y el parto prematuro del niño muerto o no viable, se considerarán como casos de enfermedad común.

1.3.2. Prestaciones que concede el Seguro de Pensiones.

La Dirección del Sistema de Pensiones por intermedio de las Unidades Provinciales del Sistema de Pensiones concede las siguientes prestaciones:

1.3.2.1. Jubilación ordinaria por vejez.

Es la pensión mensual que otorga el IESS a los afiliados que dejan de laborar en cumplimiento de los requisitos para obtener la prestación de Jubilación por Vejez.

El afiliado al IESS del Régimen de Transición tendrá derecho a la jubilación por vejez cuando cumpla una de las siguientes condiciones:

CUADRO 1:

Jubilación por vejez.

EDAD	IMPOSICIONES	AÑOS DE APORTACIÓN
Sin límite de edad	480 o más	40 o más
60 años o más	360 o más	30 o más
65 años o más	180 o más	15 o más
70 años o más	120 o más	10 o más

Fuente: www.iess.gob.ec
Elaborado por: Betsy Perero

Pensiones mínimas y máximas.

Las pensiones máximas de vejez cuya fecha de derecho sea a partir del año 2010, se establecerán de acuerdo al tiempo aportado, en proporción del salario básico unificado mínimo del trabajador en general.

CUADRO 2:

Pensiones Mínimas

TIEMPO APORTADO EN AÑOS	PENSIÓN MÍNIMA MENSUAL EN % DEL SBUM DE LA CATEGORÍA	PENSIÓN MÍNIMA SEGURO GENERAL ABRIL AÑO 2009	PENSIÓN MÍNIMA SEGURO DOMÉSTICO ABRIL AÑO 2009	PENSIÓN MÍNIMA GENERAL AÑO 2010
Hasta 10	50%	109.00	100.00	120.00
11 – 20	60%	130.80	120.00	144.00
21 – 30	70%	152.60	140.00	168.00
31 – 35	80%	174.40	160.00	192.00
36 – 39	90%	196.20	180.00	216.00
40 y más	100%	218.00	200.00	240.00

Fuente: www.iess.gob.ec
Elaborado por: Betsy Perero

CUADRO 3:

Pensiones Máximas.

TIEMPO APORTADO EN AÑOS	PENSIÓN MÁXIMA MENSUAL EN PORCENTAJE DEL SBUM DEL TRABAJADOR EN GENERAL	PENSION MÁXIMA GENERAL AÑO 2010
10 – 14	250%	600.00
15 – 19	300%	720.00
20 – 24	350%	840.00
25 – 29	400%	960.00
30 – 34	450%	1,080.00
35 – 39	500%	1,200.00
40 y más	550%	1,320.00

Fuente: www.iess.gob.ec

Autora: Betsy Perero

Requisitos/Documentos.

- Encontrarse cesante en todas las empresas.
- No estar en mora con el IESS, como empleador o afiliado.
- Haber registrado cuenta bancaria activa y personal en Historia Laboral.
- Aviso de salida registrado por el Empleador en el Sistema de Historia Laboral.
- Tener cancelados los aportes del mes en que cesó.
- Para el caso de Afiliados Voluntarios, deberán registrar el aviso de salida en Afiliación y Control Patronal.

Prohibición.

Los afiliados que obtengan la jubilación por vejez están prohibidos, durante el año inmediatamente posterior al cese, de reingresar a trabajar con el empleador que certificó su cesantía para acogerse a la jubilación.

Nota: Si usted siendo jubilado reingresa a laborar bajo relación de dependencia, tendrá derecho a una mejora de pensión de jubilación, una vez que cese en su nuevo empleo y haya aportado como mínimo doce meses.

Proceso para el trámite de Jubilación por Vejez.

1. Ingresar a la página web: http://www.iess.gob.ec/
2. Ingresar IESS en Línea
3. Seleccionar la opción Solicitud de Pensiones
4. Ingresar el número de cédula de identidad
5. Elegir la opción de Jubilación por Vejez
6. Llenar los datos solicitados en el formulario, Imprimir

1.3.2.2. Jubilaciones Especiales.

Adicional del Magisterio

Es una renta adicional que se concede a jubilados por vejez o invalidez, en base al contrato entre el Ministerio de Educación y el IESS. Están amparados los afiliados que realizaron funciones de docentes (profesores) del Magisterio Fiscal y de Bienestar Social.

Artes e Industrias Gráficas

Tienen derecho los afiliados que trabajan en actividades de industrias gráficas y que sean calificadas por la Dirección General de Riesgos del Trabajo del IESS, como insalubres y que cotizan para este Seguro con el 8% adicional.

Telecomunicaciones

Los trabajadores de telecomunicaciones del Estado (de funciones técnicas), tienen derecho a jubilación por vejez de telecomunicaciones siempre que acrediten por los menos 300 imposiciones mensuales (25 años de aportes) cualquiera sea la edad. La pensión mensual jubilar es de 75% del promedio de los sueldos de los cinco mejores años de aportación, el Estado cubre los años de aportes faltantes para la jubilación en condiciones ordinarias.

Trabajadores Zafreros de la Industria Azucarera

Tiene derecho los trabajadores de la zafra en la industria azucarera de acuerdo a normativa interna del IESS.

1.3.2.3. Jubilación por Invalidez.

Se considerará inválido al asegurado que, por enfermedad o por alteración física o mental, se hallare incapacitado para procurarse por medio de un trabajo acorde a su capacidad, fuerzas y formación teórica y práctica, una remuneración por lo menos equivalente a la mitad de la remuneración habitual que perciba un trabajador sano en condiciones laborales similares.

Pensiones mínimas y máximas.

Las pensiones mínimas de invalidez se establecen de acuerdo al tiempo aportado en proporción del salario básico unificado mínimo (SBUM) del trabajador en general, de acuerdo a la siguiente tabla.

CUADRO 4:

Pensión Mínima de Invalidez

PRESTACIÓN	PENSIÓN MÁXIMA AÑO 2009	PENSIÓN MÁXIMA AÑO 2010
Hasta 10	50%	120.00
11 – 20	60%	144.00
21 – 30	70%	168.00
31 – 35	80%	192.00
36 – 39	90%	216.00
40 y más	100%	240.00

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

Requisitos/Documentos.

- Llenar e imprimir la solicitud y la orden de examen médico a través de la página Web del IESS.
- Acudir a las Unidades de Salud del IESS para someterse a los exámenes de rigor.
- Revisar en la página Web del IESS para informarse de la calificación de su incapacidad.

Una vez calificado y comunicado el derecho a la prestación, el asegurado realizará los siguientes pasos:

- Verificar el estado de la Solicitud inicial.
- Registro del aviso de salida en todas las empresas por parte de los Empleadores, a través del Sistema de Historia Laboral, los Afiliados Voluntarios deberán registrar el aviso de salida en Afiliación y Control Patronal.
- Realizar la solicitud definitiva a través de la página Web del IESS.
- No estar en mora con el IESS, como empleador o afiliado.
- Haber registrado cuenta bancaria activa y personal en Historia Laboral.
- Tener cancelados los aportes, del mes en que cesó.

Proceso para el trámite de Jubilación por Invalidez.

1. Ingresar a la página web: http://www.iess.gob.ec/
2. Ingresar IESS en Línea.
3. Seleccionar la opción Solicitud de Pensiones.
4. Ingresar el número de cédula de identidad.
5. Elegir la opción de Jubilación por Invalidez.
6. Llenar los datos solicitados en el formulario.
7. Imprimir.

1.3.2.4. Montepío.

Causará derecho a pensión de montepío el jubilado en goce de pensión de invalidez o vejez, o el asegurado activo que al momento de su fallecimiento tuviere acreditadas al menos sesenta (60) imposiciones mensuales o se encontrare en el periodo de protección del seguro de muerte.

Quienes tienen derecho. Acreditan el derecho, por:

Viudedad. El cónyuge o conviviente del afiliado o jubilado fallecido. El cónyuge o conviviente de la afiliada o jubilada fallecida, incapacitado para el trabajo y que haya vivido a cargo de la causante. La convivencia generará derecho a pensión de viudez a la persona que sin hallarse casada hubiere convivido en unión libre, monogámica y bajo el mismo techo, con el o la causante, libre también de vínculo matrimonial, por más de (2) dos años inmediatamente anterior a la muerte de éste. Si el tiempo de vida marital comprobado fuese inferior a dos (2) años, bastará la existencia de hijo o hijos comunes menores a (2) dos años de edad.

Orfandad. Hijos del afiliado o jubilado fallecido menores de 18 años. Hijos de cualquier edad incapacitados para el trabajo, solteros, viudos o divorciados y que hayan vivido a cargo del causante. Los adoptados cuando su adopción es anterior a la fecha de fallecimiento por lo menos en doce meses y los póstumos, hasta alcanzar los dieciocho (18) años de edad.

Otros beneficiarios. A falta de los anteriores, la madre del asegurado o jubilado fallecido y, el padre incapacitado, siempre que haya vivido a cargo del causante.

CUADRO 5:

Pensión mínima y máxima del grupo familiar.

CONCEPTO	PENSIÓN MÌNMA	PENSIÓN MÁXIMA
Grupo Familiar de Montepío del Seguro General y Doméstico	120.00	1,080.00

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

Requisitos/Documentos.

- Solicitud de montepío ingresada a través de la página web del IESS
- Partida de defunción del jubilado o partida de defunción del asegurado
- Partida de nacimiento, copia legible de la cédula de ciudadanía del fallecido
- Partida de nacimiento, copia legible de la cédula de ciudadanía de la viuda con el estado civil actualizado.
- Partida de matrimonio actualizada, Certificado de votación.
- Certificado de no adeudar al IESS a nombre del fallecido conferido por el Departamento de Fondos de Terceros del IESS.
- Certificación bancaria de cuenta activa.
- Copia legible de la cuenta de ahorro o corriente a nombre de cada beneficiario.

Proceso para el trámite de Montepío.

1. Ingresar a la página web: http://www.iess.gob.ec/
2. Ingresar IESS en Línea.
3. Seleccionar la opción Solicitud de Pensiones
4. Ingresar el número de cédula de identidad
5. Escoger la opción Viudez y Orfandad
6. Llenar el formulario correspondiente con la información solicitada.

1.3.2.5. Auxilio para funerales.

Es un reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del afiliado activo, pensionista de jubilación o montepío.

Quienes generan derecho.

- El afiliado que acreditó seis (6) imposiciones mensuales por lo menos, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores al fallecimiento.
- Afiliados que fallecen a consecuencia de accidente laboral calificado o enfermedad profesional.
- Los afiliados que generan derecho a montepío. y/o Los pensionistas de jubilación y montepío del Seguro de Pensiones y de Riesgos del Trabajo.

Pueden solicitar esta prestación la o las personas que demuestren ante el IESS, haber cancelado o pre pagado los costos del funeral del asegurado o pensionista fallecido, contra la presentación de las facturas originales, debidamente canceladas. Los interesados están en la obligación de comunicar al IESS inmediatamente el fallecimiento del jubilado o pensionista de montepío en las unidades del Sistema de Pensiones a Nivel Nacional, o a través de la página Web del IESS. El Empleador deberá haber registrado el aviso de salida por fallecimiento en caso de Afiliados activos, o el IESS en caso de afiliados voluntarios.

Gastos Reconocidos.

- Cofre mortuorio
- Servicios de velación
- Servicios de carroza
- Servicio religioso y
- Costos de inhumación o cremación

El derecho a reclamar el auxilio para funerales prescribe en un (1) año contado desde la fecha de fallecimiento del causante.

Valor máximo.

Se reembolsará en concepto de auxilio de funerales, hasta el valor equivalente al cuatrocientos por ciento (400%) del salario básico unificado mínimo del trabajador en general.

Requisitos/Documentos.

- Dos copias de la "Certificación simple gratuita para inhumación y sepultura" o partida de defunción.
- Factura(s) original(es) cancelada(s), a nombre de la persona que realizó los gastos del Auxilio para Funerales con el detalle de los gastos efectuados.
- Una fotocopia legible de los siguientes documentos:
- Cédula de identidad o ciudadanía del fallecido o fallecida,
- Cédula de identidad o ciudadanía de la persona que realizó los gastos del Auxilio para Funerales.
- Certificado de votación de la persona que realizó los gastos del Auxilio para Funerales, si es menor de 65 años.
- Una copia legible de la cuenta bancaria activa o certificación de cuenta bancaria activa, de la persona que realizó los gastos del Auxilio para Funerales.

Proceso para el trámite de Auxilio para Funerales.

1. Ingresar a la página web: http://www.iess.gob.ec/
2. Ingresar IESS en Línea.- Seleccionar la opción Solicitud de Pensiones
3. Ingresar el número de cédula de identidad
4. Escoger la opción Auxilio de Funerales
5. Llenar el formulario correspondiente con la información solicitada.

1.3.3. Prestaciones del Seguro del Riesgo de Trabajo.

El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo y acciones de reparación de los daños que resulten de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

No están amparados los accidentes que se originan por dolo o imprudencia del afiliado, ni las enfermedades excluidas en el Reglamento de este Seguro como causa de incapacidad para el trabajo.

Se financia con el aporte patronal del 0.5% del sueldo o salario de afiliado en relación de dependencia. En caso de los afiliados sin relación de dependencia el aporte obligatorio es fijado por el Consejo Directivo del IESS.

Protege a los afiliados, con relación laboral o sin ella, desde el primer día de trabajo, por accidente de trabajo o enfermedad profesional, este último, luego de seis meses de aportación y con certificados médicos.

1.3.3.1. Accidente de trabajo.

Es todo suceso imprevisto y repentino que le ocasiona al trabajador lesiones corporales, perturbaciones funcionales, la muerte inmediata o posterior con ocasión o como consecuencia del accidente o enfermedad profesional u ocupacional. También se considera accidente de trabajo el que sufre el asegurado al trasladarse desde su domicilio al lugar de trabajo y viceversa.

Documentos.

Aviso de accidente de trabajo.

1. Copia cédula de identidad, carné de afiliación y papeleta de votación (certificadas en notaria, que son fiel copia del original)
2. Copia de aviso de entrada al IESS o Historia Laboral
3. Copia de panillas y comprobantes de pago de aportes al IESS, del mes del accidente y de un mes anterior si fuere el caso.
4. Declaración del Trabajador accidentado en las oficinas del Seguro de Riesgos del Trabajo del IESS
5. Declaración de testigos en las oficinas del IESS (adjuntar cédula de identidad certificada en notaria)
6. Copia de la tarjeta, o control de asistencia, o certificado de horario de trabajo (original)
7. Informe ampliatorio y detallado del accidente de trabajo, otorgado por la empresa (original).
8. En el caso de que el accidente de trabajo sea de tránsito (in itinere) al lugar de trabajo o la casa se debe adjuntar copia certificada del parte policial o cualquier otro documento que avale el accidente.

Es indispensable que el aviso de accidente de trabajo se presente dentro de los diez días laborables, para que el empleador no incurra en responsabilidad patronal.

1.3.3.2. Enfermedad Profesional

Son afecciones agudas o crónicas causadas de manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que desempeña el asegurado y que le producen incapacidad.

Requisitos.

1. Registrar por lo menos 6 imposiciones mensuales inmediatamente anteriores al inicio de la enfermedad profesional.
2. Los afiliados voluntarios deben aportar un total de 6 imposiciones mensuales.
3. En los casos en que se advierta indicios de una enfermedad profesional, el empleador o el trabajador comunicarán inmediatamente a las dependencias del IESS para la investigación y adopción de medidas pertinentes, mediante el respectivo aviso.
4. Los afiliados voluntarios y autónomos deben presentar el correspondiente aviso de enfermedad profesional

Documentos.

Solicitud del Aviso de Enfermedad.

1. Informes médicos originales que tenga
2. Copia del Aviso de Entrada firmado y sellado por el patrono
3. Copia de las planillas de aportes firmado y sellado por el patrono (1 mes anterior a la fecha de presentación)
4. Copias de cédula de ciudadanía, papeleta de votación y carné de afiliación notariados.

1.3.3.3. Prestaciones y Servicios

Servicios de Prevención: estudios, análisis, evaluaciones y controles de los riesgos de trabajo, en los lugares donde desarrolla la actividad laboral.

Asistenciales: concede atención médica, quirúrgica, farmacología, hospitalaria y de rehabilitación. Provee y renueva aparatos de prótesis y órtesis.

Económicas: Consiste en subsidios e indemnizaciones o rentas pagadas en forma de pensión o capital.

Subsidio: hasta por un año dependiendo del grado de incapacidad y de los certificados conferidos por los profesionales médicos.

Indemnizaciones: se pagan por una sola vez en forma de capital, dependiendo del porcentaje de disminución de la capacidad para el trabajo, desde el 1% al 20% inclusive.

Pensiones: se pagan mensualmente, en forma vitalicia hasta el fallecimiento del afiliado. Las pensiones por incapacidades permanentes parciales van desde el 21% al 80% de disminución de la capacidad para el trabajo habitual. Estas rentas no causan derecho a montepío. Las incapacidades temporales (1 o 2 años); permanentes totales (80%) y absolutas (100%) en forma vitalicia, éstas si generan derecho a montepío.

Incapacidad temporal: es la que impide al trabajador afiliado concurrir a su trabajo, debido a accidente o enfermedad profesional, mientras reciba atención médica, quirúrgica, hospitalaria o de rehabilitación, la duración máxima de esta incapacidad será de doce meses.

Mientras persista la incapacidad, el subsidio en dinero es igual al 75% del sueldo o salario de cotización, durante las diez primeras semanas y el 66% durante el tiempo posterior a esas diez primeras semanas hasta completar el año (52 semanas).

Si la incapacidad sobrepasa de un año, el afiliado tendrá derecho a una pensión equivalente al 80%, que se conoce como Incapacidad temporal.

Incapacidad permanente parcial: es aquella que ocasiona al trabajador una lesión o perturbación funcional definitiva que signifique disminución en la integridad física del afiliado, la misma que será calculada con sujeción al cuadro valorativo de las incapacidades y a las normas reglamentarias vigentes.

Incapacidad permanente total: es aquella que inhabilita al afiliado realizar todas y las fundamentales tareas de su profesión u oficio habitual. El asegurado recibirá una renta mensual equivalente al 80% del promedio de sueldos o salarios del último año de aportación o del promedio de los cinco mejores años, si éste fuere superior.

Incapacidad permanente absoluta: es aquella que inhibe al afiliado realizar todas las funciones orgánicas sin la ayuda de una tercera persona, por ejemplo en las cuadriplejias. El asegurado recibirá una renta mensual equivalente al 100% del promedio de sueldos o salarios del último año de aportación o del promedio de los cinco mejores años, si este fuere superior.

Pensiones de viudez y orfandad: se concede a los deudos con derecho y se calcula sobre la renta de incapacidad permanente total que le habría correspondido al causante a la fecha de su muerte, aún en el caso que estuviere recibiendo renta permanente absoluta.

Trámite.

El empleador, el propio afiliado o sus familiares deben informar al IESS, en un plazo máximo de diez 10 días laborables, contados desde la fecha del accidente o diagnóstico de la supuesta enfermedad profesional.

Es importante que el empleador se encuentre al día en el pago de los aportes mensuales, pagados dentro de los 15 primeros días del mes subsiguiente.

1.3.3.4. Subsidios.

Es una prestación monetaria que se concede en forma gradual al asegurado con derecho, que deja de percibir el sueldo debido a una contingencia relacionada con un accidente de trabajo o enfermedad profesional, que le provoca el cese forzoso en la actividad principal del mismo.

Por accidente de trabajo.

Requisitos.

En caso de accidente de trabajo no se exige tiempo de espera alguno y el IESS comprobará la existencia de la respectiva relación laboral previa a la presentación de la denuncia del accidente, la misma que se lo hará en las oficinas de Riesgos del Trabajo, dentro de los 10 días laborables de ocurrido el accidente.

El IESS paga el subsidio a partir del 2º día de incapacidad en los casos de los trabajadores sometidos al Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días) El 1er. día de incapacidad será de cuenta del patrono (Art.29 del Reglamento de Subsidios)

Para los servidores públicos el subsidio se otorga después de terminado el período de licencia con sueldo, establecido en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y hasta por 52 semanas,, incluidos los días de licencia con sueldo. El IESS paga el 100% de aportes durante el tiempo subsidiado.

Documentos.

1. Cuatro originales del Aviso de Accidente de Trabajo llenados por la empresa/afiliado/y/o familiar.
2. Copia de cédula de ciudadanía del accidentado, debidamente certificada en notaría, que es fiel copia del original.
3. Copia del Aviso de Entrada al IESS o Historia Laboral, certificado con firma,
4. nombre de la persona que firma, cargo y sello de responsabilidad por parte de la empresa.
5. Copia de planillas y comprobantes de pagos de aportes al IESS, del mes del accidente y un mes anterior si fuese el caso, con firma y sello de responsabilidad de la empresa.
6. Copia de tarjeta o control de asistencia, o certificado de horario de trabajo, debidamente certificada con firma, nombre de la personal que firma y sello de responsabilidad de la empresa.
7. Declaración del accidentado y testigos del posible accidente de trabajo.
8. Informe ampliatorio y detallado sobre los hechos que precedieron al accidente de trabajo con firma, nombre de la personal que firma, cargo y sello de responsabilidad por parte de la empresa.
9. Cualquier documento que esclarezca los hechos que precedieron al accidente de trabajo, certificado con firma, nombre de la persona que firma, cargo y sello de responsabilidad por parte de la empresa que extiende el documento.
10. Los certificados médicos de reposo originales.

Por enfermedad profesional.

El subsidio se otorga a todos los afiliados a los regímenes general y especiales, excepto a los del Seguro Social Campesino.

Requisitos.

- Registrar por lo menos 6 imposiciones mensuales inmediatamente anteriores al inicio de la enfermedad profesional.
- Los afiliados voluntarios deben aportar un total de 12 imposiciones mensuales.
- El IESS paga este subsidio a partir del 4to día de la incapacidad en el caso de los trabajadores amparados por el Código del Trabajo y hasta por 52 semanas (364 días).
- El pago por los 3 primeros días de incapacidad será de cuenta del empleador.
- A los servidores públicos otorga el subsidio después de terminado el período de licencia con sueldo, establecido en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y hasta por 52 semanas.
- Dentro de este lapso se incluyen los días de licencia con sueldo.

Documentos.

Solicitud del Aviso de Enfermedad.

1. Informes médicos originales que tenga
2. Copia del Aviso de Entrada firmado y sellado por el patrono
3. Copia de las planillas de aportes firmado y sellado por el patrono (1 mes anterior a la fecha de presentación)
4. Copias de cédula de ciudadanía
5. El trámite de subsidio lo efectúa el propio afiliado o sus familiares.

1.3.3.5. Fallecimientos.

Cuando el trabajador fallece a causa de accidente de trabajo, para el trámite del seguro de muerte es necesario presentar, los siguientes documentos:

Aviso de accidente.

1. Copia de cédula de ciudadanía, certificado de votación.
2. Copia d aviso de entrada
3. Copia de planillas y comprobante de pago de aportes al IESS del es del accidente y de un mes anterior.
4. Informe ampliatorio y detallado del empleador, sobre los hechos que precedieron al accidente
5. Certificado del horario de labores y/o control de asistencia del trabajado.
6. Partida defunción
7. Declaraciones de testigos y del cónyuge sobreviviente, adjuntar copia de cédula de ciudadanía
8. Parte policial, reconocimiento legal del cadáver - Certificados médicos
9. Recorte de prensa o cualquier otro documento que avalice el esclarecimiento del caso.

1.3.4. SEGURO SOCIAL CAMPESINO.

El Seguro Social Campesino es un régimen especial del Seguro Universal Obligatorio, que protege a la población rural y a las personas dedicadas a la pesca artesanal. El Seguro Social Campesino también cuenta con los servicios de:

1.3.4.1. Salud.

Atención primaria en los dispensarios rurales del Seguro Social Campesino. Tienen derecho el jefe de familia y sus miembros. Están protegidos por enfermedad y maternidad, así como también el jubilado por vejez e invalidez de este seguro. No reconoce subsidios en dinero, ni gastos de movilización, ni ayuda económica. No se reconoce compensación de gastos por atenciones médicas en servicios particulares, ni tratamientos en el exterior.

1.3.4.2. Jubilación por Vejez.

La pensión de jubilación por vejez se otorga exclusivamente al jefe de familia, que registre un mínimo de ciento veinte (120) imposiciones mensuales y se encuentre entre los sesenta y cinco (65) y setenta (70) años de edad, y después de los setenta (70) de edad, según la siguiente escala, pero en ningún caso menos de cinco (5) años de aportes.

1.3.4.3. Jubilación por Invalidez.

Se otorga exclusivamente al jefe de familia asegurado invalidado en forma total y permanente, siempre que acredite un mínimo de sesenta (60) imposiciones mensuales de aportación. La incapacidad es determinada por la Comisión de Valuación de incapacidades, de acuerdo a su Reglamento.

1.3.4.4. Auxilio de Funerales

El auxilio para funerales se concede cuando fallece cualquier miembro, afiliado de la familia, en una cuantía equivalente al veinticinco por ciento (25%) del salario mínimo de aportación.

Requisitos:

- Carné (copia)
- Comprobante de pago de aporte
- Cédula de identidad del causante y de la persona que va a cobrar (copia)
- Solicitud de auxilio de funerales
- Partida de defunción original

1.4. CÓNYUGES DE AFILIADOS AL IESS, PODRIÁN SER ASEGURADOS.

Las amas de casa y sus hijos podrán ser afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y tener cobertura en las áreas de salud en todo el país, sólo con una aportación extra del 3.4 por ciento del cónyuge afiliado. El servicio podría ponerse en marcha desde el 2011, pues son miles de los afiliados que tienen esposas dedicadas a ser amas de casa, por lo que implementar esta nueva afiliación será una ayuda significativa para los ecuatorianos. El servicio principal para acceder a este servicio sería que el afiliado cuente en primer lugar con fondos de reserva y llene una solicitud para el ingreso de su cónyuge al Sistema de Seguridad Social.

1.5. IMPORTANCIA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA.

La Dirección Provincial del IESS Santa Elena, es una de las Instituciones que mantiene una posición y categoría privilegiada, siendo una entidad autónoma con personería jurídica y fondos propios distintos de los del Fisco. Sin embargo dado el gran tamaño de clientes y su crecimiento constante, requiere día a día diseñar estrategias que le permita satisfacer las necesidades de los mismos.

Esta institución es importante para el desarrollo de la comunidad, además de construir una buena inversión para el fondo de pensiones del IESS, genera empleo directo e indirecto, de tal forma que muchas personas pueden acceder al servicio de préstamos, y beneficiarse con el servicio médico que es parte integral de la institución.

Es muy importante considerar también que el Afiliado o Jubilado, al estar asegurado por el IESS cuenta con diferentes beneficios y sobre todo tiene la confiabilidad de que el Patrono se encuentre cumpliendo con todas sus obligaciones ya que esta entidad también se encarga de regular y hacer cumplir con las diferentes leyes que por ende mejoraran la calidad de vida de los empleados.

Cabe recalcar que la institución no cuenta con la documentación necesaria de los procesos del Grupo de Trabajo de Afiliación. Recaudación y Control Contributivo, que se pueden realizar vía internet, la misma que serviría de respaldo para nuevos empleados y facilitaría la atención y agilidad en el servicio dado por el exceso de concentración de los trámites que se presentan a diario.

En la perspectiva señalada podemos destacar la importancia de incorporar a la labor que realiza la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, un sistema permanente de planificación, mediante un manual de procesos de servicio al cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, dada la necesidad de establecer políticas y mecanismos de desarrollo institucional, en el cual el IESS se encuentra inmerso en un mundo cambiante y dinámico, que es presionada por una cobertura cada vez más amplía y por una creciente modernización y tecnificación de sus sistemas operativos.

Los usuarios internos y externos pueden contar con una guía adecuada sobre los procesos que se realizan mediante el servicio en línea del IESS, permitiéndoles así adquirir un conocimiento práctico a medida que van utilizando el sistema de Historia Laboral, evitando errores en los procedimientos y ahorrando tiempo al no tener que necesariamente acercarse a las ventanillas de la institución para realizar diferentes consultas o trámites, pero cabe recalcar que en casos más complejos a efectuarse en el sistema, estos solo pueden ser realizados por el funcionario autorizado por el IESS.

El manual de procesos de servicio al cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, también servirá como guía de entrenamiento para nuevos afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios, ya que a través del manual irán adquiriendo el conocimiento necesario para la utilización de este nuevo sistema, con el único fin de facilitar información indispensable para los usuarios internos y externos que se vean involucrados con los diferentes procesos y trámites que se realizan en este grupo de trabajo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

1.6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL).

CUADRO 6:

Grupos de Trabajos de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

GRUPOS DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS SANTA ELENA
1. **Jefe de la Dirección Provincial IESS Santa Elena.** 2. **Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo.** Cuenta con: • 7 oficinistas. 3. **Grupo de Trabajo de Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Auditoría.** Cuenta con: • Auxiliar Contable • Economista Especialista • Tesorero • Asistente Administrativo 4. **Grupo de Trabajo de Fondos de Terceros.** Cuenta con: • 2 oficinistas. 5. **Grupo de Trabajo del Sistema de Pensiones.** Cuenta con. • Oficinista responsable del Grupo • Trabajadora Social 6. **Grupo de Trabajo de Servicios Generales.** Cuenta con: • Auxiliar Contable • Oficinista • Chofer • Conserje 7. **Grupo de Trabajo de Juzgado de Coactivas.** • Juez de Coactiva • Asesora Legal • Abogado Externo • Responsable de cartera y cobranza

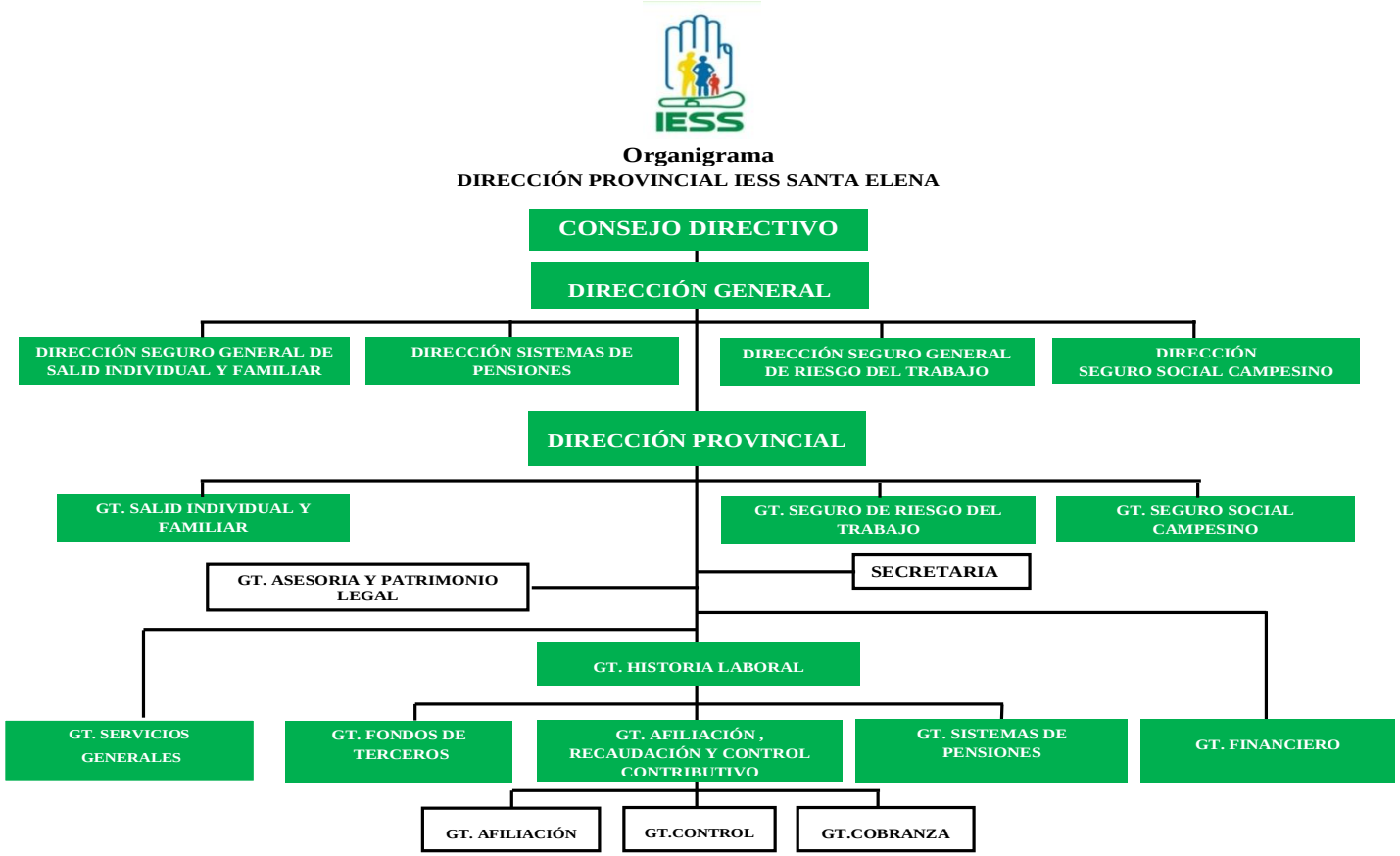
Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena, Abril/2011

Elaborado por: Betsy Perero.

La Dirección Provincial del IESS Santa Elena, cuenta con un 24 funcionarios, en la cual, están distribuidos en los diferentes Grupos de Trabajos de las cuales se derivan diversas áreas, como podemos mostrar en el organigrama. “Datos Dirección Provincial del IESS Santa Elena”.

GRÁFICO 1:

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS SANTA ELENA.



Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena, Abril/2011

Elaborado por: Betsy Perero.

1.7. MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

CONCEPTOS DE MANUALES DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

El manual de procesos se define como un documento que registra el conjunto de procesos discriminando en actividades y tareas que se realizan en toda la organización, o en determinadas áreas de las mismas, según MEJÍA B. (2007), "Gerencia de Procesos para la organización" Pág. 59, Editorial ECOE EDICIONES, 5ta edición, México.

AUGEDO TOBÓN L., ESCOBAR B. (2007), "Gestión por Procesos", Pág. 180, Editorial Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, ICONTEC Cuarta Edición, considera al manual de procesos, como el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas, se considera como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades, evitando la duplicidad de esfuerzos, todo ello con la finalidad optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los trámites que realiza el usuario.

La documentación plasmadas en un manual de procesos, es un factor de gran transcendencia en el aseguramiento de la calidad, pues no se puede pretender que un producto o servicio llene todos los requisitos que el cliente espera si las personas que lo están realizando directamente no tiene claro cómo es exactamente que deben de realizar su trabajo. GRADOS Jaime. (2005), "Inducción, reclutamiento y selección", Pág. 78, 8va.Reimpresión, Editorial El Manual Moderno, México.

Estar documentados también facilita el proceso de inducción de un nuevo empleado a su puesto, pues conoce de antemano las actividades que debe realizar y la forma en las que debe realizarlas. Un empleado puede faltar sin que todas las operaciones se conviertan en un caos pues alguien puede suplirlo.

Los manuales de procesos determinan el orden en el cual se deben realizar las actividades; más no indican la manera en que deben realizarse; pues de eso se encargan los métodos, mismos que están implícitos en los procesos. Así mismo argumentan que un método es aquel que detalla la forma exacta de cómo ejecutar una actividad previamente establecida, la cual puede ser rutinaria y repetitiva.

Se considera que el empleo de los manuales se creó como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización y la política, estructura funcional, procesos y otras prácticas del organismo para que el que está trabajando, pueda dársele de una manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante los manuales.Martin G. Álvarez Torres (2008), "Manual para elaborar Políticas y Procedimientos", Pág. 65, Editorial Panorama, México, Segunda Edición.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Definición de proceso y procedimiento.

El concepto de gestión por procesos, establece como principio la generación y agregación de valor, de manera que la acción se soporte con análisis, revisión de experiencias, aplicación de directrices y herramientas de la organización y cuyos resultados den respuesta a las necesidades de la misma.

CUADRO 7:

Definición de Procedimientos y Procesos.

Procedimientos	Procesos
Definición de pasos para ejecutar una tarea.	Transforman las entradas en salidas.
Existen y son estáticos	Son dinámicos
Impulsados por la finalización de la tarea	Impulsados por la consecución de un resultado.
Se implementan	Se operan y se gestionan
Se encuentra en el cumplimiento de las normas	Se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas

Fuente: Libro de Mejía Braulio Gerencia de Procesos.

Elaborado por: Betsy Perero

MEJÍA B. (2007), "Gerencia de Procesos para la organización" Pág. 89, Editorial ECOE EDICIONES, 5ta edición, México, manifiesta que, "El Manual de Procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades que realizan un servicio, un departamento o toda la organización".

1.8. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

Los manuales de procesos son fundamentales para planear adecuadamente; por ello, según MÚNICH y GARCÍA (2005), "Inducción, reclutamiento y selección", Pág. 45,8va.Reimpresión, México, son importantes porque: determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueven la eficiencia y especialización; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades; determinan cómo deben ejecutarse las actividades, y también cuándo y quién debe realizarlas y son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

De tal forma la secuencia del trabajo es de forma lógica, y esto se refleja en el buen resultado obtenido en su ejecución, permitiendo este manual en contribuir para un mejor desempeño en una institución, la información recabada de la misma debe tener una constante actualización del manual con el que se trabaja, para obtener así un excelente desempeño y mejorar los procesos los cuales ayudarán a hacer más eficiente las actividades en la empresa.

Es importante señalar que los manuales de procesos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la institución.

Según BERNAL TORRES, CÉSAR Augusto, SIERRA ARANGO, HERNÁN Darío, (2008), "Proceso Administrativo", Pág. 106, Editorial Pearson Prentice Hall. Primera edición, México, dicen que los manuales de procesos son imprescindibles, y tienen como objetivo: compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, unidades administrativas que intervienen precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales.

Así mismo actividades complementadas en procesos como; uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración; determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores; facilitar las labores, aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones y constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y métodos."OGALLA SEGURA Francisco (2005),"Sistema de Gestión", Pág. 84, Ediciones Díaz de Santos. España.

Una vez analizados los conceptos aportados por distintos autores, se concluye que, un manual de procesos es un documento que contiene de forma secuencial la descripción de las actividades o procesos que deben realizarse de acuerdo a las funciones diarias del personal asignado dentro de un área de trabajo determinada.

1.9. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

Es fundamental conocer el alcance o limitaciones que tienen los cambios involucrados en la atención al cliente, pues no siempre todo lo que se propone se logra, más aún, cuando los cambios demandan altos niveles de responsabilidad y cumplimiento.

Además, "MUNCH L.(2007), "Fundamento de la Administración", Pág. 29 Pearson Prentice Hall. Edición11va., Editorial Trillas México, sugiere que es preciso tener presente que situaciones plantean cambios profundos, como es el caso de implementar un manual de procesos de servicio al cliente, en Instituciones públicas, en muchos momentos se acompañan de resistencias, evidentes en unos casos, ocultas en otros, que frenan los retos al cambio.Es importante señalar que para implantar un manual de procesos de servicio al cliente en una institución pública, se necesita de acuerdos y consensos de los integrantes de la Institución, por lo que es necesario conocer el punto de vista de sus actores frente a las mismas y las acciones implementadas.

Este manual permite la formalización de los procesos para un mejor control administrativo y la estandarización de los mismos, facilitando a su vez el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El manual nos permite organizar el flujo de trámites y el manejo de archivos, disponiendo de información fidedigna, actualizada y completa como base para la atención a los afiliados, pensionistas y beneficiarios que esperan obtener un servicio ágil de los procesos que se llevan a cabo en los diferentes módulos. Se debe actualizarse cada cierto tiempo, dependiendo de los cambios que se den en el sistema, para de esta manera los procesos se puedan manejar de una manera eficaz, logrando así la efectividad en el servicio y cumplir con las expectativas que los clientes requieren.

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la empresa o institución y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican los grados de autoridad y responsabilidad de las funciones que se realizan en cada área.

La formalización de los procesos en la institución, tiene como alcance definir teóricamente y por escrito cada uno de los procesos y subprocesos que los empleados tienen que hacer, cuando deben hacerlo y cómo llevarlo a cabo. Además organizar eficazmente los procesos que deben efectuarse dependiendo de cada caso que se presente, pues el usuario asiste a la institución con la confianza de encontrar una respuesta favorable a lo que está solicitando y sobre todo que el proceso sea confiable de principio a fin.

Este manual describe los procesos administrativos, y expone en una secuencia ordenada las principales operaciones o pasos que componen cada procedimiento, y la manera de realizarlo. Contiene además, diagramas de flujo, que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones, e incluye las dependencias administrativas que intervienen en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, precisando sus responsabilidades y la participación de cada cual y evitando así posibles congestiones al desconocer un determinado procedimiento.

1.10. VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

1. La secuencia del trabajo es de forma lógica, y esto se refleja en el buen resultado obtenido en la atención al cliente.
2. En este manual no se presentan inconvenientes de tipo jerárquico, ya que es un documento auxiliar que suministra la información a los funcionarios de la institución, no es necesario recibir instrucciones de sus jefes para realizar dicha tarea, pues es una de sus funciones.
3. Ayudan al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.
4. Son una fuente importante y constante de información sobre los procesos que se realizan en la institución.
5. Aumentan la predisposición del personal para asumir responsabilidades.
6. Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
7. Conserva la experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
8. Facilitan la identificación mediante la utilización de un código en cada proceso.
9. Clarifican la acción o procesos a seguir, en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a lo que se debe ejecutar.
10. Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que se presentan a diario en la institución
11. Identificar aquellos procesos que agregan valor a los resultados.
12. Mejorar la calidad de los servicios del departamento.
13. Permitir que se conozca la forma por qué y para qué se realizan las actividades.
14. Establecer una secuencia lógica de ejecución de los procesos.

1.11. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS.

Partiendo de las ventajas de la utilización de los manuales de procesos, se pueden enunciar algunas características que ellos deben cumplir:

1. Facilitar la orientación de los procesos y disposiciones específicas, mediante un diagrama de flujo que corresponda a su verdadera necesidad.
2. El manual de procedimientos de servicio al cliente, va a contener una redacción simple, corta y comprensible de los procesos a realizar.
3. Hacer uso racional y adecuado del manual de procedimientos, por parte de los funcionarios.
4. Tener un proceso continuo de revisión y actualización del manual, en cuanto a implementación de nuevos procesos del sistema.

La tarea de preparar manuales de procesos, requiere de mucha precisión, los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. “RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, (2007), “Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos”, Pág. 125, Editorial ECAFSA/THOMSON, 3era. Edición, México.

1.12. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES.

Dentro de la clasificación de manuales, se detallan 29 tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresariales, que están divididos por su contenido y su función específica“RODRÍGUEZ VALENCIA J., (2007), “Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos”, Pág. 125, Editorial ECAFSA/THOMSON, 3era. Edición, México.

CUADRO 8:

Clasificación de los Manuales.

POR SU CONTENIDO	**1.** Manual de historia del organismo o institución. **2.** Manual de organización. **3.** Manual de políticas. **4.** Manual de procesos **5.** Manual de procedimientos y normas. **6.** Manual de contenido múltiple (cuando trata de dos contenidos, por ejemplo políticas y procesos; historia y organización). **7.** Manual administrativo **8.** Manual de normas administrativas **9.** Manual de funciones **10.** Manual del especialista. **11.** Manual del empleado. **12.** Manual de propósito múltiple.
POR FUNCIÓN ESPECÍFICA	**13.** Manual de producción. **14.** Manual de compras. **15.** Manual de ventas. **16.** Manual de finanzas. **17.** Manual de contabilidad **18.** Manual de crédito y cobranza. **19.** Manual de personal. **20.** Manual técnico. **21.** Manual de adiestramiento o instructivo. **22.** Manual de puestos
GENERAL	**23.** Manuales generales de organización **24.** Manuales generales de Procesos **25.** Manuales generales de Políticas
ESPECÍFICO	**26.** Manual específico de reclutamiento y selección **27.** Manual específico de Auditoría Interna **28.** Manual especifico de Políticas de Personal **29.** Manual específico de procesos de tesorería

Fuente: Libro de Rodríguez Valencia, Como Elaborar y Usar los Manuales.

Elaborado por: Betsy Perero

1.13. SELECCIÓN DEL MANUAL.

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procesos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa, para saber con qué tipo de manuales se debe contar. Dichos manuales pueden abarcar a toda la empresa: una dirección, un departamento, una oficina, una sección, un puesto, etcétera. Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

POR SU CONTENIDO.

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

Manuales de Historia: Es importante darle a los empleados información respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimiento, logros ya que esto le da al empleado una introspectiva de tradición, contribuyendo a una mejor comprensión, aumenta la moral y ayuda al empleado a sentir que pertenece, que forma parte de la compañía.

Manual de Organización: Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

Manual de Políticas: Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Manual de Procesos: Es la expresión analítica de los procesos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso, "RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, (2007), "Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos", Pág. 37, Editorial ECAFSA/THOMSON, 3era. Edición, México.

Manual de Procedimientos y Normas: Describe en detalle las operaciones que integran los procesos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procesos. Es la expresión analítica de los procesos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

Manual de Contenido Múltiple: Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

Manual de Adiestramiento o Instructivo: Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, utilizan técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de auto evaluación para comprobar el nivel de comprensión del contenido.

Manual Administrativo: Son una valiosa herramienta técnica que, coadyuva a lograr una adecuada sistematización de los procesos administrativos de la empresa, facilitan el aprendizaje de la organización.

Manual de Normas Administrativas: Corresponde a un documento donde se especifican una serie de normas y procesos relacionados básicamente con las novedades de personal tanto en lo relacionado con nómina, bonificaciones, incentivos de índole interno y extralegal, vacaciones, permisos, etc.

Manual de Funciones: Es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía.

Manual para Especialistas: Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

Manual del Empleado: Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma. Se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación, programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, etc.

Manual de Propósitos Múltiples: Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.

POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA.

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

Manual de Producción: Este manual es de vital importancia pues es necesario coordinar el control de producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería; siendo utilizados en las operaciones de la fábrica.

Manual de Compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

Manual de Ventas: Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procesos, controles, etc.).

Manual de Finanzas: Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones especificas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

Manual de Contabilidad: Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

Manual de Crédito y Cobranzas: Se refiere a la determinación por escrito de procesos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

Manual de Personal: Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

Manual Técnico: Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función. Ejemplos de este tipo de "Manual técnico de auditoría administrativa", y el "Manual técnico de sistemas y procesos".

Manuales de Puestos: También llamado manual individual. Este precisa las labores, los procesos y rutinas de un particular. Describe las labores y explica cómo deben ejecutarse.

GENERAL.

Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

Manual General de Organización: Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

Manual General de Procesos: Este es también resultado de la planeación, contiene los procesos de todas las unidades orgánicas que conforman en un organismo social, a fin de uniformar la forma de operar, "RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, (2007), "Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos", Pág. 189, Editorial ECAFSA/THOMSON, 3era. Edición, México.

Manual General de Políticas: Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitudes de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

ESPECÍFICOS.

Manual Específico de Reclutamiento y Selección: Se refiere a una parte de una área específica (personal). Y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.

Manual Especifico de Auditoría Interna: Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación especifica a determinados tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.

Manual Específico de Políticas de Personal: Este se enfoca a definir "políticas", pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones.

Manual Específico de Procesos de Tesorería: Consiste en elaborar los procesos en el orden de importancia de un área específica, a fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, etc.

Analizado cada uno de los diferentes manuales existentes que pueden ser adaptados en las instituciones públicas o privadas, podemos indicar que el manual que más se ajusta al proyecto, es el manual de procesos, la cual es un documento que sirve de guía para todos el personal de una institución.

Podemos indicar que este manual, es de vital importancia para la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, porque va existir un manual práctico que sirvan como mecanismo de consulta permanente, y de esta manera los funcionarios respalden sus acciones.

Además poco a poco conocerán con toda seguridad los trámites a seguir en los módulos y su actualización en el sistema será más fácil, cuando se requiera cambios en la página web.

1.14. CLASIFICACIÓN INTERNA DE LOS PROCESOS.

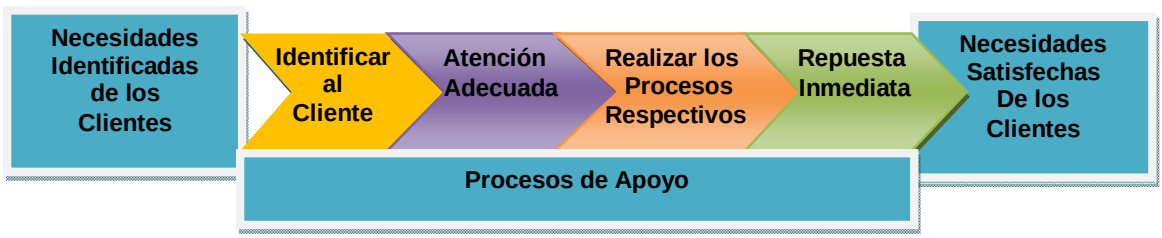
Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. En otras palabras, es la manera en la que se hacen las cosas en la organización.

"MEJÍA GARCÍA B. (2007),"Gerencia de Procesos", Pág. 55, Quinta Edición. Eco Ediciones Bogotá, define a los procesos como "Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno". En definitiva, todas estas definiciones hacen énfasis en el flujo de actividades de una empresa ya que son estos flujos los que realmente generan valor al cliente, como la cadena de valor.

La satisfacción de los clientes radica en que la empresa desarrolle un nivel de eficiencia general que se evidencia en la calidad de los procesos o procedimientos que la organización desarrolle. En esta ilustración muestra como los procesos van generando valor al cliente.

GRÁFICO 2:

Procesos de Apoyo.



Fuente: Libro de Mejía García B. (2007), "Gerencia de Procesos"

Elaborado por: Betsy Perero

Como complemento a lo anterior se presentan otras definiciones de proceso:

1. Secuencia de acciones a generar un valor añadido.
2. Sucesión de actividades en el tiempo con un fin definido
3. Personas, equipos y procesos en actividades de trabajo diseñadas para generar un resultado específico.

CLASIFICACIÓN INTERNA DE LOS PROCESOS.

CUADRO 9:

Mapa de Procesos.

PROCESOS ESTRATEGICOS	PROCESOS OPERATIVOS	PROCESOSDE APOYO
Necesarios para el mantenimiento y progreso de la organización:	Guardan relación directa con los usuarios(clientes), tienen impacto sobre su satisfacción:	Apoyan los procesos operativos para que se cumplan:
Plan Estratégico Encuestas de Satisfacción Plan de Investigación Autoevaluación	Proceso – Trámites	Gestión - Atención

Fuente: Libro de Mejía García Braulio, Gerencia de Procesos.
Elaborado por: Betsy Perero

Podemos indicar, que para la clasificación interna de los procesos se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

a) Procesos Estratégicos: Adecuan la Institución a las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo tanto, guían la organización para incrementar la calidad en los servicios que presta sus clientes, están orientados a las actividades estratégicas de la organización. Se suelen referir a las leyes, normativas, aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.

b) Procesos Operativos: Aquellos que están en contacto directo con el cliente. Consideran integralmente todas las actividades que generan mayor valor agregado y tienen mayor impacto sobre la satisfacción del usuario.

c) Procesos de Apoyo: En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión. Son aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

La clasificación interna de los procesos Organizacionales también tienen un periodo de vida útil, el cual es determinado por factores internos, que provocan su obsolescencia, ó en otros casos, el crecimiento de la misma estructura provoca su incapacidad para conseguir los objetivos de la empresa.

Se establece que un manual de procesos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procesos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la institución.

La información que se obtenga del manual de procesos, debe ser cuidadosamente utilizada, porque existen procesos similares que de no seguir los pasos adecuados, pueden ser afectados. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier institución, se hace necesario hacer el levantamiento de procesos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia en todos los procesos a realizar en una empresa.

1.15. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

En la actualidad son cada vez más las empresas que se ven obligadas a modificar radicalmente sus estructuras y procesos como consecuencia de los cambios producidos en el entorno.Para llevar a cabo un excelente servicio, mediante la implementación del manual, debemos conocer de forma secuencial los pasos que se deben realizar dentro de un proceso o procedimiento, al precisar las áreas responsables de la ejecución de un proceso.

Es conveniente, incluir la información referente a la duración aproximada y a la frecuencia del procedimiento, porque el sistema tiene un tiempo limitado para la ejecución de dichos procesos, porque de tal forma el sistema se cuelga y se tendrá que reiniciar el proceso desde el principio, así mismo para la revisión y actualización del presente manual.

Es necesario señalar que cuando un manual incluya un solo procedimiento deberá contener instrucciones, representación gráfica y descripción narrativa del conjunto de instrucciones específicas para realizar una gama de operaciones.

También se debe verificar si existen procedimientos de enlace con el nivel central, debido a que es importante analizar cómo se enlazan los procesos con los centrales, pues en este punto, es donde pueden existir retrasos en los trámites y anomalías que resolver.

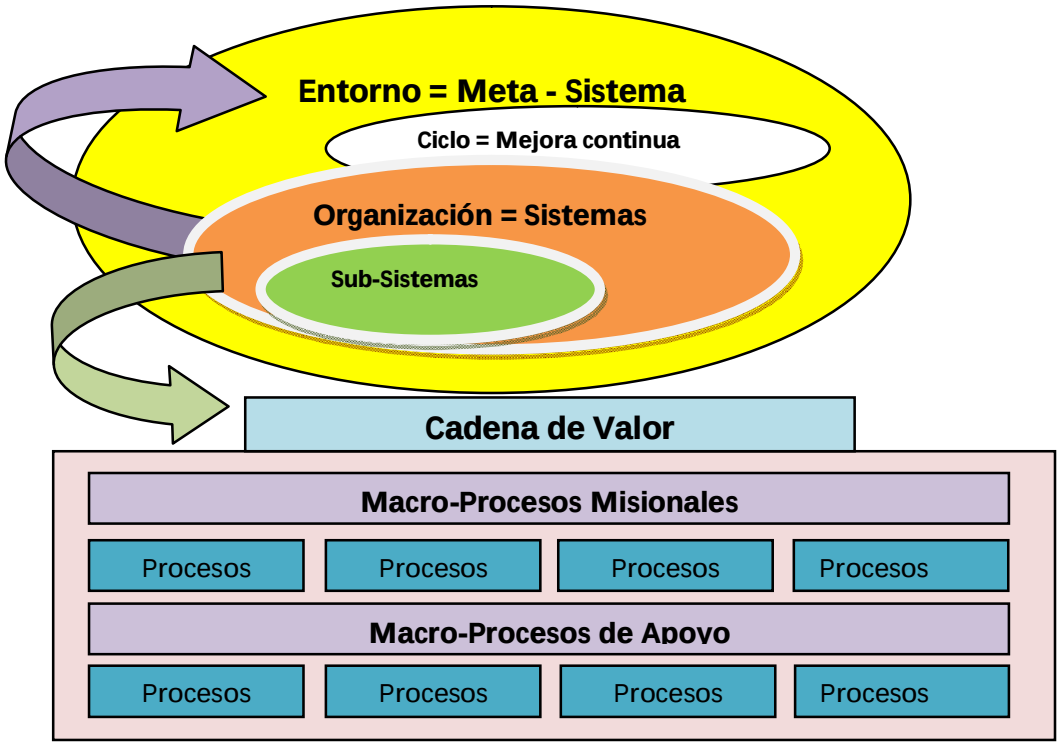
Verificar los tiempos de ejecución desde el inicio hasta el fin, con el objeto de captar los puntos y las unidades en donde se presentan con mayor incidencia las demoras o problemas que obstaculizan el proceso en su conjunto.

Por otra parte, resulta importante analizar los volúmenes de trabajo y la frecuencia con que se realizan los procesos para determinar la importancia de los mismos y sugerir medidas que hagan eficiente su operatividad.

En este esquema, se observa cómo cada organización (sistema) posee subsistemas y macro-procesos que conforman la cadena de valor de la empresa. Estos macro-procesos están compuestos por procesos, y éstos a su vez por subprocesos y así sucesivamente hasta llegar a los procedimientos. MEJÍA GARCÍA B. (2007), "Gerencia de Procesos", Pág. 88, Quinta Edición. Eco Ediciones Bogotá.

GRÁFICO 3:

Cadena de Valor.



Fuente: Mejía Braulio, Gerencia de Procesos.

Elaborado por: Betsy Perero

1.16. CARACTERISTICAS DE LOS PROCESOS.

Los procesos constan de los siguientes procesos, de acuerdo con el mapa general de los mismos:

Esto se realiza desagregando cada proceso macro en los subprocesos que lo constituyen, demostrando cómo un proceso macro se divide en subprocesos, que a su vez poseen varias actividades o elementos del proceso de menor nivel.

La clasificación de los procesos es importante porque establecen cuáles son las salidas o resultados que se producen y establece dónde se inicia el siguiente paso de todo el proceso. Lo que hace necesario una definición de quien produce las salidas y revela las fronteras de cada subproceso, que por lo general es la parte más ambigua y menos clara.

Ordenar y documentar la selección de dichos procesos y actividades, permite a las instituciones racionalizar el uso de los recursos al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas, eliminar cuellos de botella por indefinición, evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempos, movimientos.

Propender por definición de tareas en forma sencilla y clara, genera eficacia, eficiencia y seguridad como elementos esenciales de una buena gestión, al tiempo que facilita la aplicación de los mecanismos de autocontrol en un proceso de mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad organizacional para atender sus compromisos con los clientes. MEJÍA GARCÍA B. (2007), “Gerencia de Procesos”, Pág. 88, Quinta Edición. Eco Ediciones Bogotá.

1.17. JERARQUIA DE UN PROCESO.

De acuerdo a la complejidad de los procesos, tenemos:

Macro procesos: Conjunto de procesos interrelacionados que tienen un objetivo común.

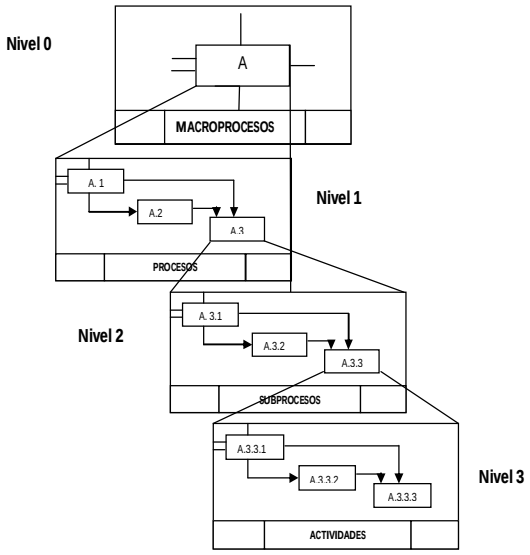
Procesos: Secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

Subprocesos: Parte complementaria para lograr que el procesos se realice correctamente.

Podemos apreciar la jerarquía de procesos en la siguiente figura: PÉREZ FERNÁNDEZ V. (2009),"Fundamentos de Gestión por Procesos", Pág. 104, Editorial ESIC.

GRÁFICO 4:

Jerarquía de un Proceso.



Fuente: Libro de Pérez Fernández, Fundamentos de Gestión por Procesos

Elaborado por: Betsy Perero

1.18. DIAGRAMA DE FLUJO.

En un manual de procesos como se muestra anteriormente, se incluye en su contenido el diagrama de flujo, siendo uno de los aspectos fundamentales a tomar en cuenta en la realización de actividades o procesos que deben seguirse en la realización de las funciones de un área o departamento.

Un Diagrama de Flujo representa la esquematización gráfica, el cual muestra gráficamente los pasos o procesos a seguir para alcanzar la solución de un problema. Su correcta construcción es sumamente importante porque, a partir del mismo se escribe los subprocesos. ÁLVAREZ TORRES M. G. (2005), "Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procesos", Pág. 34, Panorama Editorial, México, Novena reimpresión.

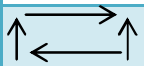
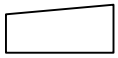
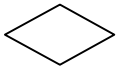
Se define un diagrama de flujo como las representaciones simbólicas o pictóricas de un procedimiento administrativo. También se considera a los diagramas de flujo como una herramienta importante a desarrollarse en un procedimiento, ya que sirven para describir las etapas de un proceso; apoyar el desarrollo de procesos; dar seguimiento a los productos; identificar a los clientes y proveedores; planificar, revisar, diseñar y documentar procedimientos; facilitar el entrenamiento de nuevos empleados y hacer presentaciones directivas.

Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión; muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan; facilitando a los empleados el análisis de las mismas; son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

Por otra parte se argumenta que cuando los miembros de un equipo conocen perfectamente su parte del proceso, pero no conocen bien el proceso completo, el diagrama de flujo les suministrará la información que les hace falta, logrando así una mejor comprensión; ya que una figura dice más que mil palabras. ÁLVAREZ TORRES M. (2005), "Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procesos", Pág. 107 Panorama Editorial, México, Novena reimpresión

GRÁFICO 5:

Símbolos de Diagrama de Flujo.

SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	
Indicador de inició de un proceso o procedimiento	
Conector dentro del flujo y que no generan documentos	
Representa una proceso o actividad que genera documentos	
Enviar información	
Flujo de los procesos o procedimientos	
Entrada manual	
Proceso predefinido	
Decisión o cambio	
Documentos	
Datos almacenados	
Eliminar un proceso o procedimiento	
Información que puede ser usada en otros procesos o procedimientos o en una actividad combinada.	
Actividades que vienen de otro procedimiento. Actividades que continúan en otro procedimiento.	
Conector utilizado para representar el fin de un proceso o procedimiento	

Fuente: Álvarez Torres, Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procesos.

Elaborado por: Betsy Perero

1.19. CODIFICACIÓN Y SIMBOLOGÍA DEL MANUAL DE PROCESOS.

En el presente Manual se ha optado por facilitar la identificación de los documentos, mediante la utilización de un código de acuerdo al siguiente detalle:

(Nomenclatura Proceso) – (Número versión) – (Proceso) - (Subproceso).
Ejemplo: **GTMP – 01 – A - 1.2.3.**

La estructura general consta de:

CUADRO 10:

Codificación y Simbología del Manual de Procesos

Nomenclatura Proceso	Nombre del proceso general al que hace referencia el manual, podrá utilizar máximo cuatro letras para describir. Ejemplo: **GTMP**
Número Versión	Debido a la dinámica de los procesos, es preciso determinar el número de versión, en la cual se identificará para cada cambio realizado en el proceso. Tendrá dos dígitos. Ejemplo: **01**
Proceso	Código secuencial alfabético, que identifica cada uno de los procesos que se realizan. Ejemplo: **A**
Subproceso	Código secuencial numérico, que identifica divisiones de los procesos en subprocesos a ser detallados, tomando en cuenta la continuidad y orden del proceso. Ejemplo: **1.2.3.**

Fuente: Libro de Alvarez Torres Martín, Manual de políticas y procesos

Elaborado por: Betsy Perero

1.20. CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCESOS.

El Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, se estructura en base a procesos y procedimientos, cada uno de los cuales ha sido definido siguiendo la siguiente conformación:

CUADRO 11:

Contenido del Manual de Procesos.

Estructura del Manual de Procesos	
Nombre del Proceso	Nombre conciso y coherente del proceso que se va a describir.
Código	Código que se asigna de acuerdo al instructivo de siglas y codificación que se define en la sección de cada departamento.
Página	Secuencia de los procesos por páginas
Objetivos	Explicación del propósito que se pretende cumplir con el proceso.
Alcance	Esfera de acción que cubre el procedimiento.
Normas y/o Políticas	Criterio o lineamientos generales de acción determinan en forma explícita.
Participantes	Persona o Departamento cuya actividad está relacionada directamente con el desarrollo del proceso: es el responsable de la gestión del proceso.
Descripción de los Procesos	Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada proceso que se realizan.
Flujograma	Representación gráfica y secuencial de las actividades de un proceso.
Documentación	Formas impresas que se utilizan en el proceso.

Fuente: Libro de Alvarez Torres Martín, Manual de políticas y procesos

Elaborado por: Betsy Perero

1.21. UTILIDAD DEL MANUAL.

1. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de los procesos, su ejecución y las políticas del mismo.
2. Auxilian en la inducción de un nuevo personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
3. Documento guía para el análisis o revisión de los procesos de un sistema.
4. Interviene en la consulta de todo el personal.
5. Sirve para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
6. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
7. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
8. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.MEJÍA B. (2007), “Gerencia de Procesos para la Organización”, Pág. 55, Editorial ECOE EDICIONES, 5ta edición.

CAPITULO II.

2. METODOLOGÍA.

La metodología es la ciencia que estudia los métodos que son utilizados por el ser humano para encontrar soluciones óptimas a problemas teóricos o prácticos, con la finalidad de mejorar el sistema de la organización o empresa. BERNAL C (2000), "De la Investigación para Administración y Economía" Pág. 189, Editorial Prentice Hall, México. La metodología definida nos va a permitir responder a las preguntas que se desea estudiar a profundidad, determinar el por qué de la investigación y especificar que es lo que se quiere alcanzar partiendo de un problema que se ha vuelto muy importante de resolver dentro de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación es un protocolo en el cual se especifican las tareas que demanda la ejecución de una investigación; con un propósito, el objetivo de estudio; el diseño combina teoría, metodología y técnicas. En esta fase comprende los recursos técnicos que se emplean para estudiar la información obtenida con el fin de conocerla en forma detallada, podemos determinar alternativas de acción específicas que permitan derivar soluciones óptimas para lograr los resultados deseados de la institución.

La presente investigación se desarrolla considerando la investigación cualitativa, uno de los paradigmas recomendados en trabajos de titulación por el Dr. MÉNDEZ Carlos (2007), en su texto "Metodología de la Investigación".

2.1.1. Método Cualitativo.

El estudio de los procesos de la institución, es basado en el método de la observación y se toma nota de todas las actividades que cada uno realiza en el rol que desempeña dentro de la institución. Datos estadísticos como: tiempo de espera, demoras en el servicio. Actitudes como: amabilidad, cortesía. Conductas observables como: rapidez, lentitud, cualificación, competencia a la hora de brindar el servicio.

El objeto de esta investigación, se basa en documentar todos los procesos que se llevan a cabo en el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, por medio de un Manual de Procesos de Servicio al Cliente, de tal forma describir las actividades que se ejecutan en el desarrollo del mismo, así como recoger sugerencias, por medio de entrevistas y encuestas aplicada a los funcionarios y clientes de la institución.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La modalidad del trabajo de titulación que se utiliza en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, según Dr. MÉNDEZ Carlos (2007), "Metodología de la Investigación", Pág. 88 considera que el proyecto factible: Comprende el diseño y desarrollo de un manual de procesos de servicio al cliente, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de los afiliados y de la institución. Para su formulación y ejecución se apoya en investigaciones de tipo bibliográfica, de campo, e histórica, que son las que más se ajustan al objeto de investigación.

En la estructura del proyecto factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la investigación, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto.

En este estudio no solo se investiga lo que afecta en la institución, sino que se plantea una alternativa de solución, como es un Diseño de Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, considerando el apoyo de investigaciones de tipo bibliográfica, de campo y histórica, que conlleven a establecer las pautas y características fundamentales inherentes a la fundamentación teórica de la investigación.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL BIBLIOGRÁFICA.

Esta investigación tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos libros y publicaciones.

"Msc. PAREDES GARCÉS W. (2009), "Como Desarrollar una Tesis", Pág. 27, BIGcopy 1era Edición", su aplicación se basa en estudios sociales comparados, socioculturales, históricas entre otros.

HERNÁNDEZ SAMPIERI R. (2006), "Metodología de la Investigación", Pág. 98, Editorial McGraw-Hill, 4ta.Edición, considera la investigación de un determinado problema, como el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido. Esta técnica permite la selección y análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el manual y el estado actual de la institución.

Para ello nos basamos en la utilización de fuentes primarias en el caso de documentos y secundarias en el caso de libros, revistas, bases jurídicas, administrativas, reglamentos, diarios oficiales, actas de reuniones, circulares, oficios, internet y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio. Este tipo de investigación tiene un ámbito determinado, su originalidad se refleja en el manejo de documentos y libros que permitan conocer, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios y conceptualizaciones, análisis, conclusiones, recomendaciones de los diferentes autores y de la institución en estudio, con el propósito de ampliar el conocimiento y dar soluciones optimas al problema.

2.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.

Este tipo de investigación es considerada como una de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema de estudio en el lugar de los acontecimientos.

HERNÁNDEZ SAMPIERI R. (2006), "Metodología de la Investigación", Pág. 98, Editorial McGraw-Hill, 4ta. Edición, manifiesta que la investigación de campo es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

En la modalidad de investigación de campo, se utiliza generalmente las encuestas, las entrevistas, entre las más esenciales sin dejar de descartar aquellas técnicas que nos permiten afianzar las posibilidades de mejoramiento de la información para el objeto en estudio.

Entrevista: Se realiza a los funcionarios que laboran en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, la cual son consideremos relevantes para la investigación, la entrevista será estructurada por medio de preguntas del tema a tratar, mediante un dialogo planificado, la cual nos permite obtener información y profundizar un poco más lo que en algunas ocasiones no se puede establecer con la encuesta.

La encuesta: Es importante hacer un diagnostico de cómo está en realidad el problema en la institución, cuantificarlo y cualificarlo. La encuesta se aplica a los clientes que visitan la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, a través de un cuestionario con preguntas de todo tipo, que faciliten su comprensión. Tomando en cuenta estas técnicas de investigación, podemos definir que otro método muy importante es la observación.

La observación: Comprende visitas constantes a la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, detallando y recolectando información necesaria, de los diferentes puestos de trabajo.

2.3.3. INVESTIGACIÓN HISTÓRICA.

Esta investigación se basa en hechos históricos, el cual orienta a estudiar los sucesos del pasado con los del presente, tal es el caso de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, que a pesar de tener presencia de varios años en la región, no cuenta con la formalización de sus procesos, el mismo que no permite realizar las actividades de una manera eficiente.

Esto conlleva a que los funcionarios no briden una atención adecuada al cliente. Por tanto es importante contar con documentos que contengan los datos necesarios y la secuencia de actividades y habilidades requeridas para la realización de los procesos de la institución.

Tomando en cuenta la gran transcendencia que tiene el IESS, y sus direcciones, en relación con la sociedad, a medida que las personas prestan sus servicios a esta Institución, se involucran del problema por el que se atraviesa en la misma, el cual se plasman en documentos los hechos históricos que son fuentes para analizar lo que sucede actualmente. Así mismo por diarios, histografias, internet, prensas radiales y telecomunicaciones, tenemos información del tema a tratar.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población.

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, HERNÁNDEZ C. (2005), manifiesta que población es "el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones."La institución a la que se orienta el presente objeto de estudio, corresponde a las personas que intervienen de manera directa e indirecta en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, localizada en la Provincia de Santa Elena jurisdicción del Cantón La Libertad, Vía Punta Carnero.

El universo del presente trabajo está conformado por 16.605 personas aproximadamente, como lo demuestra el cuadro número 1 que involucra a los diferentes actores de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por dos estratos claramente definidos. El primero, conformado por los veinte y uno (24) funcionarios que trabajan en la institución, los cuales por su naturaleza e importancia pasarán a formar parte de la muestra. El segundo estrato está representado por los doce mil cuatrocientos cincuenta y dos (16.605) clientes de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, quedando entonces la población de la siguiente manera:

CUADRO 12:

Distribución de la Población.

POBLACIÓN	**# de Personas**
Empleados de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena	24
Afiliados de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena	16.605
TOTAL	**16.629**

Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena, Diciembre/2010
Elaborado por: Betsy Perero

Muestra.

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Aunque existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra cuantitativa. Según HERNÁNDEZ SAMPIERI R. (2006), "Metodología de la Investigación", Pág. 120, Editorial McGraw-Hill, 4ta. Edición.

El enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población”.

Existen varios tipos de muestreo, dependiendo de que la muestra sea finita o infinita. Consideremos una población finita, de la que deseamos extraer una muestra. Cuando el proceso de extracción es tal que garantiza a cada uno de los elementos de la población la misma oportunidad de ser incluidos en dicha muestra, denominamos al proceso de selección muestreo aleatorio.

Una muestra infinita es un conjunto de variables aleatorias que son independientes idénticamente distribuidas.

El muestreo aleatorio se puede plantear bajo lo siguiente:

Muestra Aleatoria Simple: muestra seleccionada de manera que cada elemento o persona en la población que se estudia tiene la misma oportunidad conocida de quedar incluida en la muestra.

De acuerdo a las características de la investigación, la población a la que se oriente el presente estudio, representa un universo finito, ya que está conformado por los clientes que visitan diariamente a la institución a solicitar un servicio, y por los funcionarios que laboran dentro de la institución, la misma que la población está conformada por 16.605, procediendo así, a aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra aleatoria simple con población finita.

Las encuestas son realizadas de acuerdo al tamaño de la muestra obtenida, para lo cual se aplica la siguiente fórmula:

MUESTRA ALEATORIA SIMPLE CON POBLACIÓN FINITA.

P = Probabilidad de éxito (0.50)

Q = Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Tamaño de la población (16.605)

E= error de estimación (6%)

K= # de desviac. Típicas "Z" (1: 68%, **2: 95,5%,** 3: 99.7%)

n = Tamaño de la muestra (547)

$$n = \frac{P.Q.N}{(N-1)E^2 / K^2 + P.Q}$$

$$n = \frac{0.50x0.50x16.605}{(16605-1)0.06^2 / 2^2 + 0.50x0.50}$$

$$n = \frac{8303}{(16604)(0.0036)/4 + 0.25}$$

$$n = \frac{8303}{(16604)(0.0009) + 0.25}$$

$$n = \frac{8303}{14.94 + 0.25}$$

$$n = \frac{8303}{15.19}$$

$$n = 546.61 \Leftrightarrow 547$$

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Las variables son aquellas propiedades que poseen ciertas características o particularidades y son susceptibles de medirse u observarse, las variables indican los aspectos relevantes del fenómeno en estudio y que está en relación directa con el planteamiento del problema.

A partir de ello se selecciona las técnicas e instrumentos de información para la ejecución del problema en estudio.

El tema del proyecto de la presente investigación es:

"Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena".

Identificación de las Variables:

VARIABLE INDEPENDIENTES.

Manual de Procesos de Servicio al Cliente

VARIABLE DEPENDIENTES.

Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

CUADRO 13:

Operacionalización de las Variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEM
Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.	**VARIABLE DEPENDIENTE** Manual de Procesos de Servicio al Cliente.	Un manual de procesos de servicio al cliente, es un documento que contiene de forma secuencial la descripción de diferentes actividades que deben realizarse de acuerdo a las funciones diarias, dentro de una determinada área de trabajo, existen diferentes clases de manuales que son necesarios para orientar al talento humano. **"Fincowsky Franklin"**	Manual de procesos Servicio al cliente. Descripción de actividades. Funciones diaria del personal. Área de trabajo Talento Humano	Tipos de manuales Buzón de sugerencias Cronogramas de trabajo Registros diarios Nº de áreas Calificado	1.- ¿Estaría de acuerdo que se implemente en la institución un manual de procesos de servicio al cliente? **(E)** 1.- ¿Se encuentra usted afiliado al IESS? **(C)** 2.- ¿La institución cuenta con un buzón de sugerencias u otro instrumento para que los clientes puedan depositar sus comentarios? **(E)** 2.- ¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución? **(C)** 3.- ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio? **(C)** 4.- ¿Está usted al tanto de los problemas que puedan existir en su área o departamento? **(E)** 4.- ¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones? **(C)** 5.- ¿ En la realización de su trabajo aplica usted los procesos adecuadamente? **(E)** 5.- ¿Al momento de un servicio, queda satisfecho/a con la información que le brindan los funcionarios? **(C)** 6.- ¿Cada qué tiempo le brindan capacitación para atender al cliente? **(E)** 6.- ¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada? **(C)**
	VARIABLE INDEPENDIENTE Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.	El desempeño del personal mejorará a través de la documentación de sus procesos, sirve de guía para el entrenamiento de nuevos empleados, fortalece la comunicación, garantizando la seguridad y confiabilidad a los afiliados. **"Maclean Gary".**	Desempeño del personal Documentación de procesos Guía para entrenamiento de nuevo personal Fortalece la comunicación. Garantiza la seguridad. Confiabilidad a los afiliados.	Evaluación de desempeño Resultados obtenidos Manual de procesos Trabajo en equipo Nº de solución de trámites Nº de clientes satisfechos	7.- ¿Cada qué tiempo le realizan test para evaluar su desempeño? **(E)** 7.- ¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución? **(C)** 8.- ¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos? **(C)** 9.- ¿Qué clase de guía utiliza para respaldar los procesos que se realizan en su área o sección? **(E)** 9.- ¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS? **(C)** 10.-¿Existe comunicación y trabajo en equipo en la institución? **(E)** 10.- ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución? 11.-¿Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades laborales? **(E)** 11.- ¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere? **(C)** 12.- ¿Cuáles son sus aspiraciones dentro de la institución? **(E)** 12.- ¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted? **(C)**

Fuente: Libro de Hernández Sampiere, Metodología de la Investigación

Elaborado por: Betsy Perero

2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

El éxito de la investigación depende de la calidad de la información que se adquiere, tanto de las fuentes primarias como de las secundarias así como del procesamiento y presentación de la información.

Técnicas: Es un instrumento que permite facilitar el procesamiento de la información en la investigación. Considerando los objetivos de la investigación, en el presente trabajo se utiliza técnicas de tipo documental, histórica y de campo, de tal forma emplearemos los siguientes instrumentos.

Bibliográfica.

Fichaje, se considera como aquel instrumento que facilita al autor obtener información para el desarrollo de la investigación.

Lectura Científica, está técnica permite ampliar el conocimiento del fenómeno en estudio, y realizar las propias conclusiones que permitan profundizar el desarrollo de la investigación. Mediante bibliografías y información recabada por libros, internet, se facilita el desarrollo del proyecto a ejecutar, así mismo será necesario para la elaboración del marco teórico, tener referencia de la investigación, como respaldo para fuentes fidedignas y confiables, de la misma manera, se utiliza datos estadísticos del INEC, y datos de la institución para calcular y poder determinar la demanda de usuarios que tiene la institución.

El instrumento se aplica, para recolectar la información mediante la encuesta y entrevista, ya que constituyen instrumentos básicos para recolección de información, para apoyar nuestro objeto de estudio, en cual estará conformado por un conjunto de preguntas debidamente preparadas y ordenadas a base de un formulario en el que se recogen las respuestas que deben ser procesadas para el análisis posterior.

De Campo.

Encuesta, instrumento guía, mediante el cual se establece el diagnóstico, la situación que enfrenta la institución y sus afiliados, y la necesidad que existe, la implementación de un diseño de un Manual de Procesos de Servicio al Cliente.

Entrevista, una vez diseñado un cuestionario se procede a entrevistar a personas consideradas líderes de opinión. En este caso de Director Provincial y funcionarios de la Institución, ya que posee experiencia en su ámbito, expresando información valiosa para la investigación.

Histórica.

Datos históricos, podemos conocer acontecimientos del pasado y relacionar con lo que afecta actualmente en la de estos datos determinar la solución.

Conocer las normas, reglamentos vigentes, y decretos que se establecen en el IESS, que es la matriz de las Direcciones, y que todo cambio efectuado en las dependencias debe ser comunicado y con la debida autorización de la Dirección General del IESS, toda información relevante al mismo va ser de gran importancia para el objeto en estudio. Conocer cada uno de los empleados que integran la institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí, y su conformación a través de una estructura orgánica específica y propia.

La observación, ya que partimos del conocimiento del problema, relacionándonos con las personas que conocen del tema a investigar.

2.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

La información se procesa en función de los instrumentos y técnicas utilizadas, en la investigación del Manual de Procesos de Servicio al Cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena. Terminada esta etapa, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, se elaboran tablas de distribución de cada ítems considerando los diferentes elementos de la muestra y categorías, las mismas que se realizaron a 547 personas.

Con los datos de las tablas estadísticas, se tabulan los datos por medios de gráficas en forma circular apiladas en porcentajes, en el programa Microsoft Excel, por ser más convenientes de acuerdo a las características de la información, puesto que nos permite establecer, determinar y analizar los resultados por medio de la representación gráfica, de esta manera se tabula cada pregunta relacionados a los diferentes aspectos de la investigación.

Encuesta aplicada a los clientes de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

1. ¿Se encuentra usted afiliado al IESS?

CUADRO 14:

¿Se encuentra usted afiliado al IESS?

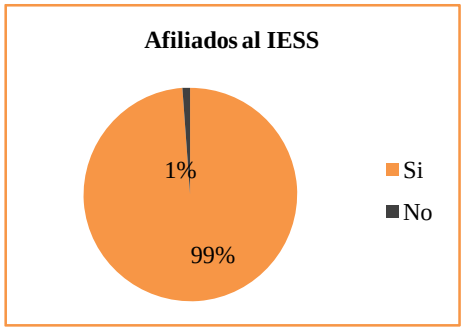
Ítems	Valoración	%
Si	542	99%
No	5	1%
TOTAL	**547**	**1,00**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 6:

¿Se encuentra usted afiliado al IESS?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

De los datos obtenidos en la encuesta realizada a los 547 clientes que visitan la institución, tenemos que en su gran mayoría se encuentran afiliados al IESS, tan solo el 1% no lo está y recurren a la institución por denuncias, o por información sobre jubilaciones de parientes, etc.

2. ¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución?

CUADRO 15:

¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución?

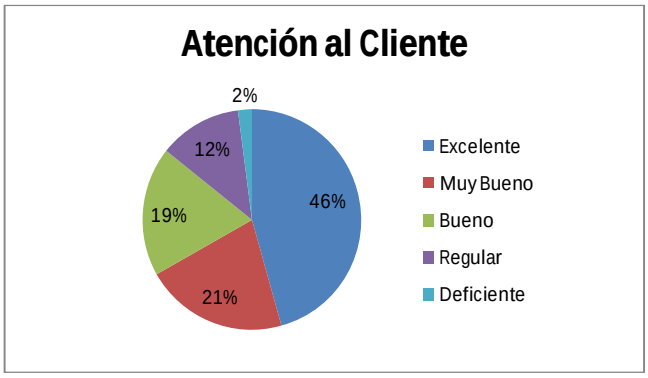
Ítems	Valoración	%
Excelente	250	46%
Muy Bueno	115	21%
Bueno	104	19%
Regular	67	12%
Deficiente	11	2%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 7:

¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

Mediante la encuesta realizada a los afiliados de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, podemos determinar que de las 547 personas encuestadas, un gran porcentaje manifestó que el servicio que brinda la institución es excelente, aunque existe un porcentaje mínimo que considera que no es tan bueno. Esto nos indica que el servicio es bueno pero debe mejorarse hasta llegar a la excelencia.

3. ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio?

CUADRO 16:

¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio?

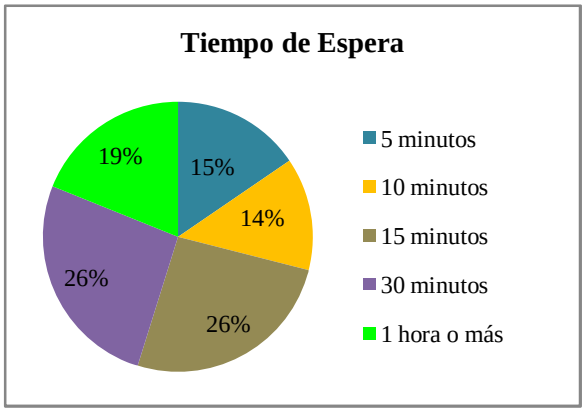
Ítems	Valoración	%
5 minutos	82	15%
10 minutos	77	14%
15 minutos	142	26%
30 minutos	142	26%
1 hora o más	104	19%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 8:

¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

Como podemos observar, en la gráfica, un 26% de los clientes nos dicen que esperan 15 a 30 minutos para ser atendidos, mientras que un 19% esperan 1 hora o en ocasiones más tiempo para solicitar un servicio, un 15% esperan 5 minutos, y el 14% 10 minutos. Los resultados prevalecen, que la mayoría de clientes esperan de 15 a 30 minutos, por lo que es necesario ser más eficientes a la hora de brindar un servicio.

4. ¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios?

CUADRO 17:

¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios?

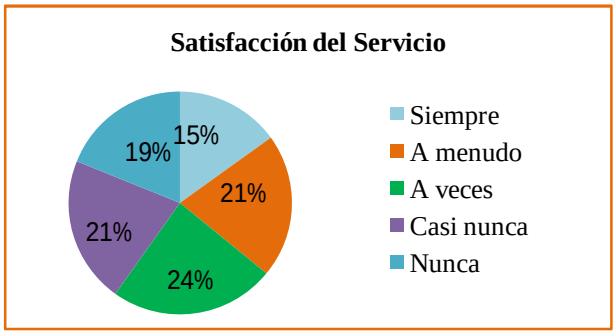
Ítems	Valoración	%
Siempre	82	15%
A menudo	115	21%
A veces	131	24%
Casi nunca	115	21%
Nunca	104	19%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 9:

¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

De la estimación de un cien por ciento de la población para la muestra, podemos indicar que el 24% de las personas nos dice que a veces quedan satisfechos con la información que le brindan los funcionarios, a diferencia de un número significativo de encuestados que manifiestan que la información que reciben no despejan en su totalidad las dudas que ellos tienen.

5. ¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere?

CUADRO 18:

¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere?

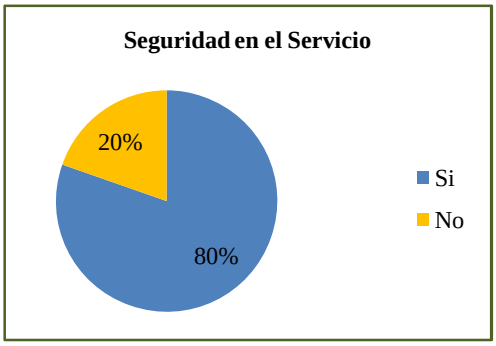
Ítems	Valoración	%
Si	438	80%
No	109	20%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 10:

¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

De la encuesta realizada a los 547 clientes que visitan la institución por el requerimiento de un servicio, el 80% nos indico que los funcionarios no le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio, porque muchos de ellos no tienen conocimientos en ese campo o no tienen paciencia para dar explicaciones sobre los trámites, mientras que un 20% nos dice que los funcionarios con mayor experiencia son los que dan seguridad al requerir servicio. Podemos determinar que por falta de guía los nuevos funcionarios no saben cómo basar sus acciones al momento de brindar un servicio, lo que ocasiona inseguridad en los usuarios.

6. **¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones?**

CUADRO 19:

¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones?

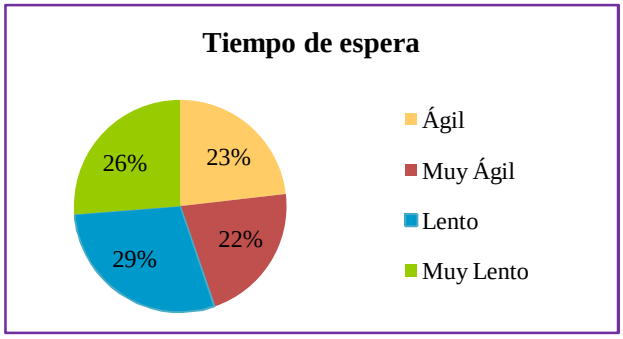
Ítems	Valoración	%
Ágil	126	23%
Muy Ágil	120	22%
Lento	159	29%
Muy Lento	142	26%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 11:

¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones?.



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

Con respecto al tiempo de espera en las transacciones u operaciones que se realizan en la institución, un 29% de los clientes dicen que es lento, por lo que tienen que esperar demasiado para realizar una transacción, mientras que el 26% nos dice que el servicio es muy lento, y el 23% nos indica que es ágil, el 22% nos dicen que es muy ágil. Nos podemos dar cuenta, que las transacciones que se realizan en la institución, son lentas, lo que incide a la alta insatisfacción de los clientes.

7. ¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada?

CUADRO 20:

¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada?

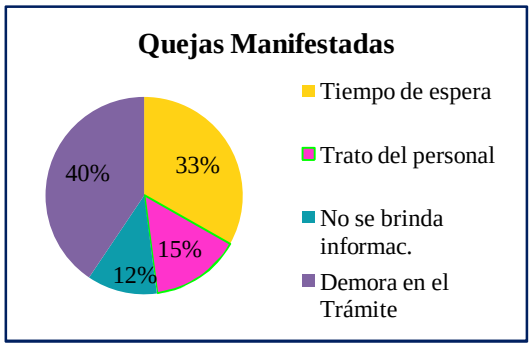
Ítems	Valoración	%
Tiempo de espera	181	33%
Trato del personal	82	15%
No se brinda informac.	66	12%
Demora en el Trámite	219	40%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 12:

¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

El 40% de personas encuestadas nos manifiestan, que en la institución se demoran mucho para solucionar un trámite, el 33% nos dice que tienen que esperar demasiado para ser atendidos, un 15% nos dicen que no reciben un trato adecuado por parte de los funcionarios, y un 12% se queja que no se brindan la información adecuada y suficiente. Podemos indicar que la mayoría de usuarios requieren que los trámites se realicen en un menor tiempo con un resultado eficaz.

8. ¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos?

CUADRO 21:

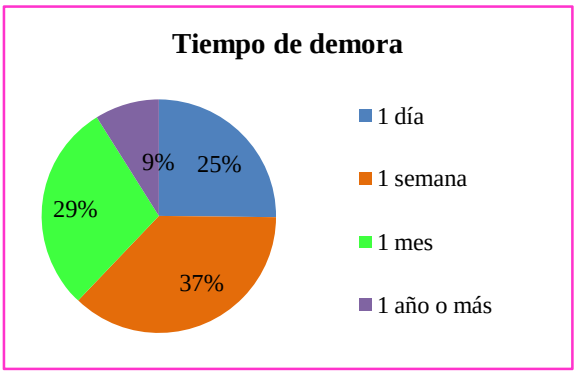
¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos?

Ítems	Valoración	%
1 día	137	25%
1 semana	202	37%
1 mes	159	29%
1 año o más	49	9%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010
Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 13:

¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010
Elaborado por: Betsy Perero

Se puede deducir que el 37% de las personas que realizan trámites constantemente, manifiestan que se demoran en la institución 1 semana en darle solución a sus quejas o reclamos, el 29% de los clientes, nos indican que en la institución se demoran 1 mes para darle solución a sus quejas y reclamos, el 25% 1 día y el 9% 1 año o a veces más tiempo. Los clientes necesitan que sus quejas y reclamos tengan el tratamiento apropiado en un determinado tiempo.

9. ¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted?

CUADRO 22:

¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted?

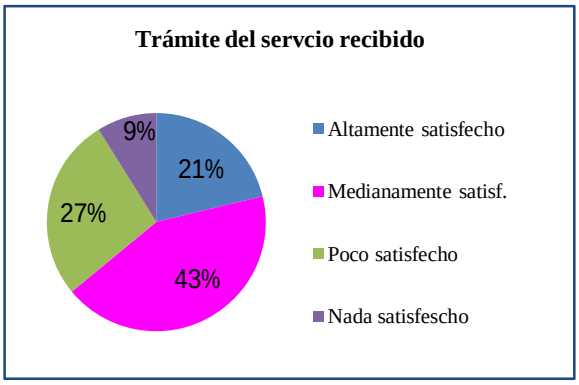
Ítems	Valoración	%
Altamente satisfecho	115	21%
Medianamente satisf.	235	43%
Poco satisfecho	148	27%
Nada satisfecho	49	9%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 14:

¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted?.



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

De las 547 personas encuestadas el 43% nos indicó, que se sienten medianamente satisfechos con el servicio ofrecido, el 27% nos dice que se sienten poco satisfechos, los 21% altamente satisfechos, y el 9% nada satisfechos. Los usuarios que visitan la institución constantemente necesitan que se les dé un valor agregado en cuanto a la atención y recibir el servicio en un menor tiempo, para sentirse altamente satisfechos.

10. ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución?

CUADRO 23:

¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución?

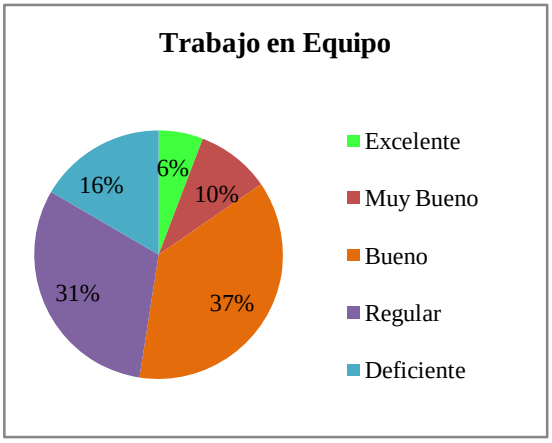
Ítems	Valoración	%
Excelente	33	6%
Muy Bueno	55	10%
Bueno	202	37%
Regular	170	31%
Deficiente	88	16%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 15:

¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

De las 547 personas que se les aplicó la encuesta, un 37% nos manifestaron que consideran el trabajo en equipo bueno, el 31% considera el trabajo en equipo regular, el 17% deficiente, el 10% muy bueno y el 6% de los clientes consideran el trabajo en equipo excelente.

11. ¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución?

CUADRO 24:

¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución?

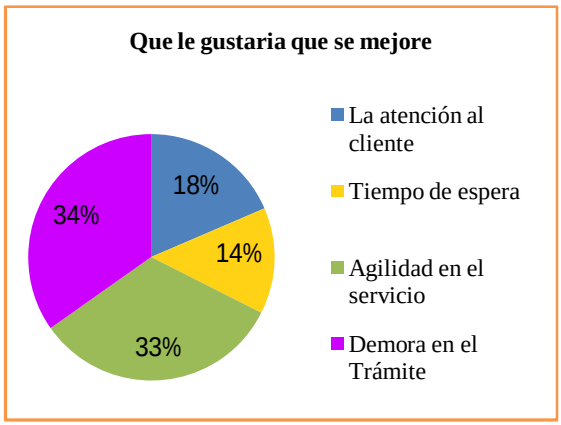
Ítems	Valoración	%
La atención al cliente	104	19%
Tiempo de espera	77	14%
Agilidad en el servicio	181	33%
Demora en el Trámite	186	34%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 16:

¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

El 34% de las personas encuestadas, nos manifestaron que le gustaría que se mejore la demora en el servicio, el 33% respondió que le gustaría que se mejore la agilidad en el servicio, un 18% la atención al cliente y el 14% el tiempo de espera. Se debería de buscar nuevas alternativas para que el servicio sea más ágil, y dar mayor importancia a los trámites para que sean resueltos en un corto tiempo.

12. ¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS?

CUADRO 25:

¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS?.

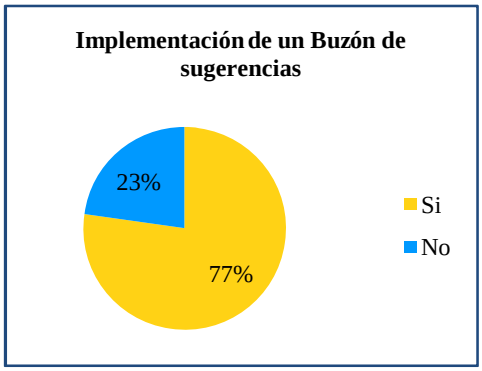
Ítems	Valoración	%
Si	421	77%
No	126	23%
TOTAL	**547**	**100%**

Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 17:

¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS?



Fuente: Afiliados y Jubilados del IESS, Dic./2010

Elaborado por: Betsy Perero

Podemos observar que de 547 personas encuestadas, el 77% de los usuarios están de acuerdo que se implemente un buzón de sugerencias para depositar sus comentarios o quejas, mientras que un 23% dice que no es necesario porque se los puede solucionar hablando con los superiores. Muchas personas no lo hacen por miedo alguna mala interpretación por parte de los funcionarios.

Análisis de la Entrevista aplicada a los funcionarios de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.

1. ¿Está usted al tanto de los problemas que puedan existir en su área o departamento?

De los 13 funcionarios entrevistados, de un total de 24 que conforman la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, podemos indicar que el 100% de los que participaron en la entrevista, están al tanto de los problemas que se suscitan en su área, como podemos constatar el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, está encargado de recuperar la Mora Patronal, y adaptar los cambios que se efectúen en base a los reglamentos, resoluciones de la seguridad social, para ser aplicados en los diferentes casos que se presenten como puede ser en acuerdos administrativos, o títulos de créditos, o la respectiva sanción de los empleadores al no cumplir con sus obligaciones patronales.

El Grupo de Trabajo de Pensiones, está al tanto sobre las jubilaciones, fondos de terceros, aportaciones. Así mismo podemos indicar el departamento de contabilidad que es el que lleva la disponibilidad presupuestaria de la institución, la cual si no se maneja correctamente el uso del presupuesto establecido, existen multas y llamados de atención al no cumplir lo requerido.

Cada funcionario responsable de su área al no poder resolver un problema que se suscita en su módulo, se reúne con el Director Provincial para buscar alternativas de solución o enviar informes a la Dirección General del IESS, sobre lo que está ocurriendo, y así dar una solución oportuna al problema originado.

2. ¿La institución cuenta con un buzón de sugerencias u otro instrumento para que los clientes puedan depositar sus comentarios?

De los 24 funcionarios, los 13 que fueron entrevistados en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, podemos manifestar que 2 personas equivalente al 15%, desconocen la existencia de dicho buzón de sugerencias, mientras que 11 personas equivalente al 85%, nos indicaron que si existe un buzón de sugerencias para que los clientes depositen sus quejas, comentarios o inquietudes, ese buzón se encuentra en la parte externa de la institución, a la entrada y está debidamente sellada, y cada cierto tiempo es revisado por supervisores encargados de la Dirección General del IESS. Teniendo en cuenta que este buzón no puede ser monitoreado por funcionarios de la institución.

3. ¿En la realización de su trabajo aplica usted los procesos adecuadamente?

De los 13 funcionarios entrevistados en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, el 100% nos manifestaron que tratan de realizar sus procesos adecuadamente porque un error podría perjudicar a los afiliados o la imagen institucional.

El Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, realiza el control mensual de la recaudación de aportes y la mora patronal, y el registro de los casos de responsabilidad patronal debidamente sancionada por la autoridad competente. Trámite de solicitudes de acuerdos administrativos, convenio de purga de mora patronal o convenio de consolidación de obligaciones patronales, la calificación de las garantías ofrecidas, en base a las resoluciones vigentes por el órgano regulador.

El Grupo de Trabajo de Pensiones, se encarga del establecimiento y administración del registro de la Historia Laboral Prestacional del pensionista del IESS. La revisión de las pensiones en curso de pago a los jubilados y beneficiarios de viudez y orfandad, y de la cuantía del subsidio para funerales. Así mismo el control del cumplimiento de la entrega oportuna de las pensiones y prestaciones económicas a los asegurados del IESS. Los funcionarios que están relacionados con el departamento contable, manifestaron, que tratan de realizar los procesos adecuadamente porque un error en la contabilidad, cambia todo el presupuesto con que se maneja en la institución.

Lo que respecta al servicio al cliente, hacen lo posible por manejar adecuadamente los procesos sistematizados y darle el tratamiento necesario a los trámites que se suscitan cada día. Por tal razón en la institución, se han incrementado nuevas áreas de atención al cliente, para que cada funcionario realice adecuadamente los procesos que se les hace responsable, y que no exista duplicidad de funciones o carga de trabajo.

4. ¿Qué clase de guía utiliza para respaldar los procesos que se realizan en su área o sección?.

De los 24 funcionarios, fueron entrevistados 13 de los cuales 10, que representan el 77% manifestaron que solo se basan en su experiencia para realizar sus procesos, mientras que 3 funcionarios equivalente al 23% que pertenecen al área contable comentaron, que ellos utilizan sistemas como el SIPREN, para realizar los inventarios, hacer las transacciones, de esta manera solo se ingresan valores y se evitan los errores, a diferencia de los demás funcionarios contratados tienen que rotar por las áreas para conocer los procesos que se realizan, o recibir una capacitación de los funcionarios experimentados.

5. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades laborales?

De los 13 funcionarios entrevistados en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, que representan el 54% de 24 funcionarios en total, se pudo conocer que cada departamento cuenta con su implementación necesaria para realizar sus funciones, como es la computadora, impresora, copiadora, sellos, y demás instrumentos para sus labores diarias, contando con equipo independiente. Cuando se presenta el caso de algún equipo no funciona correctamente o esta defectuoso, se solicita la ayuda de profesionales técnicos que den el respectivo mantenimiento a los equipos, y si no se tiene solución se deberá adquirir de inmediato uno nuevo, ya que no se puede dejar de funcionar un área por falta de implementación.

6. ¿Existe comunicación y trabajo en equipo en la institución?.

De los 24 funcionarios, fueron entrevistados 13 de los cuales 10 personas equivalente al 77%, manifestó que cada uno de ellos, solo realizan su trabajo y casi no se relacionan, solo tienen relación directa con el Director Provincial, para dar a conocer alguna anomalía, mientras que 3 funcionarios que equivalen al 23%, quienes corresponden al área Contable, manifestaron que si existe comunicación y trabajo en equipo, porque estos departamentos están relacionados directamente con los presupuesto de la Dirección provincial, se encuentran en constante dialogo con el director , porque en base a lo establecido en el área contable, se respalda el director provincial, porque se destina de la dirección general un presupuesto límite para gastos y no se puede exceder del mismo. Así mismo con las personas intermediarias de realizar procesos claves para solucionar un trámite o realizar operaciones, o como ahora existen otras maneras de comunicarse por medio del teléfono, correo electrónico, fax, entre otros.

7. ¿Cada qué tiempo le brindan capacitación para atender al cliente?.

De los 24 funcionarios, los 13 entrevistados en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, el 100% de ellos indican que reciben capacitación cada año, o dependiendo de la rotación de áreas, ya que la institución se encuentra inmersa en cambios y tecnología, para dar una mejor atención a los clientes, adecuando de esta manera una nueva infraestructura, espacio y ventilación, así mismo contando con un televisor para que las personas se distraigan mientras esperan, para ser atendidos. Lo referente al departamento contable, manifestaron que ellos mismo se autocapacitan, ya que el área de contabilidad, está inmerso en cambios, que varían cada cierto tiempo. Los departamentos relacionados con el cliente, realizan talleres, reciben capacitación cada 6 meses o al año, pero solo el funcionario responsable del módulo que se reestructure, o nuevos cambios que se susciten en procesos.

8. ¿Estaría de acuerdo que se implemente en la institución un manual de procesos de servicio al cliente?.

De los 13 funcionarios entrevistados 11 personas, equivalente al85%, manifestaron que sería de gran ayuda la implementación de dicho manual, de esta manera respaldar sus acciones, porque pierden mucho tiempo en entrenar a un nuevo funcionario para que se adapte al sistema que se maneja en la institución, porque en actualmente existen manuales de políticas y normas, y no de procesos plasmados en documentos, de tal forma que solo los funcionarios claves de dichas áreas saben cómo realizar el trabajo. Mientras que 2 personas equivalente al 15% de los funcionarios con mayor experiencia, indicaron que no es necesario un manual de procesos, porque ellos ya conocen los manejos en el sistema, y que solo las personas experimentada manejan dichas operaciones.

9. ¿Cada qué tiempo le realizan test para evaluar su desempeño?.

Mediante la entrevista realizada a los 13 funcionarios de la Institución, el 100% de ellos comentan que se les realiza test, cada 6 o 3 meses la Semples, a todos los servidores públicos, realizándoles preguntas, supervisando y evaluando los trabajos que los funcionarios realizan, durante un determinado tiempo, así mismo les revisan sin están al día con las declaraciones tributarias, con los anexos transaccionales, u operaciones que deben ser realizadas mensualmente en la institución, dependiendo de cada área.

Así mismo verifican el desempeño de las funciones, como es la atención con el cliente, si se les brinda la atención adecuada, de esta manera se los evalúa si están en condiciones de brindar un buen servicio a los usuarios o si necesitan capacitación o ser cambiados de áreas.

10. ¿Cuál es su aspiración personal en la institución?.

De las entrevistas realizadas a los 13 funcionarios de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, podemos indicar que 9 de ellos equivalente al 69%, indican que tratan de brindar un servicio eficiente a los afiliados, y muchas veces ese objetivo no se cumple por la gran fluencia de usuarios que solicitan un servicio frecuentemente y existe una gran presión al no poder resolver todos los trámites inmediatamente, tratan de dar una solución o respuesta positiva a los clientes. Mientras que 4 personas equivalente al 31%, comentaron que su aspiración personal dentro de la Institución es mantenerse en el trabajo hasta que le toque la jubilación y dar lo mejor de ellos, sus experiencias conocimientos, porque estando en la institución se profesionalizaron, gracias al Seguro Social tienen una vida digna.

CAPÍTULO III.

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA, PERÍODO 2011"

3.1. ALCANCE DEL MANUAL DE PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE.

Mediante este manual, se tendrá el alcance de disponer de un documento guía, de consulta y evaluación de la gestión de los procesos que se realizan diariamente en el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo en la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, así mismo integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración y mejorar la calidad del servicio.

3.2. JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, ofrece diferentes servicios a los usuarios internos y externos de la Provincia de Santa Elena, la institución cuenta con tecnología necesaria, como es el internet para brindar una atención de calidad, es así que los usuarios vinculados con este nuevo sistema de Historia Laboral, pueden acceder a través de su web www.iess.gob.ec, a todos los servicios debidamente autorizados para cada tipo de trámite, ya que los servicios en línea del IESS son usados por afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios.

Cada usuario tiene un nivel de conocimiento práctico que lo obtiene en la medida que vaya utilizando el sistema de Historia Laboral, es decir siguen un proceso continuo, incluso el mismo servicio en línea se va corrigiendo, incrementando, eliminando, en función de los cambios que ocurren en la leyes, reglamentos, resoluciones del consejo directivo del IESS y demás disposiciones administrativas, pero debido a los múltiples desconocimientos por parte de los usuarios en el uso de este mecanismo como es el internet, se considero necesario el diseño de un manual de procesos de servicio al cliente.

La Dirección Provincial del IESS Santa Elena cuenta con diferentes grupos de trabajos, muy complejos cada uno de ellos, por lo que dicho manual se basará en el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, el mismo que se encarga de regular los procesos de registro patronal en el IESS y de afiliación de los trabajadores al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, obligados a afiliarse y aquellos no obligados que se acojan al régimen voluntario, de conformidad a la ley. Además regula el control de pagos de aportes y recaudación de obligaciones al IESS, a través de la gestión directa o de la acción coactiva, y de la implementación de políticas de cobertura a nuevos afiliados en la Provincia.

Es por eso que la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, contara con dicho manual, contribuyendo en el desempeño del personal a cargo de estos módulos, y por ende que los usuarios internos y externos tengan confianza de realizar sus trámites desde sus hogares gozando de los beneficios que brinda el sistema vía internet al realizar los procesos correspondientes de manera fácil y rápida. Además el manual generará entre los empleados de la institución un mayor grado de confianza al sentirse respaldados no solo por las sugerencias de los funcionarios con amplia experiencia, sino también por contar con las bases necesarias descritas en el manual, evitando posibles errores que perjudiquen a los usuarios.

3.3. OBJETIVOS.

3.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Permitir a los usuarios internos y externos del IESS utilizar de manera dinámica y ágil el manual del Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, mediante los procesos detallados en el mismo, facilitando a los afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios la verificación e información del cumplimiento de los deberes y obligaciones que legalmente les corresponden.

3.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Minimizar el tiempo en que se realizan determinados procesos, mediante una explicación detallada en el manual y a la vez que sirva de guía, para atender de manera rápida y oportuna a los usuarios del IESS.
- Proporcionar a los afiliados y jubilados que utilizan el servicio en línea del IESS información sobre el cumplimiento de sus derechos, mediante una serie de pasos a seguir en la web de la institución, para que estos usuarios puedan verificar directamente si se está cumpliendo lo que establece la ley.
- Brindar un conocimiento práctico, mediante el manual de procesos a medida que se vaya utilizando, evitando el congestionamiento en los centros de atención al cliente.

3.4. GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS SANTA ELENA.

3.4.1. C.D. 301, Art. 1.- Ámbito de Aplicación.

Este grupo de trabajo tiene por objeto regular los procesos de registro patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de afiliación de los trabajadores al Seguro General Obligatorio, con relación de dependencia o sin ella, obligados a afiliarse y aquellos no afiliados que se acojan al régimen voluntario de conformidad a la ley. Además regula el control de pagos de aportes y de recaudación de obligaciones el IESS, a través de la gestión directa o de la acción coactiva y de la implementación de políticas de cobertura a nuevos afiliados.

3.4.2. C.D. 301, Art. 5.- Del proceso de Control de Afiliación y Recaudación.

El proceso de Control de Afiliación y Recaudación se aplica a nivel nacional e incluye el registro patronal, afiliación de los trabajadores, establecimiento de obligaciones, recaudación de la mora patronal y cobertura del seguro social a nuevos afiliados al Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional, así como la capacitación de patronos y afiliados en temas de obligaciones patronales y prestaciones.

En forma complementaria a las labores que correspondan cumplir a otras dependencias del IESS y que se contemplan en el reglamento CD. 301, la Subdirección General podrá efectuar labores directas de control aplicando las políticas institucionales.

3.4.3. C.D. 301, Art. 8.- De las unidades de Afiliación y Control Patronal.

A las unidades provinciales de afiliación y control patronal les corresponderá la ejecución de los sistemas de su competencia, el asesoramiento a empleados y afiliados, respecto a los aplicativos informáticos y procesos administrativos, el conocimiento y trámite de las solicitudes de convenio de purga de mora patronal, y emisión de títulos de crédito por obligaciones patronales en mora o por cualquier concepto que se adeude al IESS, así como la actualización y verificación de los registros de Historia Laboral.

3.5. DEL CONTROL DE REGISTRO PATRONAL.

3.5.1. Del control del registro patronal.

3.5.1.1. C.D. 301, Artículo 10.- Del Registro patronal en historia laboral.- Para la inscripción patronal en el Sistema Historia Laboral el empleador a través de la página Web o directamente en la unidad correspondiente solicitará su registro patronal, consignando los siguientes datos:

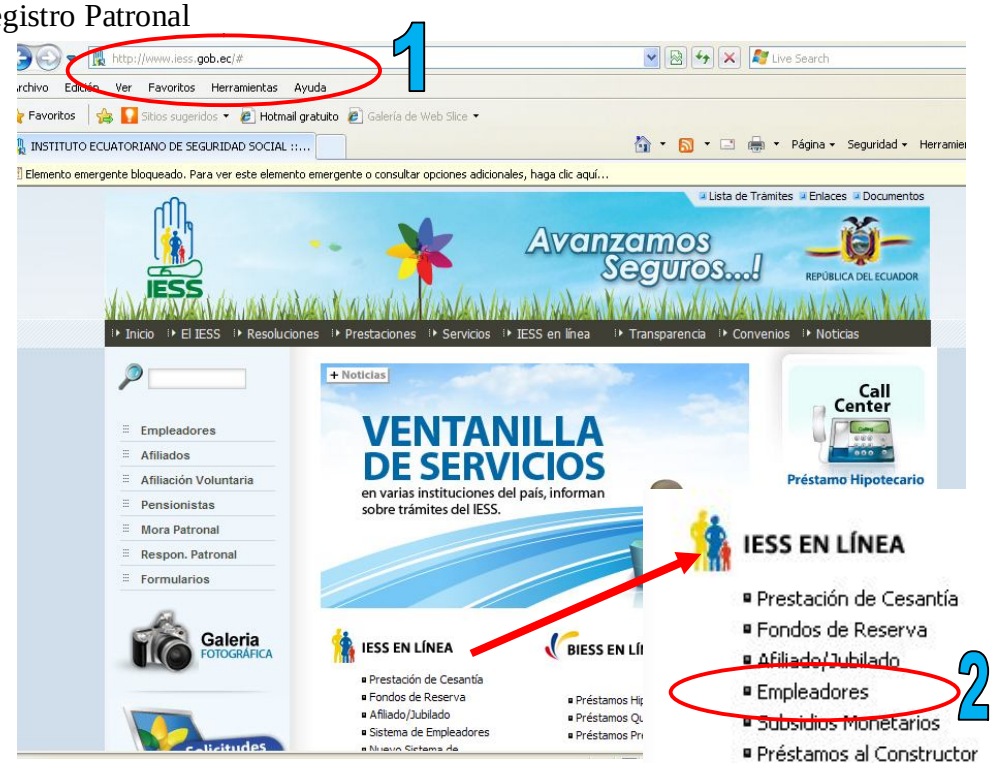
a) Número de cédula de ciudadanía o identidad;
b) Número del RUC actualizado, excepto para el patrono de afiliados bajo el régimen de servicio doméstico; y,
c) Para el seguro artesanal se consignará el registro correspondiente, si fuere del caso.
Los registros patronales otorgados a las empresas u organizaciones jurídicas no serán objeto de cambio en el IESS, sin perjuicio de que se haya sustituido al representante legal.

PROCESO A SEGUIR:

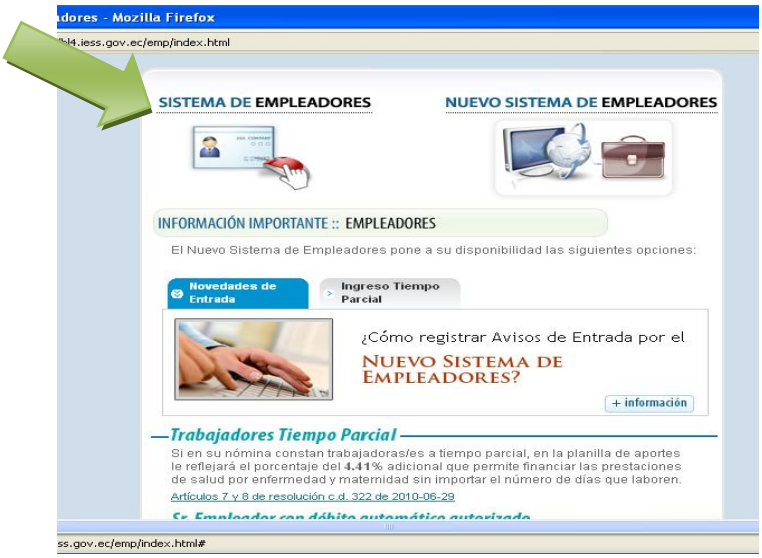
1. Acceda a www.iess.gob.ec, luego en IESS EN LINEA, Empleadores

GRÁFICO 18:

Registro Patronal



Clic en Sistema de Empleadores.



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.5.1.2. C.D. 301, Artículo 12.- De la actualización y modificación de datos.- Para modificar y actualizar datos en el registro patronal, el empleador lo efectuará a través de la página web del IESS, consignando la información correspondiente.

Para la inactivación de un registro patronal deberá el patrono o su representante ingresar la información en el Sistema Historia Laboral y presentar al IESS las actas de finiquito debidamente legalizadas.

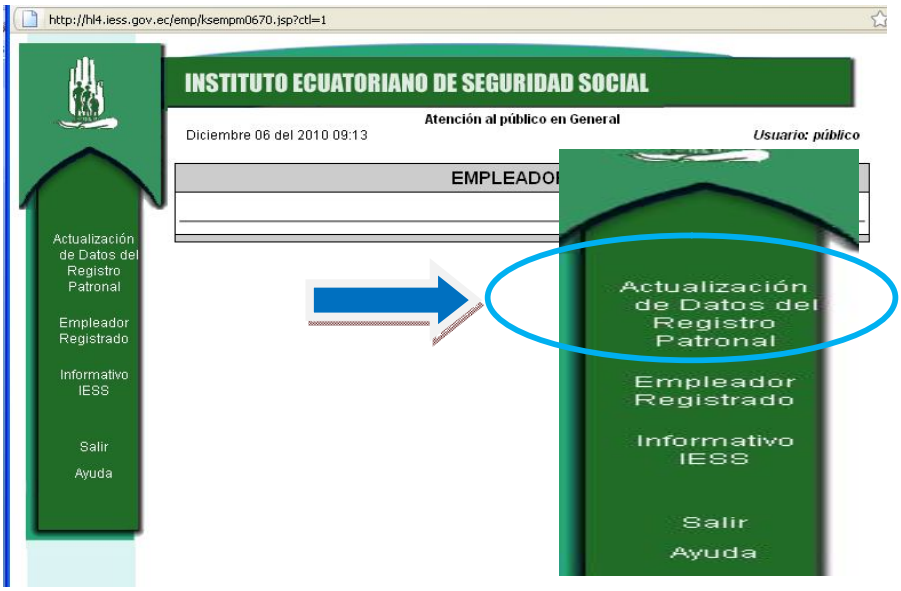
Para cambio de razón social y de dirección domiciliaria se consignará la información correspondiente.

Los cambios que se efectúen en el registro patronal se conservarán en forma histórica en el sistema informático.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 19:

Actualización de Datos del Registro Patronal.



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.6. DEL CONTROL DE AFILIACIÓN AL SEGURO GENERAL OBLIGATORIO.

3.6.1. C.D. 301, Artículo 13.- De la inscripción del trabajador con relación de dependencia.- Desde el primer día y dentro de los quince (15) días de labores de un trabajador, el empleador está en la obligación de registrarlo a través de la página web del IESS, o directamente en la unidad correspondiente, consignando su razón social o nombres en el caso de persona natural, RUC o su cédula de identidad o ciudadanía, actividad económica, dirección y más información particular.

En el registro se hará constar los nombres completos del trabajador, fecha de ingreso, remuneración, cargo o función que desempeña, número de cédula de identidad o ciudadanía, o documento de identificación para los extranjeros, modalidad de contratación y dirección domiciliaria.

El empleador informará al IESS la modificación de sueldos o salarios, contingencias de enfermedad, separación del trabajador u otra novedad para ser ingresada en el Sistema Historia Laboral del asegurado, dentro del término de tres (3) días posteriores a la ocurrencia del hecho.

El IESS entregará al afiliado una tarjeta personalizada que acreditará su incorporación al Seguro General Obligatorio, dentro de los treinta (30) días posteriores a su aseguramiento. El acceso a las prestaciones se verificará a través de la cédula de identidad o ciudadanía o a través de la historia laboral con el uso de la clave personal otorgada al asegurado.

3.6.2. C.D. 301, Artículo 14.- Definición de la relación laboral.-Para efectos de la afiliación al Seguro General Obligatorio, de conformidad a lo establecido por la Ley de Seguridad Social y el Código del Trabajo, es trabajador en relación de dependencia aquel que presta un servicio o ejecuta una obra bajo las órdenes de su empleador, cualquiera sea la naturaleza del servicio o la obra, el lugar de trabajo y la duración de la jornada laboral.

3.6.3. C.D. 301, Artículo 18.- De la afiliación voluntaria.- Se incorporará al régimen voluntario a aquellas personas residentes en el Ecuador y que solicitaren acogerse a este régimen, en el que se incluyen las trabajadoras del hogar no remuneradas y los estudiantes. También podrán acogerse a este régimen aquellos ecuatorianos residentes en el exterior, cualquiera que sea su ocupación laboral o actividad económica. No será impedimento para ser afiliado voluntario el haber sido afiliado obligado o voluntario con anterioridad.

3.6.4. C.D. 301, Artículo 20.- Derechos del afiliado voluntario.-El afiliado voluntario gozará de los mismos beneficios y prestaciones que se otorgan a los afiliados obligados, en lo referente a los seguros de invalidez, vejez, muerte, riesgos del trabajo y asistencia médica por enfermedad y maternidad; y, en las mismas condiciones.

3.6.5. C.D. 301, Artículo 21.- Materia gravada para la afiliación voluntaria.- La materia gravada para el afiliado voluntario, será equivalente a los ingresos que realmente perciba el afiliado, sin que los mismos se originen en la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, en relación laboral o sin ella, pero, en ningún caso, sobre valores inferiores al salario mínimo unificado del trabajador en general de conformidad a los artículos 152 y 153 de la Ley de Seguridad Social.

3.6.6. C.D. 301, Artículo 22.- Terminación de la afiliación voluntaria.- El afiliado voluntario dejará de pertenecer a este régimen, cuando:

a) Notificare su retiro a través de la página WEB o directamente al IESS;

b) Accediere al régimen de afiliación obligatorio por períodos mayores a noventa (90) días consecutivos;

c) Se acogiere a la jubilación por invalidez, vejez del seguro general o invalidez permanente total o absoluta de riesgos del trabajo;

d) Falleciere, extinguiéndose a esa fecha la obligación de pagar aportes, salvo el caso de encontrarse en mora, obligación que la asumirán los beneficiarios con derecho; o,

e) Se estableciere como fraudulenta la obtención de la afiliación voluntaria, por inobservancia de la ley o normas reglamentarias.

En el caso de comprobarse falsedad en los datos, certificaciones o documentos que sirvieron de base para la obtención de la afiliación voluntaria, el IESS suspenderá e invalidará dicha afiliación, debiendo facturarse para el cobro todas las prestaciones concedidas indebidamente incluidos los intereses y recargos, mediante la vía coactiva, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

Además, si el proceso de afiliación voluntaria se realizó con la participación de certificaciones administrativas o médicas fraudulentas otorgadas por servidores del instituto, las prestaciones otorgadas serán facturadas a dicho servidor, sin perjuicio de las acciones administrativas y legales a que hubiere lugar.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 20:

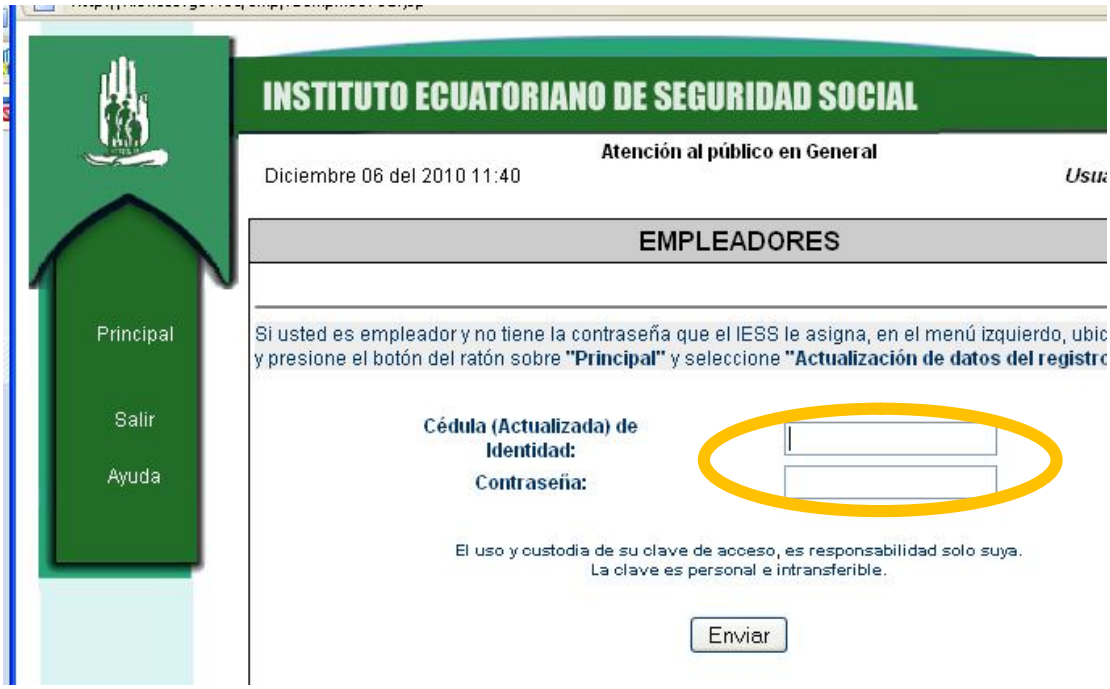
Pasos para afiliación.

Acceda a www.iess.gob.ec, luego en IESS EN LÍNEA, Empleadores.

Clic en Sistema de Empleadores.

Clic en Empleador Registrado.

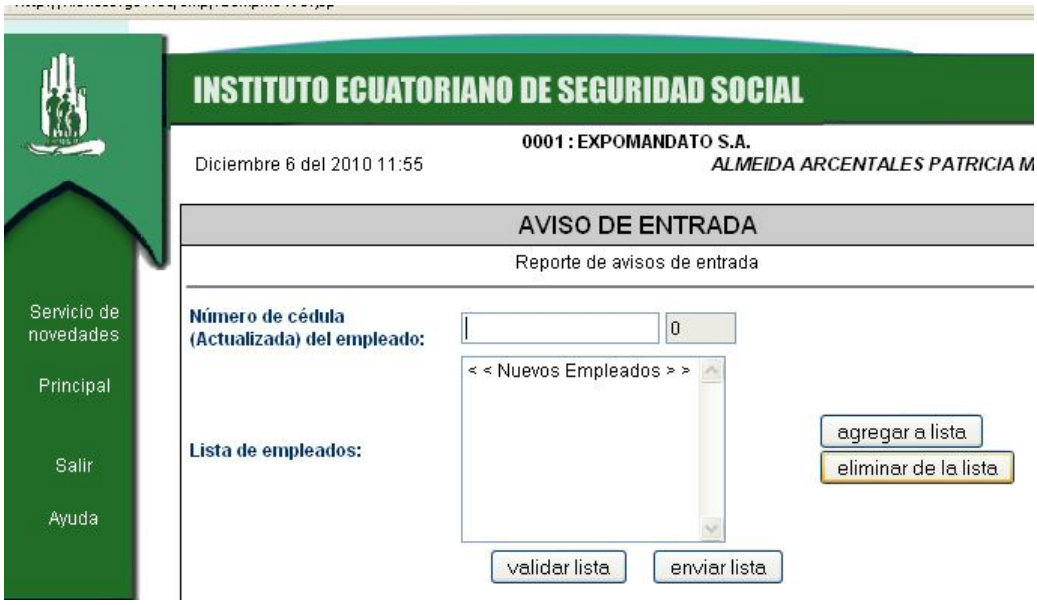
Digitar número de cédula y clave.



Clic en Servicio de Novedades.

Clic en Aviso de Entrada

Agregar lista - Validar lista - Enviar lista.



Fuente: www.iess.gob.ec
Elaborado por: Betsy Perero

1. Digitar fecha de ingreso a la empresa (fecha de ingreso a laborar)
2. Digitar fecha de registro al sistema (fecha desde cuándo va a pagar aportes por internet)
3. Digitar código sectorial (para el sector público y domestico, dejar vacio ese campo)
4. Digitar cargo y sueldo del empleado (sin ningún componente adicional: horas extras, comisiones, etc.)

3.7. DEL CONTROL DE OBLIGACIONES Y MORA PATRONAL.

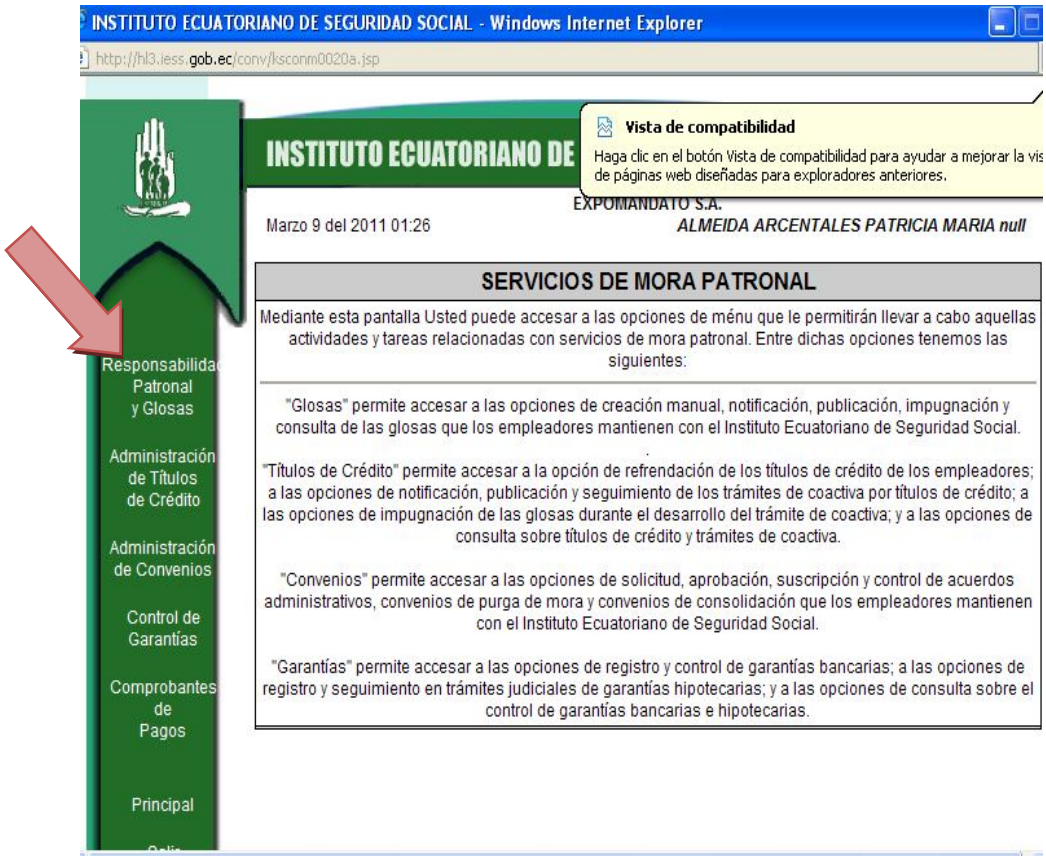
3.7.1. C.D. 301, Artículo 23.- Del control de afiliación y cumplimiento de obligaciones patronales.- El control de afiliación y cumplimiento de obligaciones patronales a las personas naturales, personas jurídicas u organizaciones corporativas de derecho público o privado que tengan la calidad de empleadores, será ejercido de conformidad con la ley por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

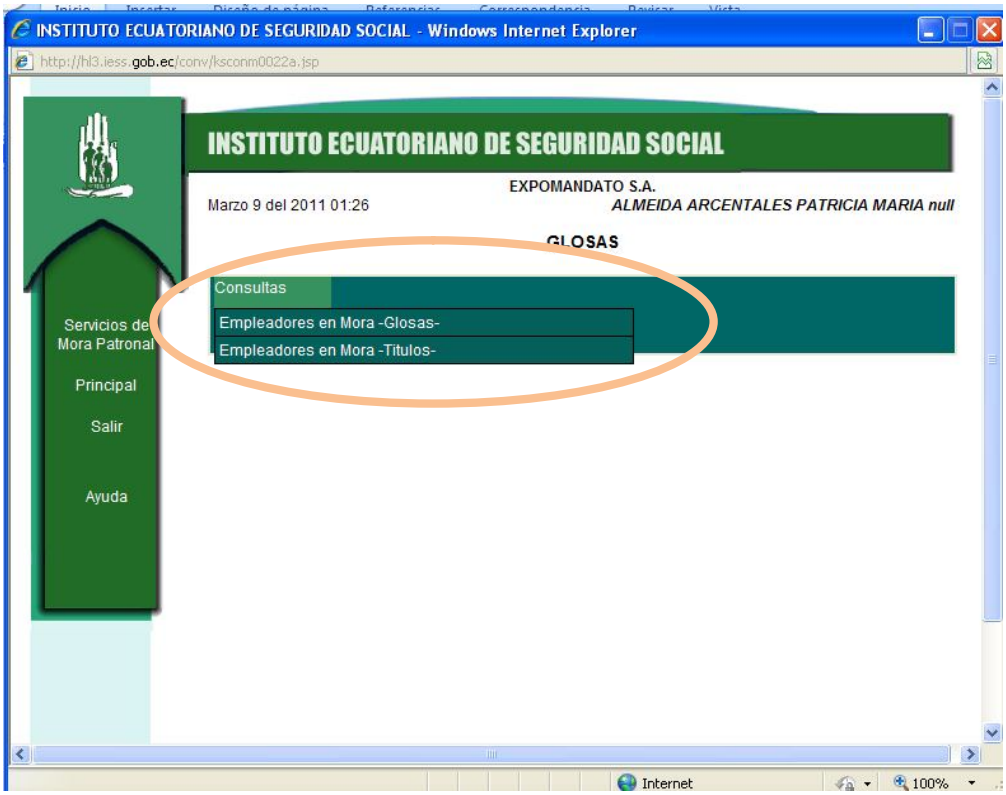
PROCESO A SEGUIR:

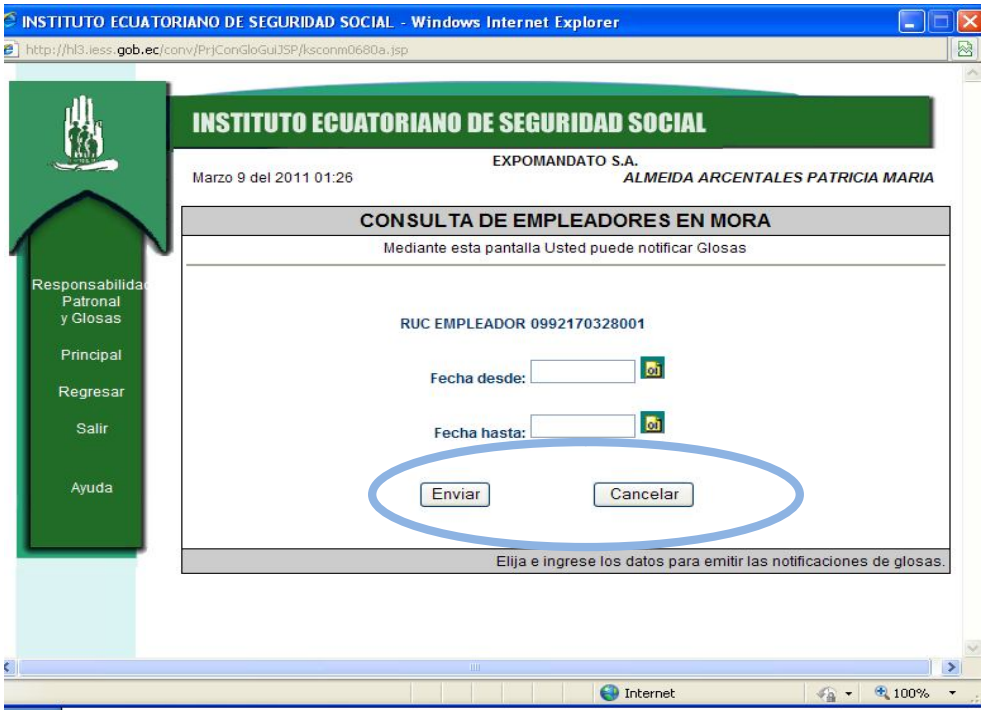
GRÁFICO 21:

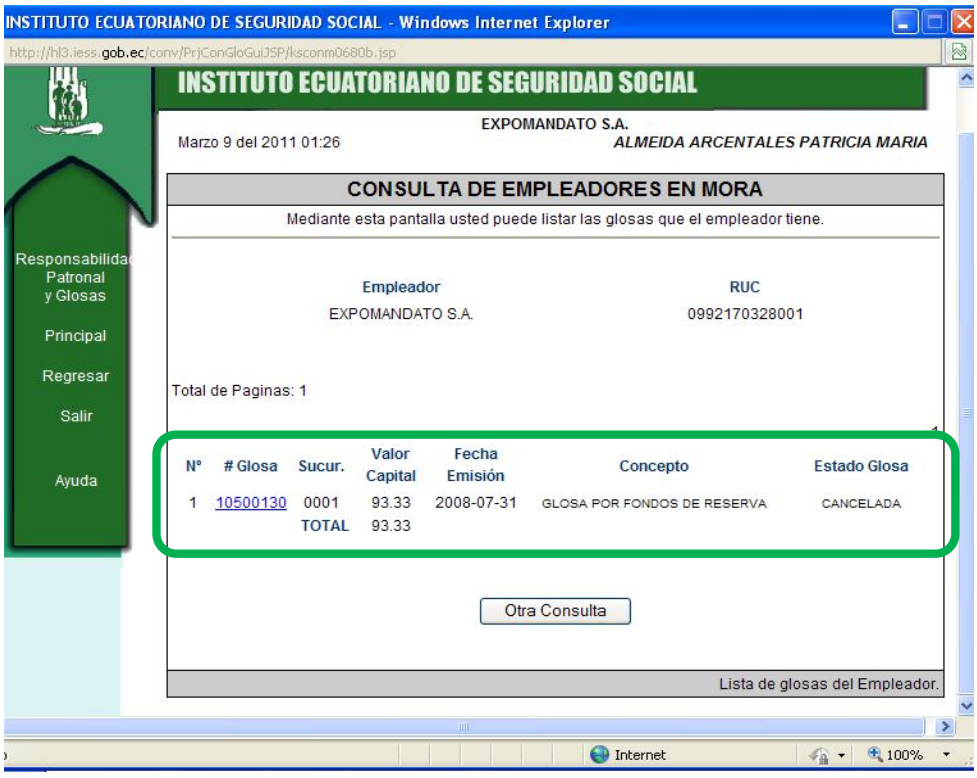
Control de obligación y mora patronal.

Clic en Sistema de Empleadores.


INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - Windows Internet Explorer
http://hl3.iess.gob.ec/conv/ksconm0020a.jsp
INSTITUTO ECUATORIANO DE
Vista de compatibilidad
Haga clic en el botón Vista de compatibilidad para ayudar a mejorar la vis
de páginas web diseñadas para exploradores anteriores.
EXPOMANDATO S.A.
Marzo 9 del 2011 01:26
ALMEIDA ARCENTALES PATRICIA MARIA null
SERVICIOS DE MORA PATRONAL
Mediante esta pantalla Usted puede accesar a las opciones de ménu que le permitirán llevar a cabo aquellas actividades y tareas relacionadas con servicios de mora patronal. Entre dichas opciones tenemos las siguientes:
"Glosas" permite accesar a las opciones de creación manual, notificación, publicación, impugnación y consulta de las glosas que los empleadores mantienen con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
"Títulos de Crédito" permite accesar a la opción de refrendación de los títulos de crédito de los empleadores; a las opciones de notificación, publicación y seguimiento de los trámites de coactiva por títulos de crédito; a las opciones de impugnación de las glosas durante el desarrollo del trámite de coactiva; y a las opciones de consulta sobre títulos de crédito y trámites de coactiva.
"Convenios" permite accesar a las opciones de solicitud, aprobación, suscripción y control de acuerdos administrativos, convenios de purga de mora y convenios de consolidación que los empleadores mantienen con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
"Garantías" permite accesar a las opciones de registro y control de garantías bancarias; a las opciones de registro y seguimiento en trámites judiciales de garantías hipotecarias; y a las opciones de consulta sobre el control de garantías bancarias e hipotecarias.
Responsabilida
Patronal
y Glosas
Administración
de Títulos
de Crédito
Administración
de Convenios
Control de
Garantías
Comprobantes
de
Pagos
Principal


INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - Windows Internet Explorer
http://hl3.iess.gob.ec/conv/ksconm0022a.jsp
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
EXPOMANDATO S.A.
Marzo 9 del 2011 01:26
ALMEIDA ARCENTALES PATRICIA MARIA null
GLOSAS
Consultas
Empleadores en Mora -Glosas-
Empleadores en Mora -Titulos-
Servicios de
Mora Patronal
Principal
Salir
Ayuda
Internet
100%





Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

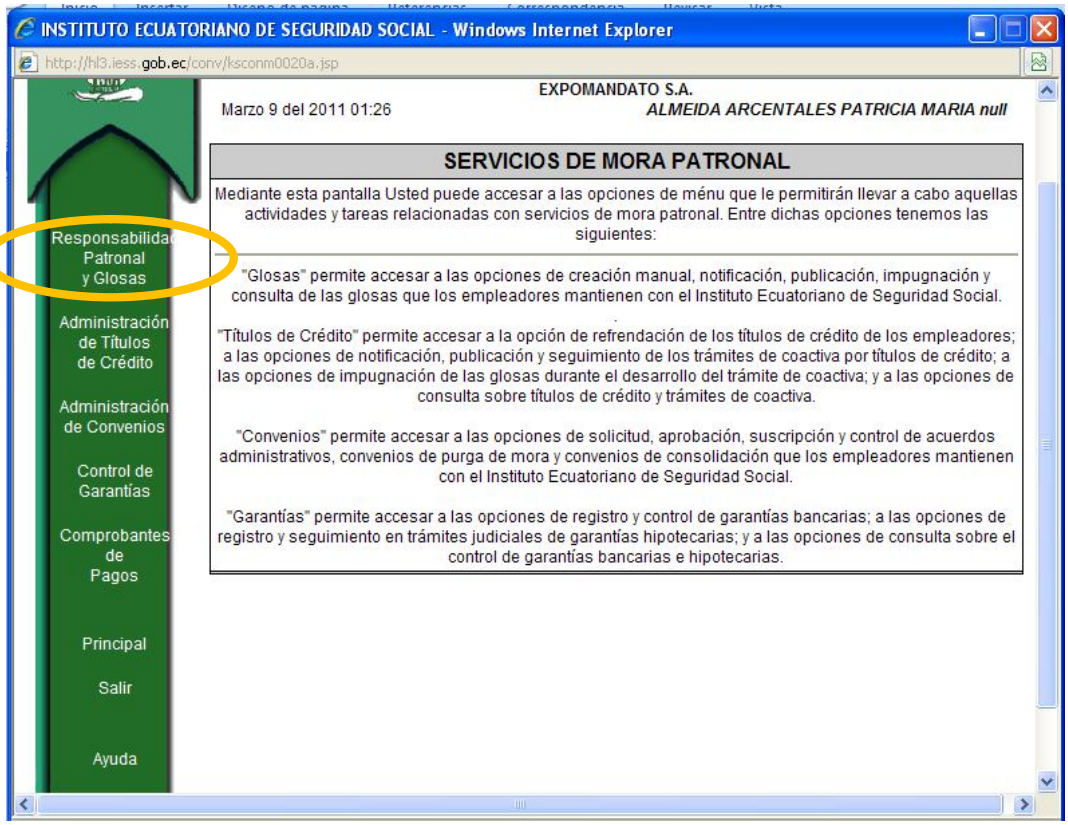
3.8. DE LA LIQUIDACIÓN, INTERESES, MULTAS Y MÁS RECARGOS.

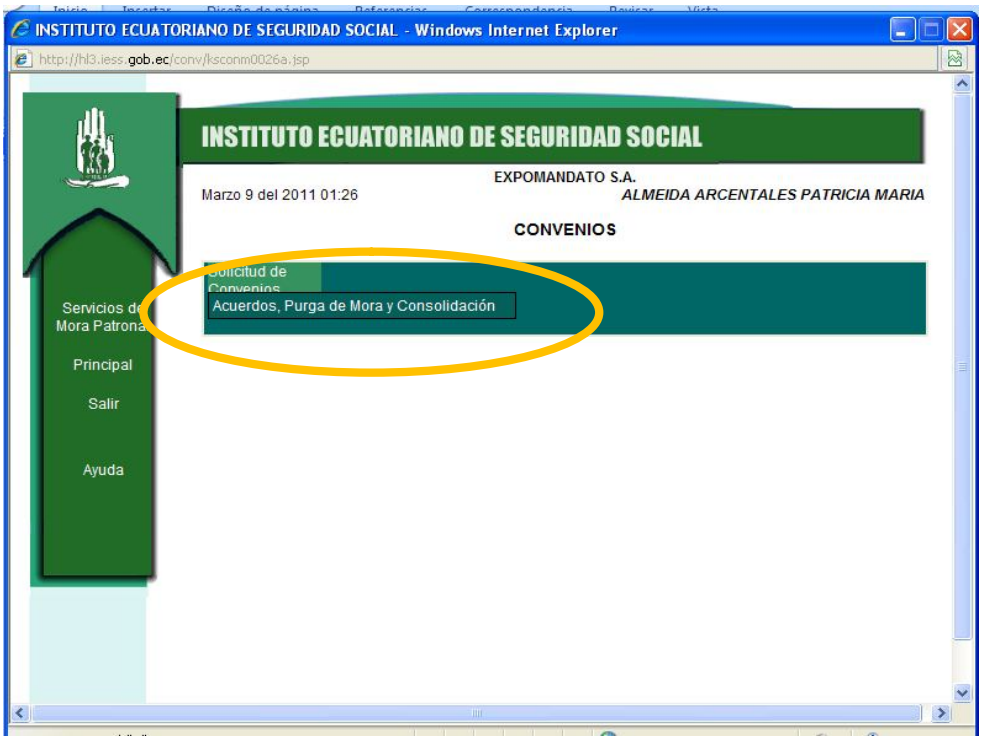
3.8.1. C.D. 301, Artículo 35.- De la liquidación de obligaciones al IESS.- La liquidación de obligaciones para el inicio de los procesos coactivos o convenios de purga de mora patronal se elaborará, en las unidades de afiliación y control patronal bajo la responsabilidad del Director Provincial, en cuya liquidación deberán constar las fechas de cálculo y de vencimiento.

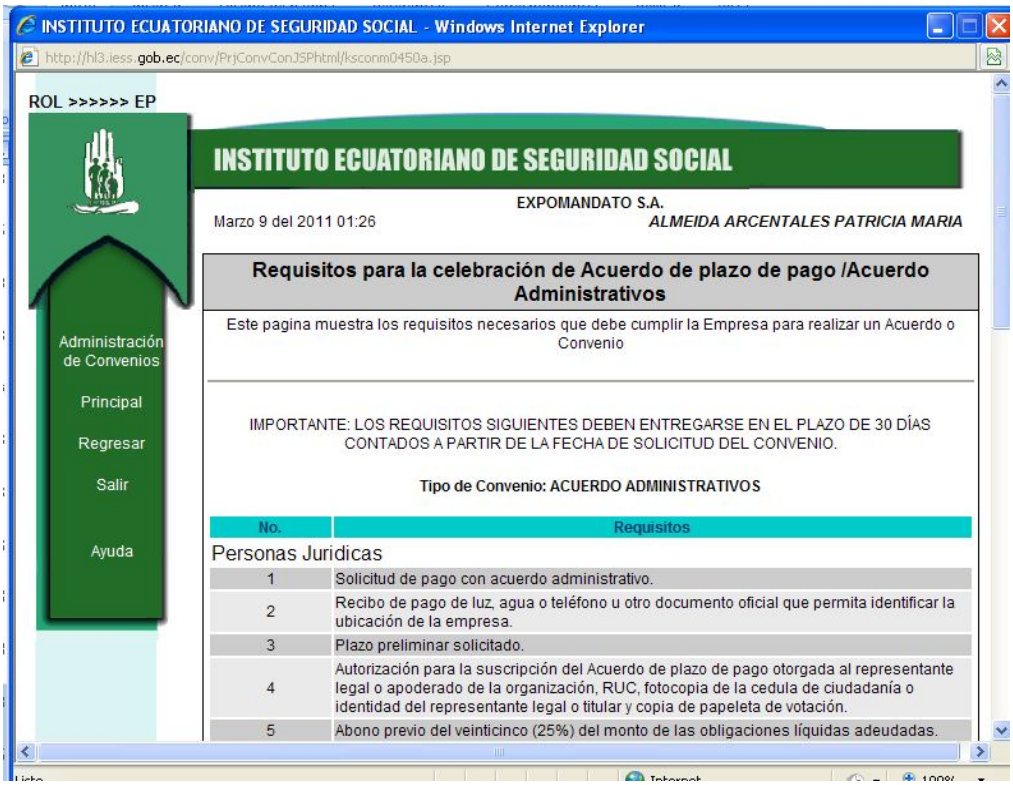
PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 22:

Liquidación de obligaciones.







Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

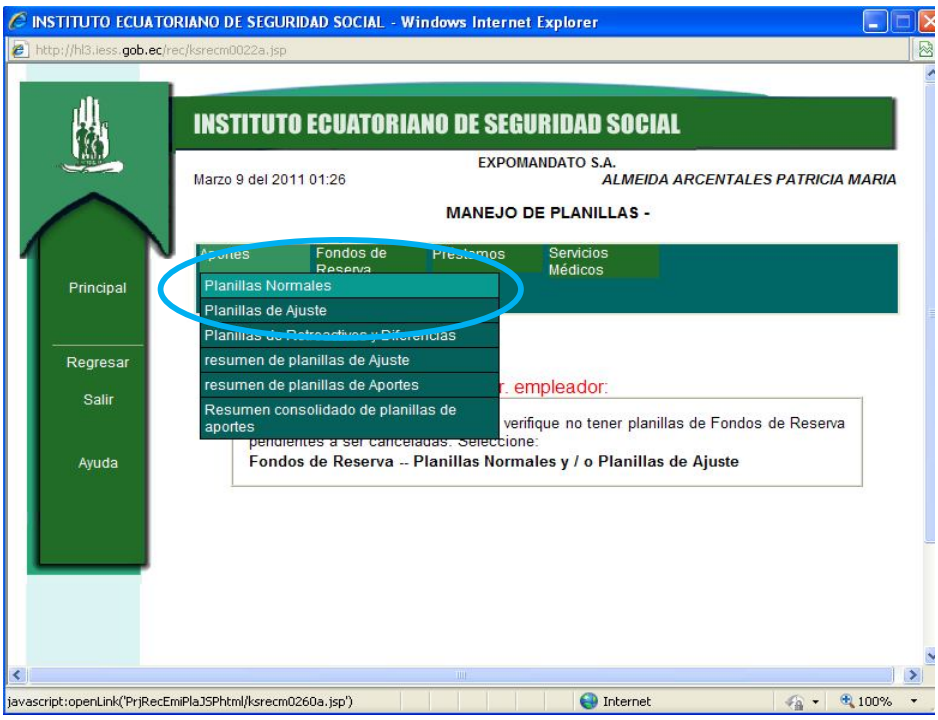
3.8.2. C.D. 301, Artículo 36.- Del interés de mora en aportes.- La mora en aportes y descuentos se calculará desde el décimo sexto día siguiente del mes que corresponda pagar los aportes y descuentos.

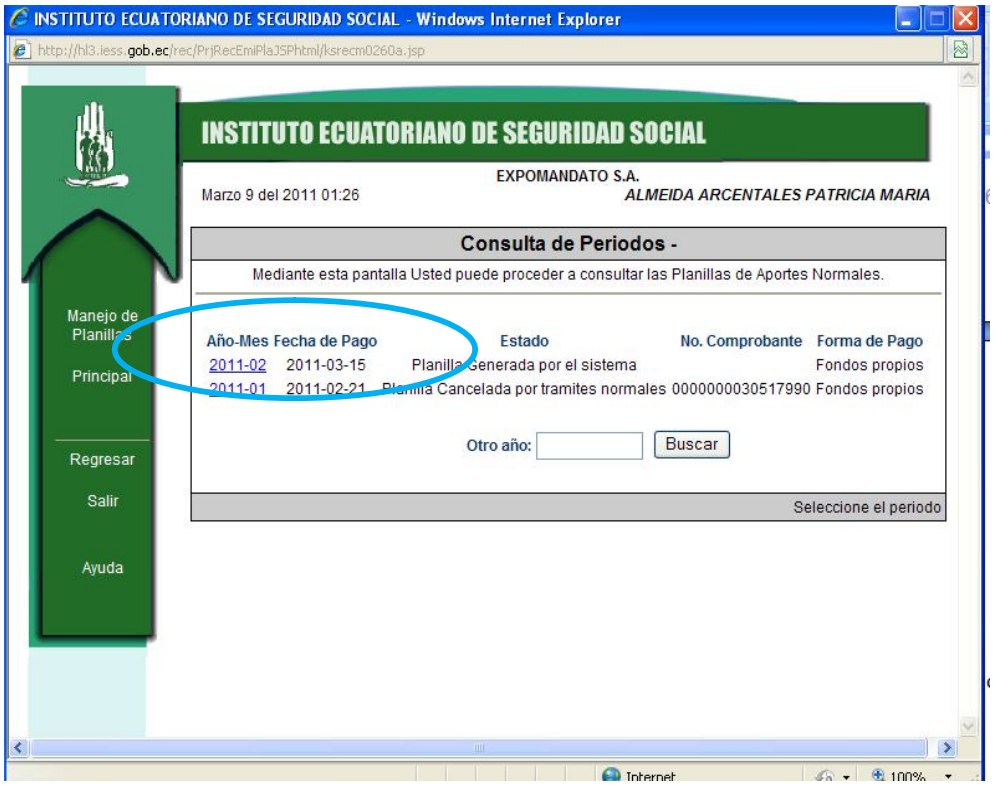
Cuando los plazos para el pago de aportes, descuentos, fondos de reserva y demás obligaciones con el IESS se vencieren en día sábado, domingo, de descanso obligatorio o por razones de fuerza mayor no se cumplieren dichos plazos se extenderán hasta el siguiente día hábil.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 23:

Interés de Mora en Aportes.





Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

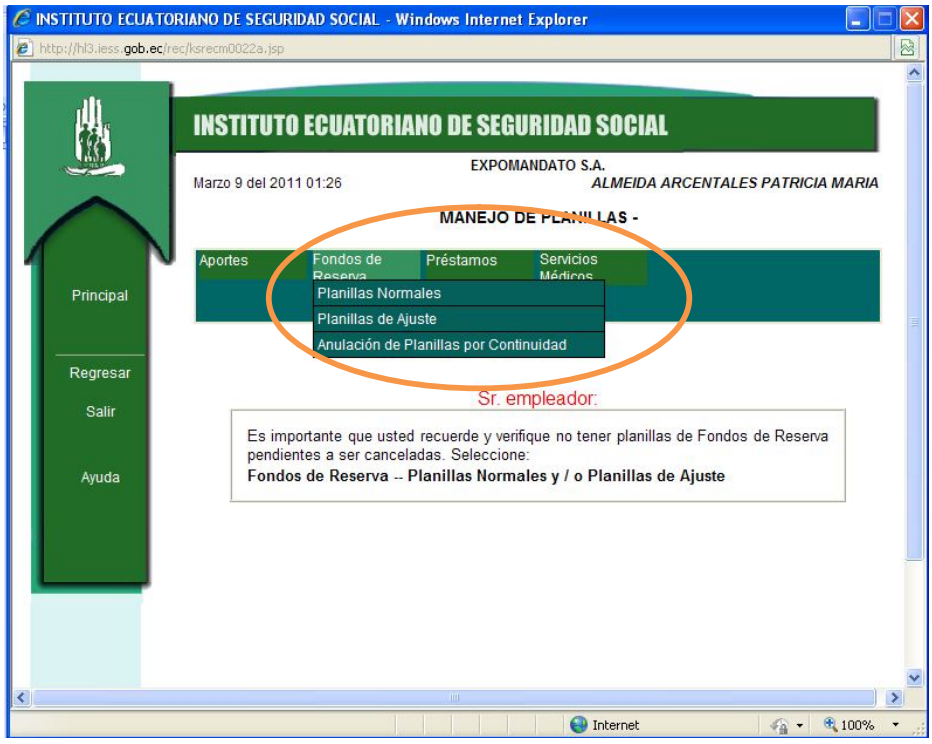
3.8.3. C.D. 301, Artículo 37.- Del interés de mora en fondos de reserva.- La mora en el pago de fondos de reserva se produce al vencimiento del plazo para el pago de la obligación, que deberá cumplirse hasta el 30 de septiembre de cada año, en el sector privado, y hasta el 31 de marzo de cada año, en el sector público. De no haberse realizado el pago en el plazo previsto, se liquidarán los intereses de mora a partir del primer día en que se generó la obligación, que se incluirá desde el primero de enero de cada año en el sector público y el primero de julio de cada año en el sector privado.

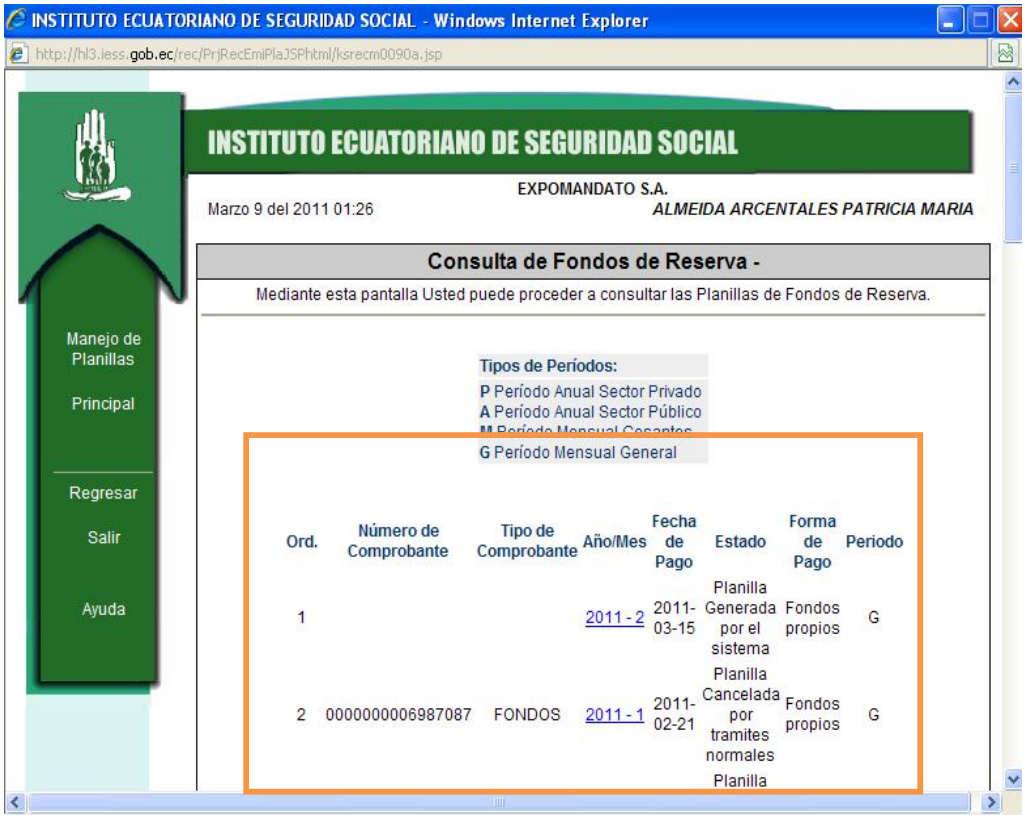
Para los trabajadores que hayan cesado en sus labores, el patrono o sujeto de protección deberá cancelar la parte que corresponda, dentro de los treinta (30) días posteriores al cese. Vencido el plazo se calcularán intereses y más recargos a que hubiere lugar.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 24:

Interés de mora en Fondos de Reserva.





Fuente: www.iess.gob.ec
Elaborado por: Betsy Perero

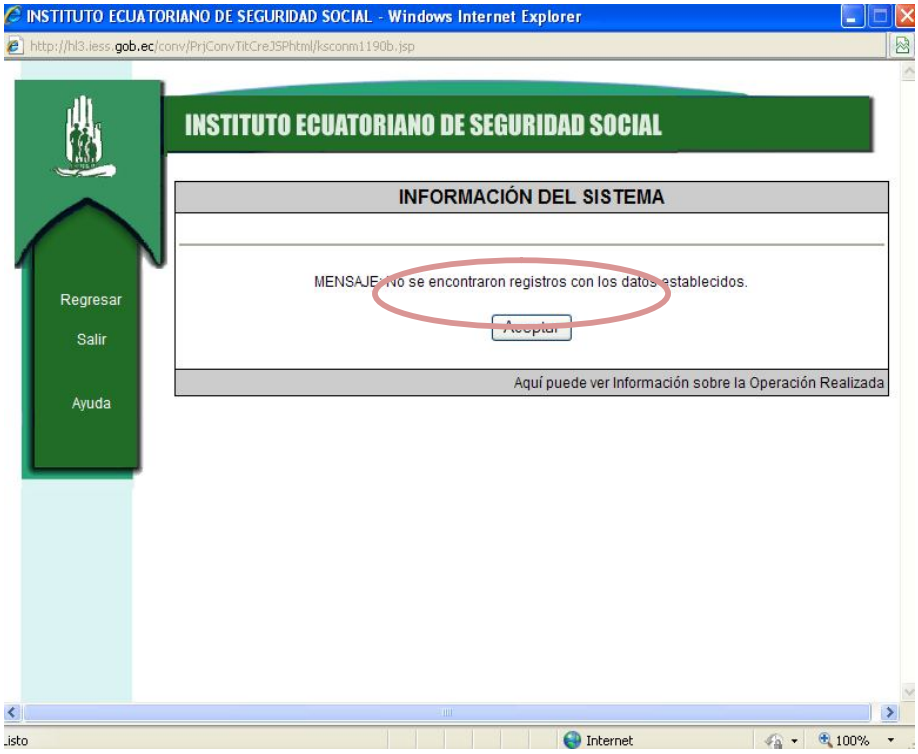
3.8.4. C.D. 301, Artículo 39.- De los honorarios profesionales.- En las liquidaciones de obligaciones patronales con título de crédito se incluirá el seis por ciento (6%) del valor líquido de la deuda por honorarios del abogado impulsador externo o el cuatro por ciento (4%) por gastos administrativos si no ha intervenido un abogado externo.

Los valores que se generen e ingresen a la institución por concepto de la elaboración de planillas y los que provengan por gestiones internas de recaudación, serán acreditados a la cuenta creada para el efecto y servirán para cubrir los gastos que demande el proceso de recuperación de la mora patronal.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 25:

Honorarios Profesionales



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.8.5. C.D. 301, Artículo 40.- De la liquidación de obligaciones con abonos en cuenta corriente.- Cuando se preparen liquidaciones por mora patronal en las que consten abonos a cuenta corriente, los intereses y multas se calcularán a las fechas de los depósitos.

3.8.6. C.D. 301, Artículo 41.- Del procedimiento.- De existir incumplimiento de obligaciones al IESS, el Director Provincial dispondrá la emisión de glosas para el trámite legal correspondiente.

Recibida la disposición, la Unidad de Afiliación y Control Patronal procederá a emitir a través del sistema informático de historia laboral las glosas de acuerdo a la liquidación de obligaciones, intereses, multas y más recargos.

3.9. DE LA RECAUDACIÓN Y RESPONSABILIDAD.

3.9.1. C.D. 301, Artículo 42.- De la recaudación administrativa.- Las direcciones provinciales a través de las unidades que corresponda, serán las encargadas de administrar, controlar y evaluar la información derivada de los procesos informáticos sobre el cumplimiento de obligaciones patronales y de control de la mora patronal, incluyéndose la cuenta corriente patronal, títulos de crédito y control de vencimiento de glosas.

Estos procesos obligatoriamente deberán ejecutarse en forma automática utilizando el Sistema Historia Laboral.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 26:

De la recaudación administrativa.

Fuente: www.iess.gob.ec

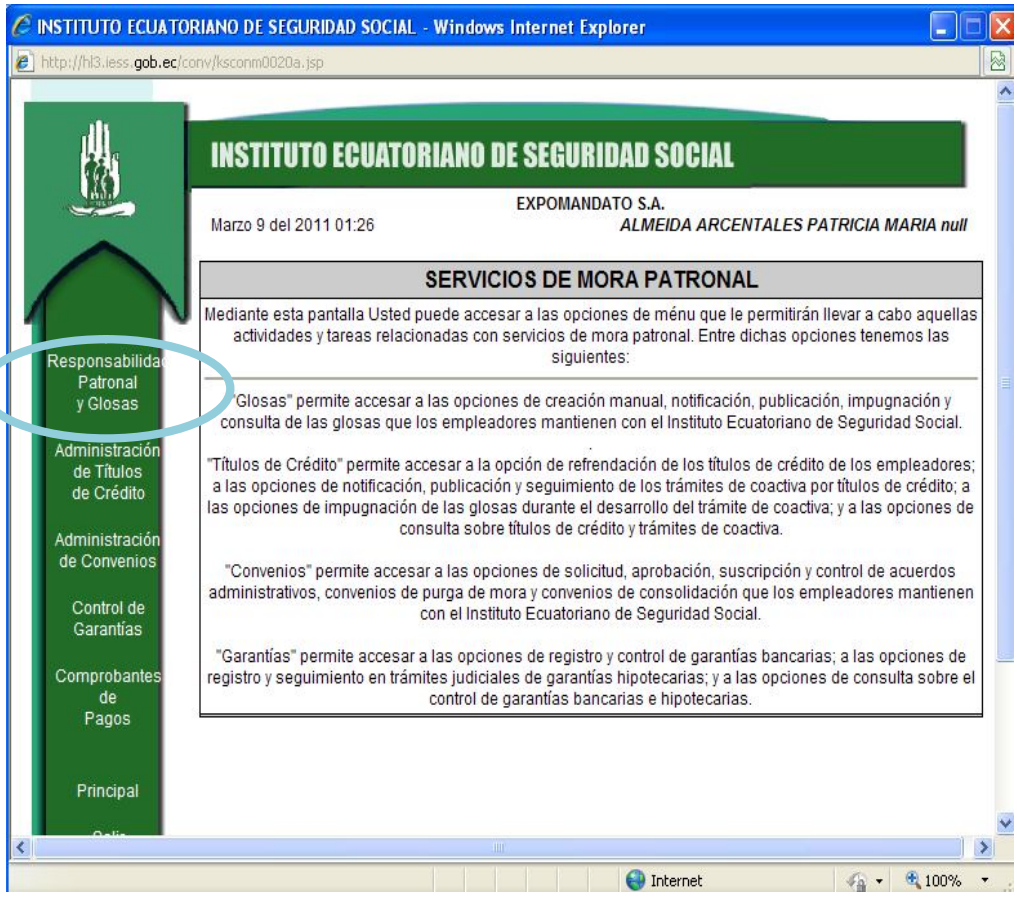
Elaborado por: Betsy Perero

3.9.2. C.D. 301, Artículo 44.- De la emisión de obligaciones patronales en mora.- La Dirección Provincial establecerá las obligaciones de aquellos empleadores o sujetos de protección, según corresponda, registrados en el Sistema Historia Laboral, cuando acusen mora por períodos superiores a noventa (90) días, procesos que estarán a cargo de las unidades de afiliación y control patronal de cada jurisdicción provincial.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 27:

De la emisión de obligaciones patronales en mora.



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.9.3. C.D. 301, Artículo 46.- Proceso de recaudación de la mora patronal.- La recaudación de obligaciones patronales que acusen mora superior a noventa (90) días en aportes, fondos de reserva, dividendos de préstamos y otras obligaciones con el IESS se sujetarán a los procedimientos administrativos adoptados en el Sistema Historia Laboral.

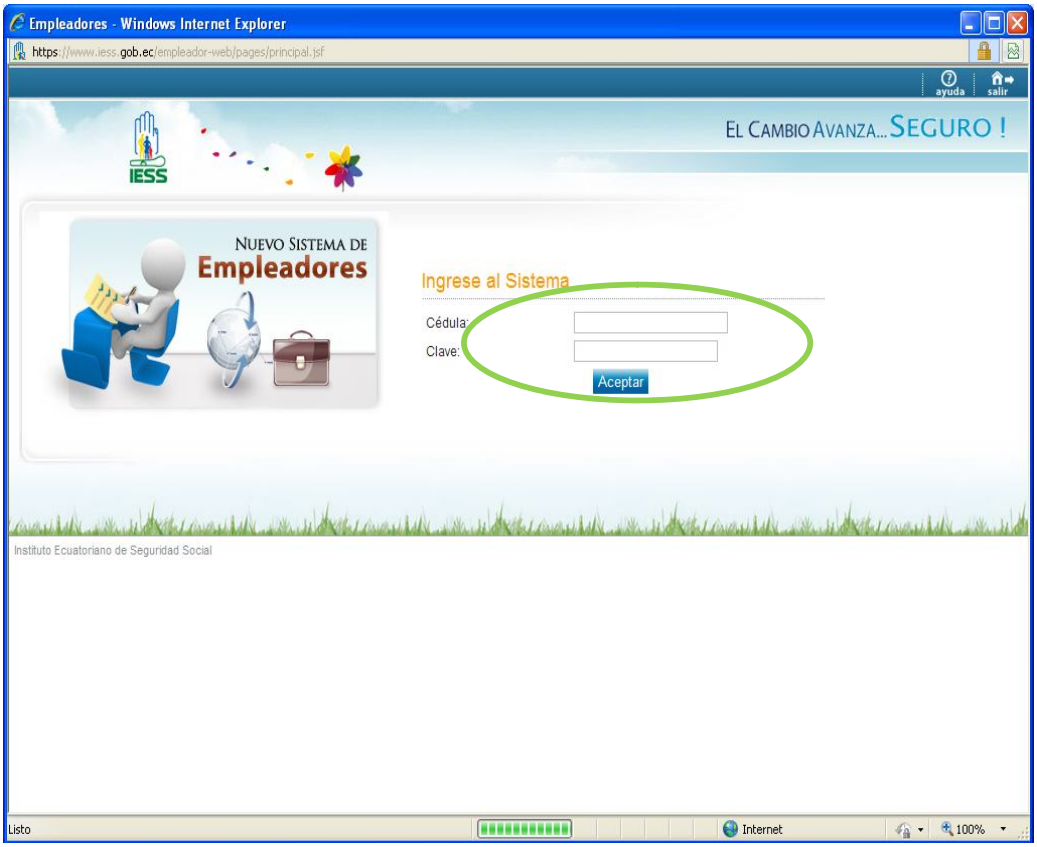
Si los valores cuantificados como mora patronal en estado de glosas no fueren cancelados oportunamente, se emitirán automáticamente los títulos de crédito correspondientes, cuya recaudación se efectuará por la vía coactiva. En caso de que el IESS estableciere retenciones de aportes y dividendos de préstamos por noventa (90) días o más que no hubiesen sido entregados por el empleador o sujeto de protección al instituto, el Director Provincial remitirá al Ministro Fiscal Distrital, a fin de que inicie las acciones legales correspondientes de conformidad con el artículo 78 de la Ley de Seguridad Social.

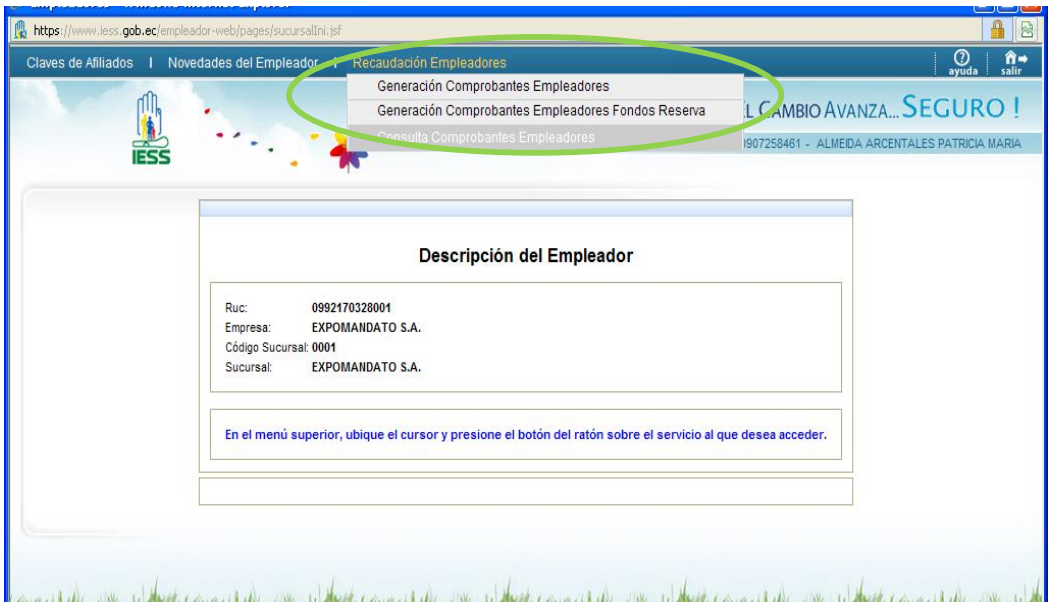
PROCESO A SEGUIR:

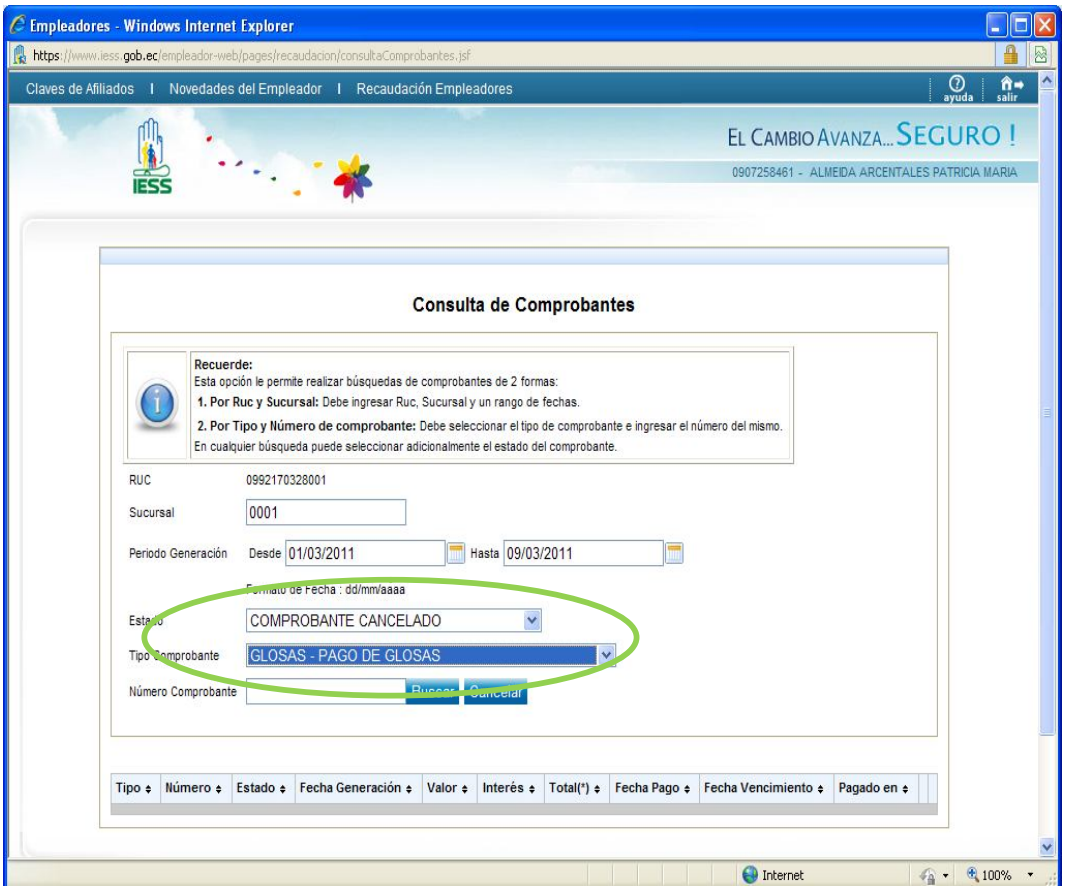
GRÁFICO 28:

Recaudación de la mora patronal.

Empleadores - Windows Internet Explorer
http://hl3.iess.gob.ec/emp/index.html
SISTEMA DE EMPLEADORES
NUEVO SISTEMA DE EMPLEADORES
INFORMACIÓN IMPORTANTE :: EMPLEADORES
El Nuevo Sistema de Empleadores pone a su disponibilidad las siguientes opciones:
Comisiones Sectoriales 2011
Novedades de Entrada
Ingreso Tiempo Parcial
COMISIONES SECTORIALES 2011
Verificar los salarios mínimos sectoriales de sus trabajadores a partir de Enero 2011 con los publicados por el Ministerio de Relaciones Laborales.
+ información
Nuevos Formularios
De Avisos de accidente de trabajo y Enfermedad Profesional descargalos aquí
Trabajadores Tiempo Parcial
Si en su nómina constan trabajadoras/es a tiempo parcial, en la planilla de aportes le reflejará el porcentaje del 4.41% adicional que permite financiar las prestaciones de salud por enfermedad y maternidad sin importar el número de días que laboren.


Empleadores - Windows Internet Explorer
https://www.iess.gob.ec/empleador-web/pages/principal.jsf
ayuda
salir
IESS
EL CAMBIO AVANZA... SEGURO !
NUEVO SISTEMA DE
Empleadores
Ingrese al Sistema
Cédula:
Clave:
Aceptar
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
Listo
Internet
100%





Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.10. DE LOS CONVENIOS DE PURGA DE MORA PATRONAL.

3.10.1. C.D. 301, Artículo 48.- De los convenios.- Los convenios de purga de mora patronal serán autorizados de acuerdo con las obligaciones y liquidaciones establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con sujeción a las disposiciones legales y del presente reglamento.

Para la aprobación de los convenios de purga de mora patronal, el Director Provincial podrá autorizarlos en cuantías que no sobrepasen los tres mil salarios mínimos unificados; de sobrepasar dicho monto se elevará a conocimiento y aprobación del Director General, autoridad que podrá autorizarlos hasta el monto de seis mil salarios mínimos unificados; sobre ese monto solo podrán ser autorizados por el Consejo Directivo del IESS.

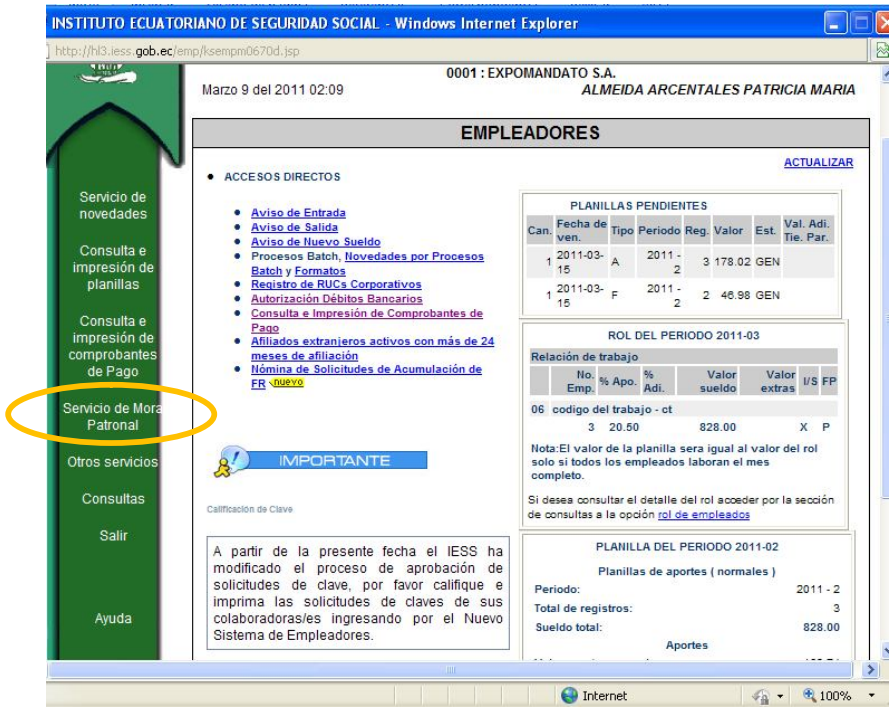
En los convenios de purga de mora patronal se podrán incluir los conceptos de aportes, fondos de reserva y responsabilidad patronal. Se excluyen las obligaciones correspondientes a descuentos por dividendos de préstamos al IESS realizadas por el empleador y las contribuciones al IECE, CNCF o SECAP.

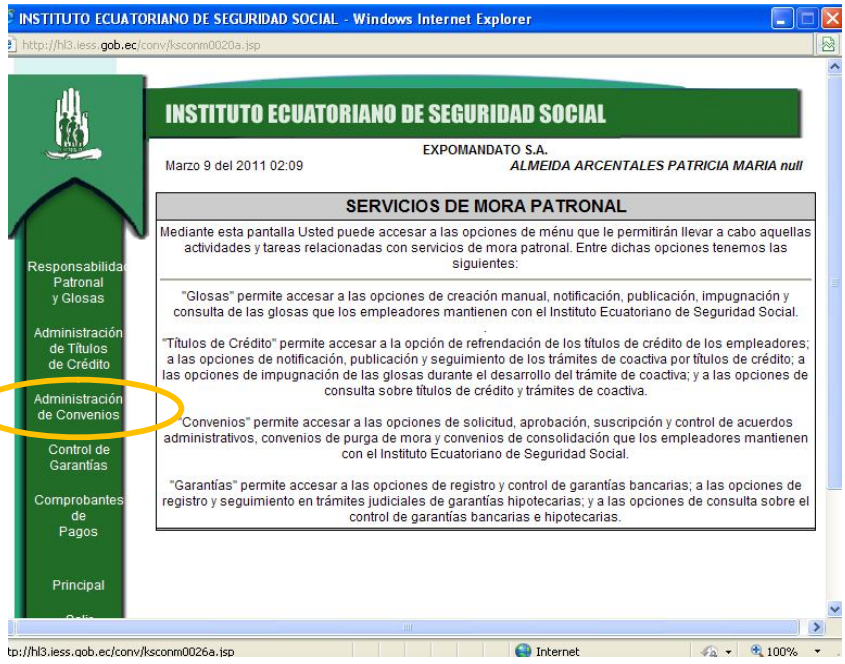
La tabla de amortización gradual de dividendos constantes de convenios de purga de mora patronal, será ajustada a la firma del convenio, a efectos de incluir independientemente el dividendo de intereses reliquidados, correspondiente al periodo comprendido desde la fecha de liquidación de la mora hasta la conclusión del proceso administrativo para la suscripción del convenio, el mismo que será recuperado como pago de intereses. Para el efecto el sistema informático permitirá obtener liquidaciones anticipadas de hasta sesenta (60) días para cubrir el tiempo demandado en el trámite administrativo; vencido este plazo el sistema reliquidará automáticamente los intereses, cuyos valores serán cobrados antes del primer dividendo.

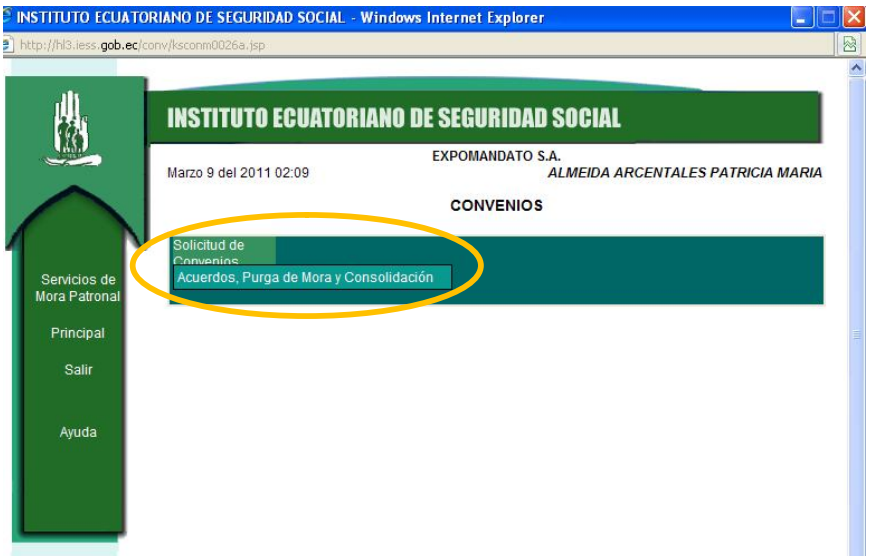
PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 29:

Convenios de Purga de Mora Patronal.







Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.10.2. C.D. 301, Artículo 49.- De la suscripción de convenios de purga de mora patronal.- De presentarse la solicitud por parte del empleador conforme al formato establecido, para la celebración de convenios de purga de mora, el Director Provincial dispondrá la liquidación correspondiente, que deberá notificarse al empleador dentro del término de cinco (5) días, a fin de que se cumpla con los requisitos establecidos para la celebración del convenio.

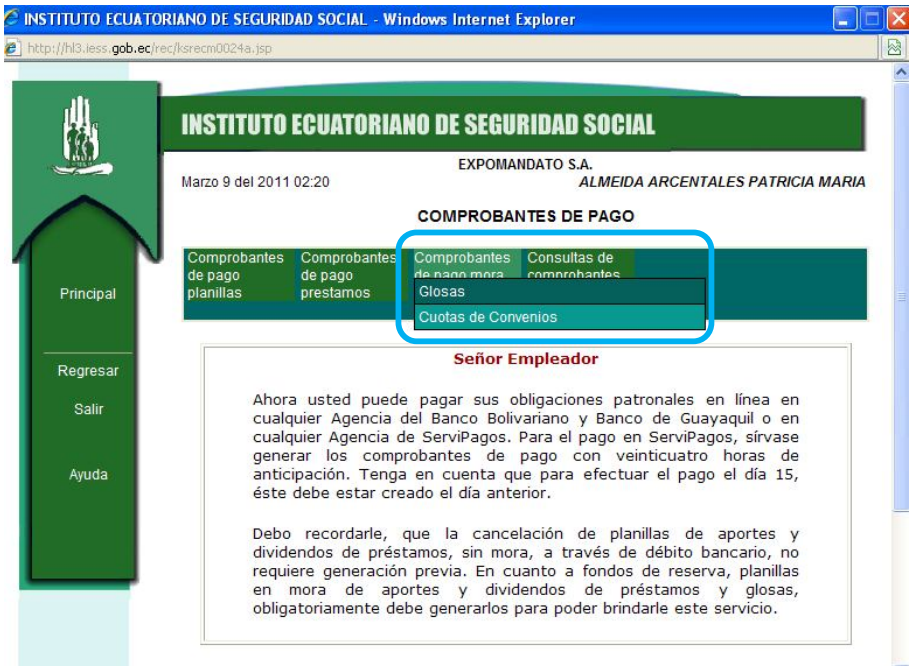
La solicitud al Director Provincial deberá contar con el patrocinio de un profesional abogado, indicando los fundamentos de hecho y de derecho y la determinación del plazo solicitado para el pago, el mismo que no podrá ser mayor a tres (3) años.

En el caso de empleadores que ejerciten actividades en más de una provincia, podrán suscribir convenios de purga de mora en la jurisdicción en donde se establezca su domicilio principal.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 30:

Suscripción de convenios de purga de mora patronal.



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.10.3. C.D. 301, Artículo 50.- Requisitos para la celebración de convenios.- Los empleadores para la celebración de convenios de purga de mora, no deberán acusar deudas pendientes en dividendos de préstamos y presentar al IESS los siguientes requisitos:

a) Para el caso de personas jurídicas, copia certificada de la constitución de la empresa o entidad, registro y nombre del representante legal, autorización para la suscripción del convenio otorgada al representante o apoderado de la organización, RUC, fotocopia de cédula de ciudadanía o identidad del representante legal o titular y copia de la papeleta de votación;

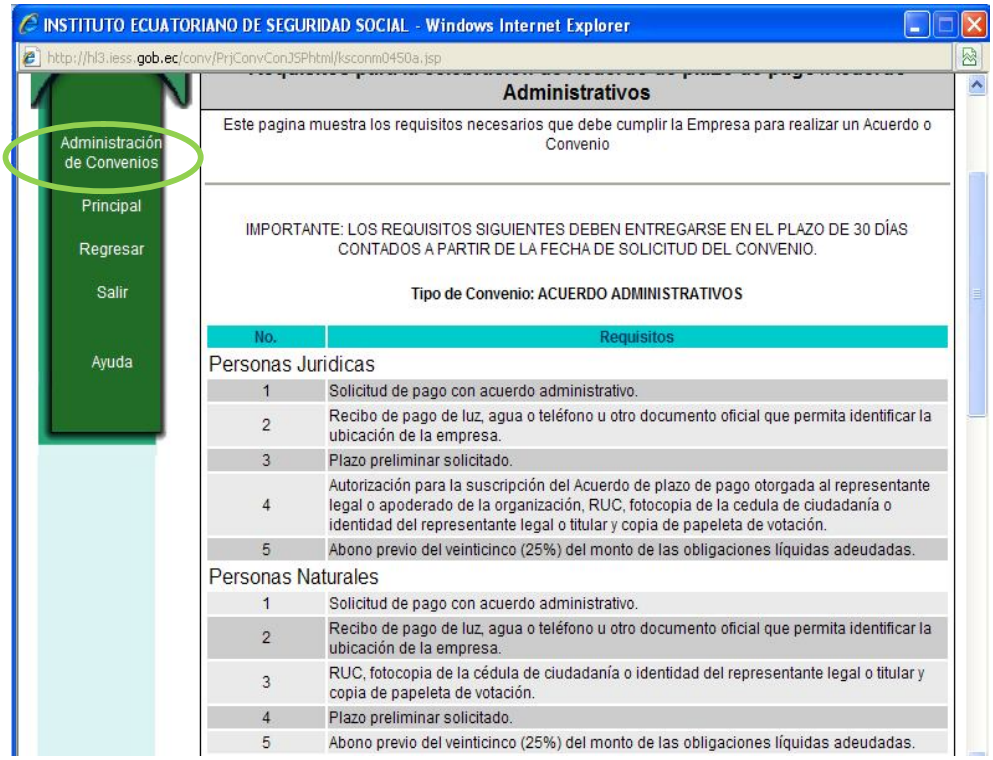
b) Abono previo al convenio, sin excepción alguna, de al menos el diez por ciento (10%) del monto de las obligaciones líquidas adeudadas, y los valores por contribución al IECE y CNCF o SECAP; además, de existir acción coactiva, los honorarios del abogado impulsador, peritos, alguacil, depositario judicial, pago de costas y dividendos de préstamos.
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 94 de la Ley de Seguridad Social, los valores por concepto de cesantía y fondos de reserva serán entregados al afiliado con derecho una vez que se haya efectuado la cancelación total del convenio, o hubiere el empleador depositado anticipadamente estos valores luego de la suscripción con el IESS del convenio de purga de mora, de conformidad con el artículo 91 de la Ley de Seguridad Social;

c) Una garantía de las establecidas en el artículo 93 de la Ley de Seguridad Social, cuyo monto será al menos del doble de la obligación líquida, con intereses, costas y multas, para el caso de garantías hipotecarias; y, del valor neto con sus intereses y más recargos para las garantías bancarias o de compañías aseguradoras. Las garantías se otorgarán por un mínimo de seis (6) meses plazo debiendo renovarse hasta la cancelación de la deuda. Las entidades del sector público descentralizadas podrán presentar como garantía sus rentas propias mediante convenio suscrito con el Banco Central del Ecuador.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 31:

Requisitos para celebración de convenios.



Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

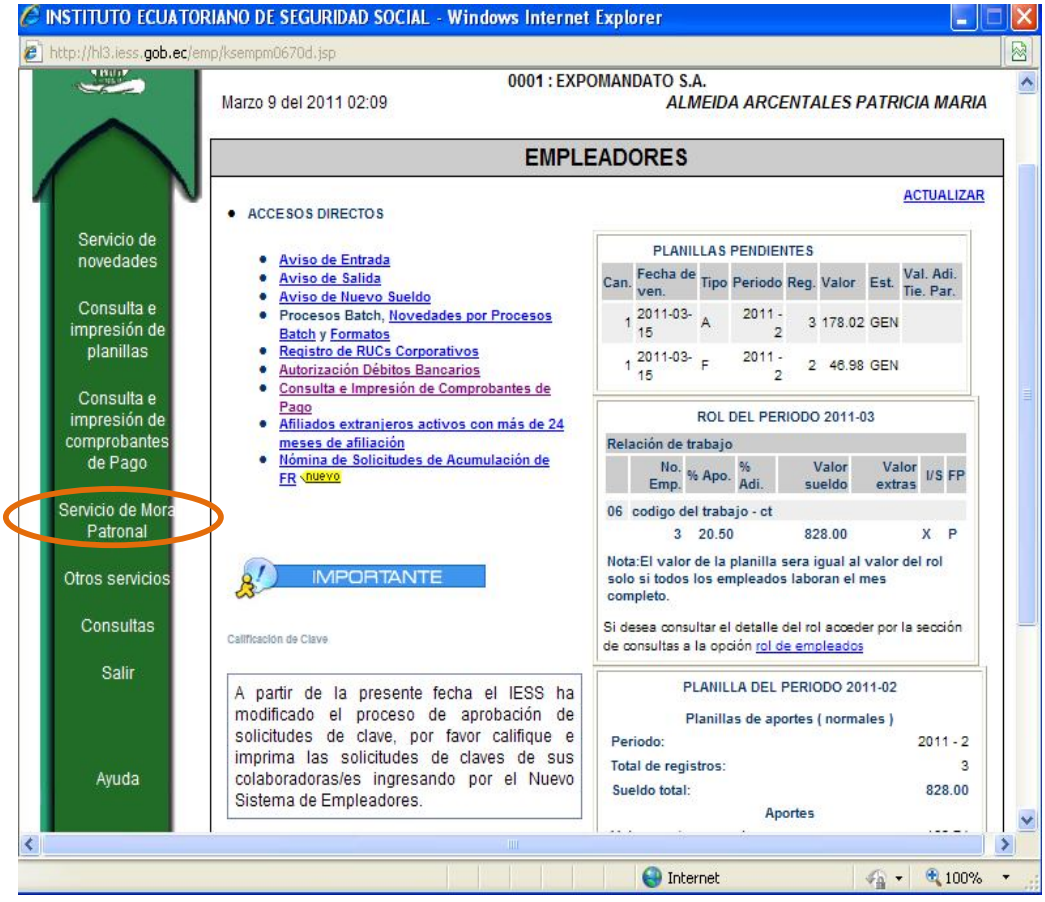
3.10.4. C.D. 301, Artículo 51.- Del avalúo de inmuebles ofrecidos en garantía.- Cuando la garantía ofrecida fuere hipotecaria, la autoridad que aprobó el convenio designará un o más peritos para el avalúo, excepto cuando el convenio fue aprobado por el Consejo Directivo, en cuyo caso la designación de los peritos corresponderá al Director General. El nombramiento recaerá en profesionales avaluadores calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. El perito seleccionado se posesionará ante el Director Provincial dentro del término de cuarenta y ocho (48) horas y presentará su informe en un término de cinco (5) días desde su posesión, pudiendo ampliar su presentación hasta por dos (2) veces.

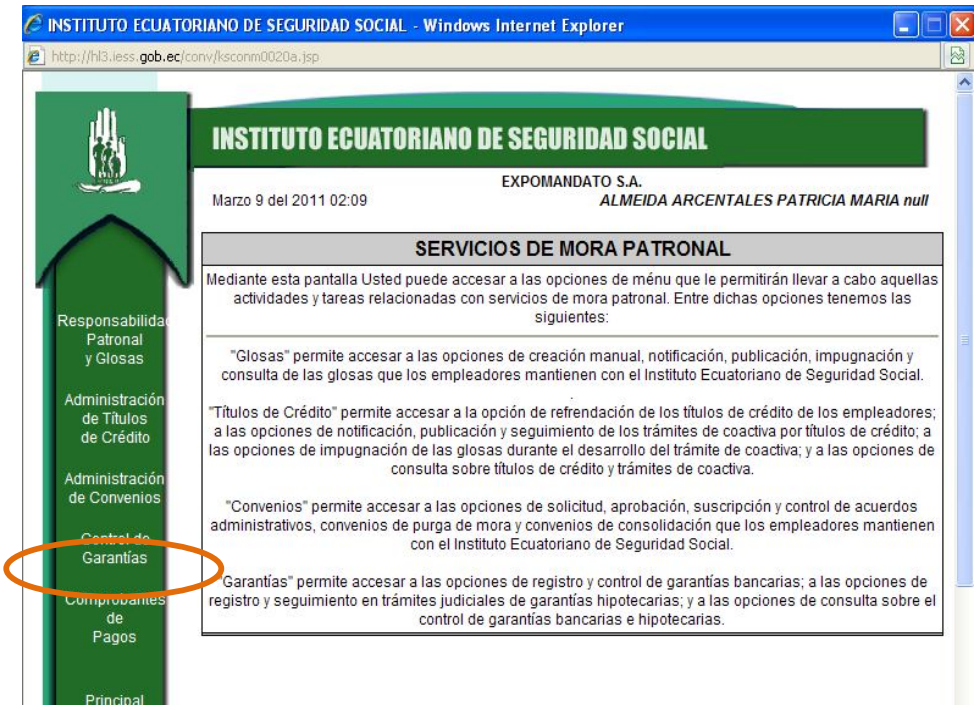
El perito percibirá un honorario de hasta el cinco por mil (5x1.000) del valor del avalúo, que no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) del valor establecido en el catastro municipal. Estos valores serán cancelados al perito directamente por el empleador interesado en suscribir el convenio, pero en caso de inconformidad podrá impugnar el pago de honorarios ante el Director Provincial del IESS, para su revisión.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 32:

Avalúo de inmuebles ofrecidos en garantía





Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.10.5. C.D. 301, Artículo 55.- Del control de pago de los dividendos.- Corresponderá a la Dirección Provincial el control y recaudación del pago de dividendos. En los casos de incumplimiento del pago de dos dividendos mensuales se iniciará la acción coactiva. El incumplimiento de esta disposición acarreará sanciones al Director Provincial y más funcionarios encargados del trámite.

3.10.6. C.D. 301, Artículo 56.- De los pagos parciales.- El empleador podrá realizar pagos parciales de aportes o fondos de reserva, por mora no mayor a noventa (90) días, siempre que se abone previamente un valor no menor al veinticinco (25%) del total adeudado y no acuse mora en dividendos de préstamos o procesos coactivos, en cuyo caso se registrarán los pagos en el sistema. El pago de los valores pendientes se abonarán en tres cuotas mensuales. Si no se cumpliere el pago de cualquiera de los dividendos, se continuará el trámite correspondiente.

3.11. DEL REGISTRO Y CASTIGO DE LA MORA PATRONAL.

3.11.1. C.D. 301, Artículo 57.- Registro de la mora patronal.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través de las direcciones provinciales abrirá un registro de la mora patronal, en donde se hará constar los datos del deudor y los valores adeudados.

Para los fines legales pertinentes en aquellos casos en donde la mora registrada supere los noventa (90) días desde que se hizo exigible la obligación, el Director Provincial remitirá copia de la nómina a la Superintendencia de Bancos y Seguros; en el caso de empleadores morosos se incluirán los nombres de su representante legal. Esta información será publicada en la página web del IESS.

PROCESO A SEGUIR:

GRÁFICO 33:

Registro de la Mora Patronal.

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

3.11.2. C.D. 301, Artículo 58.- Del castigo de la mora patronal.- Una vez agotado el procedimiento legal, el Director Provincial solicitará a las unidades correspondientes de la institución se proceda a bloquear los fondos propios de las prestaciones y beneficios que el deudor tuviere derecho en el IESS, conforme la disposición constante en el inciso segundo del artículo 99 de la Ley de Seguridad Social y de las regulaciones internas aplicables.

3.12. DE LA NOTIFICACIÓN E IMPUGNACIÓN DE GLOSAS.

3.12.1. C.D. 301, Artículo 59.- Notificación de glosas.- Una vez emitida la glosa, el Director Provincial bajo su responsabilidad notificará al deudor dentro de los ocho (8) días laborables subsiguientes a la emisión, concediéndole al glosado un término similar desde su notificación para que la pague o la desvanezca.

3.12.2. C.D. 301, Artículo 60.- Impugnación de la glosa.- Dentro del mismo término concedido en el artículo anterior, el empleador podrá impugnar las glosas para ante la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias, presentando la petición por escrito con los argumentos y documentación pertinentes, que suspenderá la continuación del trámite de emisión de títulos, hasta que exista resolución ejecutoriada.

Presentada la impugnación la unidad correspondiente remitirá a la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias el expediente relacionado con la glosa, debidamente numerado y foliado, incluido el informe del funcionario responsable y más antecedentes que sean del caso. La Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias podrá solicitar cualquier información respecto a prestaciones, servicios o créditos a la Unidad Provincial de Salud Individual y Familiar y a la unidad de fondos de terceros, según corresponda, áreas que atenderán bajo su responsabilidad el requerimiento en el término de tres (3) días a partir de la recepción de la petición.

Dicha comisión resolverá bajo su responsabilidad, dentro del plazo de treinta (30) días. Si la resolución de la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias fuere favorable al empleador, la Unidad de Afiliación y Control Patronal procederá a la anulación de las glosas conforme se establezca en la resolución, cuyo contenido se ingresará al sistema.

3.12.3. C.D. 301, Artículo 61.- Impugnación parcial de glosas.- Cuando una glosa sea impugnada parcialmente respecto a determinados trabajadores, la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias dispondrá que se libere de las glosas a los trabajadores no afectados por ellas, a fin de que estos valores sean calculados oportunamente. En este caso la Unidad de Afiliación y Control Patronal anulará la glosa anterior y elaborará una nueva con los valores a pagarse y otra independiente por los impugnados; en el primer caso se notificará al patrono para el pago respectivo, y, en el segundo caso cuando la glosa sea ratificada por la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias, podrá apelarse de aquella resolución para ante la Comisión Nacional de Apelaciones.

3.12.4. C.D. 301, Artículo 62.- Del depósito en cuenta corriente de obligaciones impugnadas.- Quien presentare impugnación de glosas podrá hacer depósitos previos en la cuenta corriente patronal de las glosas impugnadas, sin que tales depósitos signifiquen reconocimiento de las obligaciones. Los depósitos efectuados no generarán intereses en favor del IESS ni del administrado. La Unidad de Tesorería receptará el depósito previo, total o parcial, en cuenta corriente patronal de las glosas impugnadas, que constarán en el sistema.

Si la resolución fuere favorable al patrono o en caso de que el empleador haya cesado en sus operaciones y no tuviere trabajadores a su cargo, se le devolverá el depósito, caso contrario se emitirá una nota de crédito para cubrir futuras obligaciones.

3.13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

En el gráfico 35 se muestra el cronograma de actividades para el desarrollo del Manual de Procesos de Servicio al Cliente para la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, el mismo que se planifica efectuarlo en un plazo de 140 días, tiempo en el cual se reunirá toda la información necesaria para implementar el manual dentro de esta institución.

3.14. PRESUPUESTO.

En el gráfico 34 se refleja el presupuesto de gasto que se requiere para proceder a implementar el Manual de Procesos de Servicio al Cliente.

CONCLUSIONES.

- Actualmente la Dirección Provincial IESS Santa Elena brinda un buen servicio a través de su página web www.iess.gob.ec, beneficiando a usuarios internos y externos que hacen uso de este servicio en línea, con el fin de aprovechar al máximo esta herramienta informática se determino oportuno el Diseño de un manual de procesos de servicio al cliente para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo de la Dirección Provincial IESS Santa Elena, disponiendo así de la información necesaria en caso de que existan dudas en un determinado proceso, correspondiente a este departamento.

- En el análisis realizado a los usuarios como son afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios, estos tienen dudas en los procesos que se realizan a través de la página web del IESS, y en muchos casos desconocen totalmente de dicho servicio, en gran parte esto se debe a que no se conocen los diferentes pasos a seguir en un determinado proceso, por lo que el manual servirá de guía para orientar a los usuarios a que realicen su trámite de manera correcta y por ende tengan confiabilidad en el sistema.

- Una vez analizada la situación actual de la Dirección Provincial IESS Santa Elena se determinó que la institución si cuenta con fortalezas entre ellas que su personal se encuentra en constante capacitación para brindar un buen servicio a través del internet, esto servirá para que orienten de manera acertada a los nuevos usuarios tanto internos y externos en el uso del sistema en línea, lo que se constituye en una gran ventaja para esta dirección.

- Con la implementación del manual de procesos para el Grupo de Trabajo de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo, se logrará que los usuarios internos y externos que se encuentran vinculados con el IESS, cuenten con una guía clara y precisa, que permitirá disminuir posibles errores en los procesos, obteniendo así la confianza en el sistema y la satisfacción plena del usuario.

RECOMENDACIONES.

- Implementar el Manual de Procesos de Servicio al Cliente, en la Dirección Provincial del IESS lo que permitirá que los funcionarios cuenten con una guía que les permita recaudar o consultar la información necesaria en determinado proceso en el que ellos no se encuentren seguros de los pasos a seguir para cumplir con lo solicitado por el usuario.

- Que los funcionarios se encuentren en constantes capacitaciones para efectuar los diferentes trámites que los usuarios soliciten, y que de esta manera cada uno de ellos vaya obteniendo un nivel de conocimiento práctico por medio del manual, a medida que utilizan este sistema en línea.

- Los usuarios o empleados del IESS que conozcan de manera clara el uso de la página web, deberán impartir estos conocimientos o ayuden a orientar a los funcionarios que desconozcan de ciertos procedimientos o sean guías para la utilización precisa del manual de procesos y de esta manera no exista congestionamiento en los diferentes módulos.

- Contar siempre con una manual para que sirva de ayuda sobre todo en la aplicación de nuevas herramientas beneficiando a los afiliados, jubilados, empleadores y funcionarios, con el fin de trabajar con información veraz y no obsoleta que pueda perjudicar no solo a la institución sino también al usuario.

BIBLIOGRAFÍA.

ÁLVAREZ TORRES MARTÍN G. (2005) — Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procesos, Panorama Editorial, México, Novena reimpresión.

ÁLVAREZ TORRES MARTIN G. (2008) — Manual para elaborar Políticas y Procedimientos, Editorial Panorama, México, Segunda Edición.

AUGEDO TOBÓN LUIS FERNANDO, ESCOBAR BOLÍVAR JORGE. (2007) — Gestión por Procesos, Editorial Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, ICONTEC, Cuarta Edición.

BERNAL TORRES, CÉSAR AUGUSTO, SIERRA ARANGO, HERNÁN DARÍO. — Proceso Administrativo, Editorial Pearson Prentice Hall. Primera edición, México (2008).

BERNAL CÉSAR AUGUSTO (2000) — Metodología de la investigación para administración y economía, Editorial Prentice Hall, México.

DATOS DR. CÉSAR CHALEN — Santa Elena-Ecuador.

DIRECTOR HOSPITAL IESS ANCÓN (2010)

GRADOS JAIME (2005) — Reclutamiento y selección. 8ª reimpresión, Editorial El Manual Moderno, México.

HERNANDEZ Roberto, SAMPIERI Carlos, BAPTISTA Pilar (1998) Metodología de la investigación, Editorial McGraw-Hill, México.

HERNÁNDEZ SAMPIERI ROBERTO. (2006) Metodología de la Investigación, Editorial McGraw-Hill, 4ª edición

HIRANO Hiroyuki (2009) JIT Implementation, Waste and the 5´s, Editorial CRC Press, EEUU.

HIRANO Hiroyuki (2009) JIT Implementation Forms and Charts, vol. 6, Editorial CRC Press, EEUU.

KOONTZ Harold (2003) Administración, una perspectiva global. Doceava Edición, Editorial McGraw-Hill, México.

MEJÍA BRAULIO (2007) Gerencia de Procesos para la organización, Editorial ECOE EDICIONES, 5ta edición, México.

MEJÍA GARCÍA BRAULIO (2007) Gerencia de Procesos, Quinta Edición. Eco Ediciones Bogotá.

MÉNDEZ ALVAREZ Carlos (2007) Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, cuarta edición, Editorial Limusa, Bogotá.

MSC. PAREDES GARCÉS WILSON GONZALO (2009) Como Desarrollar una Tesis, BIGcopy 1era Edición.

MUNCH LOURDES. (2007) Fundamento de la Administración, Pearson Prentice Hall. Edición11ª, Editorial Trillas México.

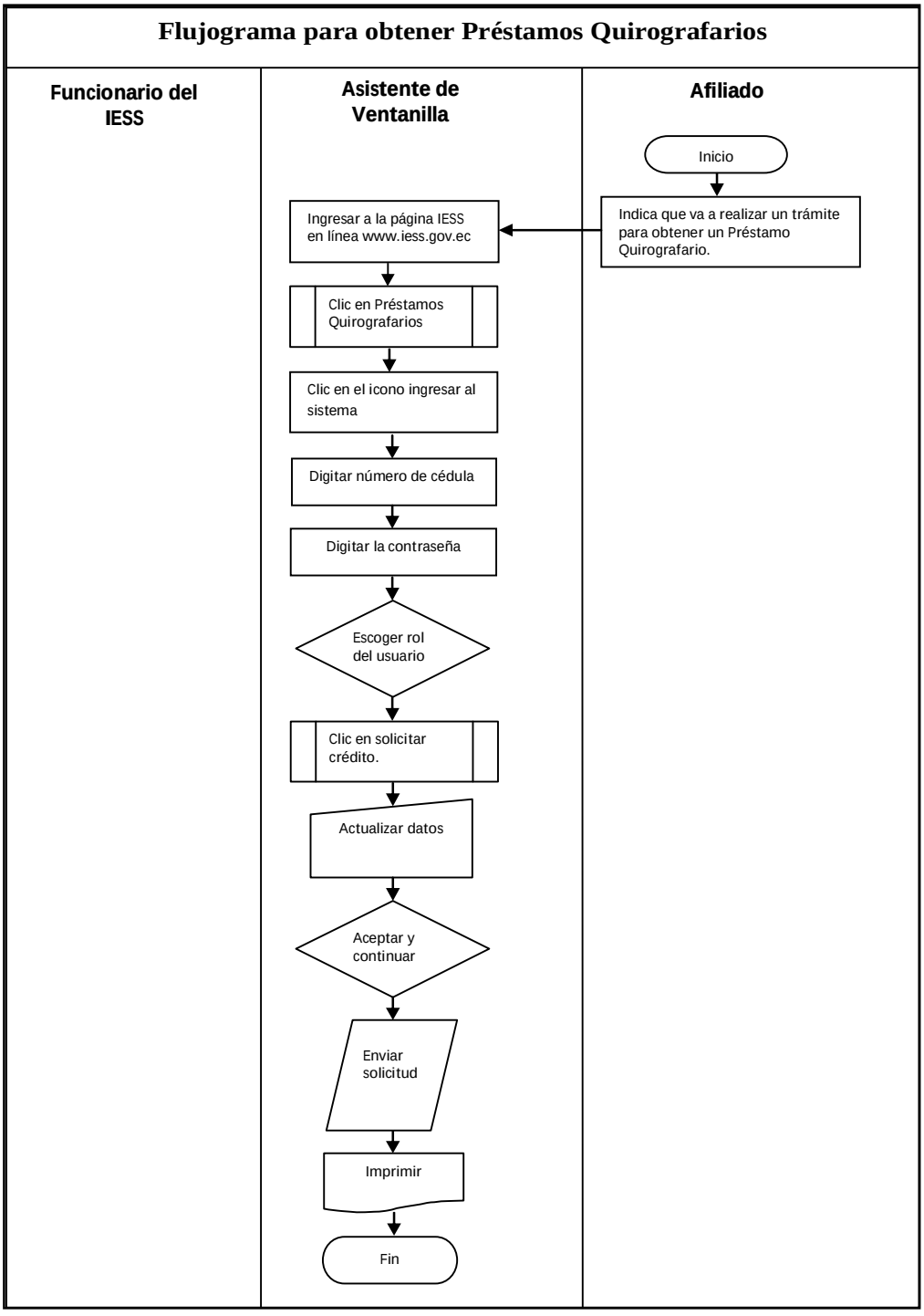
MÚNICH Y GARCÍA (2005)	Inducción, reclutamiento y selección. 8ª reimpresión, México.
OGALLA SEGURA, FRANCISCO (2005)	Sistema de Gestión. Ediciones Díaz de Santos. España.
PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO (2009)	Fundamentos de Gestión por Procesos, Editorial ESIC.
RESOLUCIÓN C021 DE LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL. (2001)	
RODRÍGUEZ VALENCIA JOAQUÍN. (2007)	Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos, Editorial ECAFSA/THOMSON, 3ra Edición, México.
RESOLUCIÓN, C.D.321	Reglamento de Afiliación, Recaudación y Control Contributivo.

ANEXOS.

ANEXOS "A"

ANEXO 1:

Flujograma para obtener Préstamos Quirografarios.

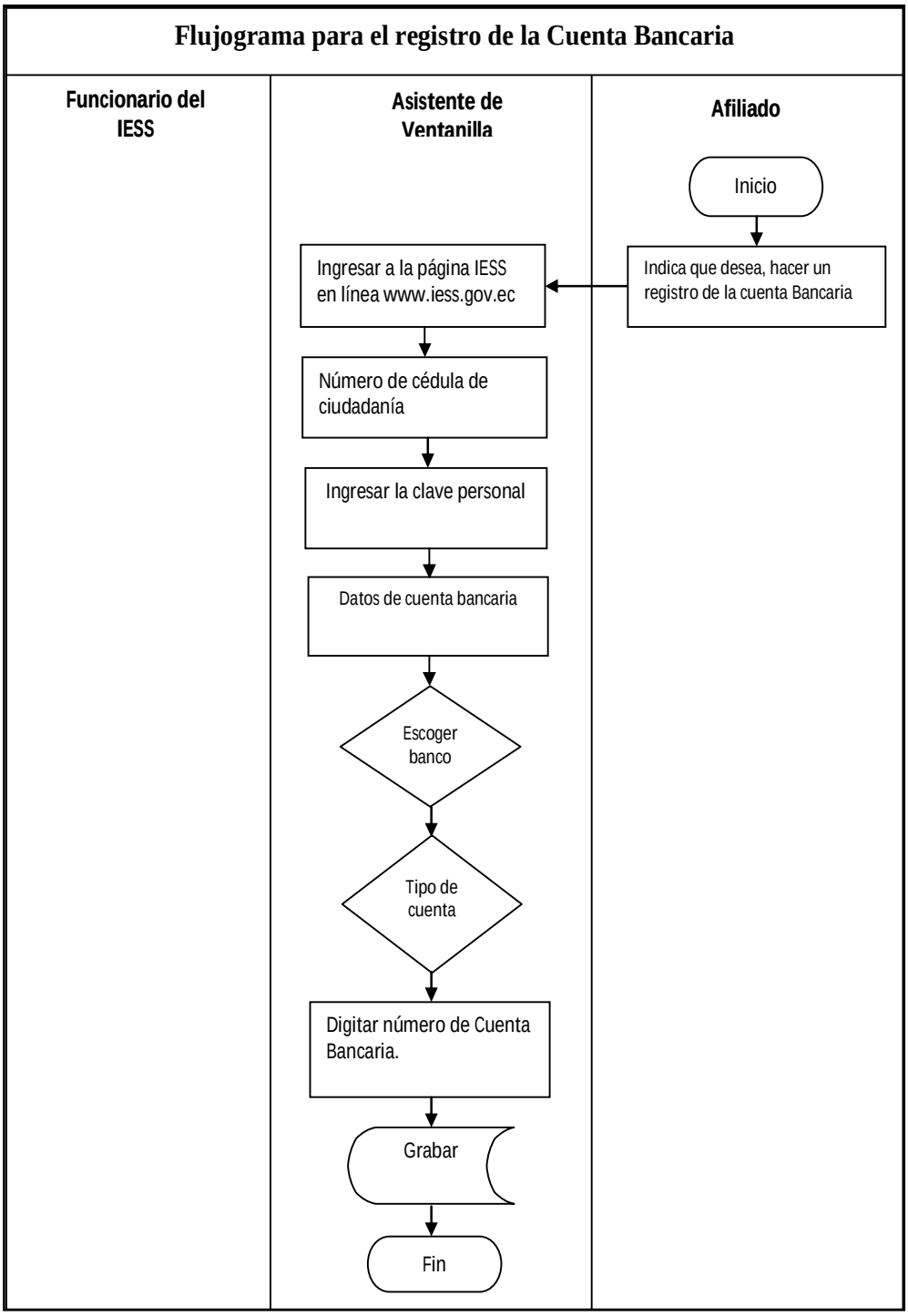


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 2:

Flujograma para el Registro de la Cuenta Bancaria.

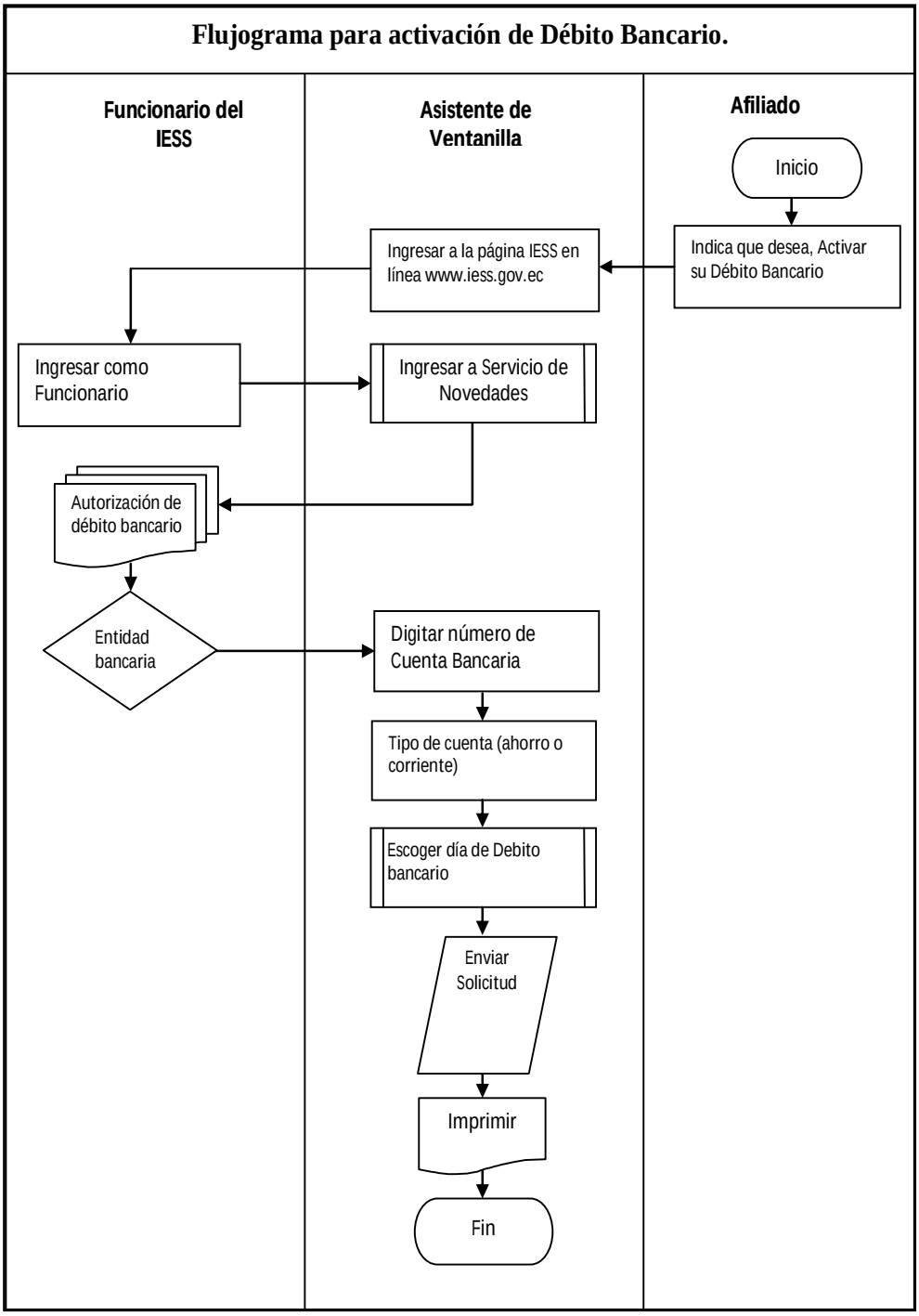


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 3:

Flujograma para Activación de Débito Bancario.

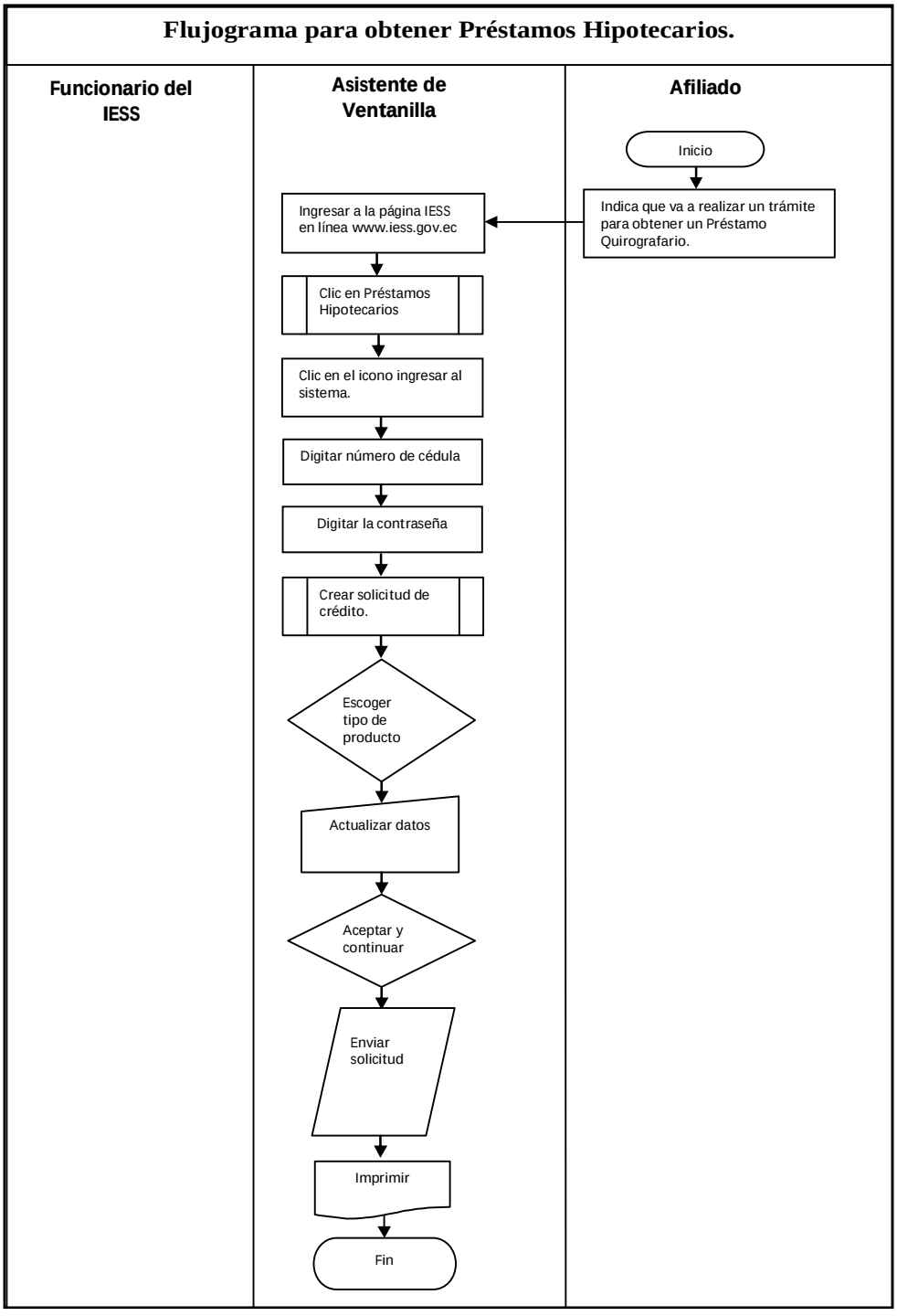


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 4:

Flujograma para obtener Préstamos Hipotecarios.

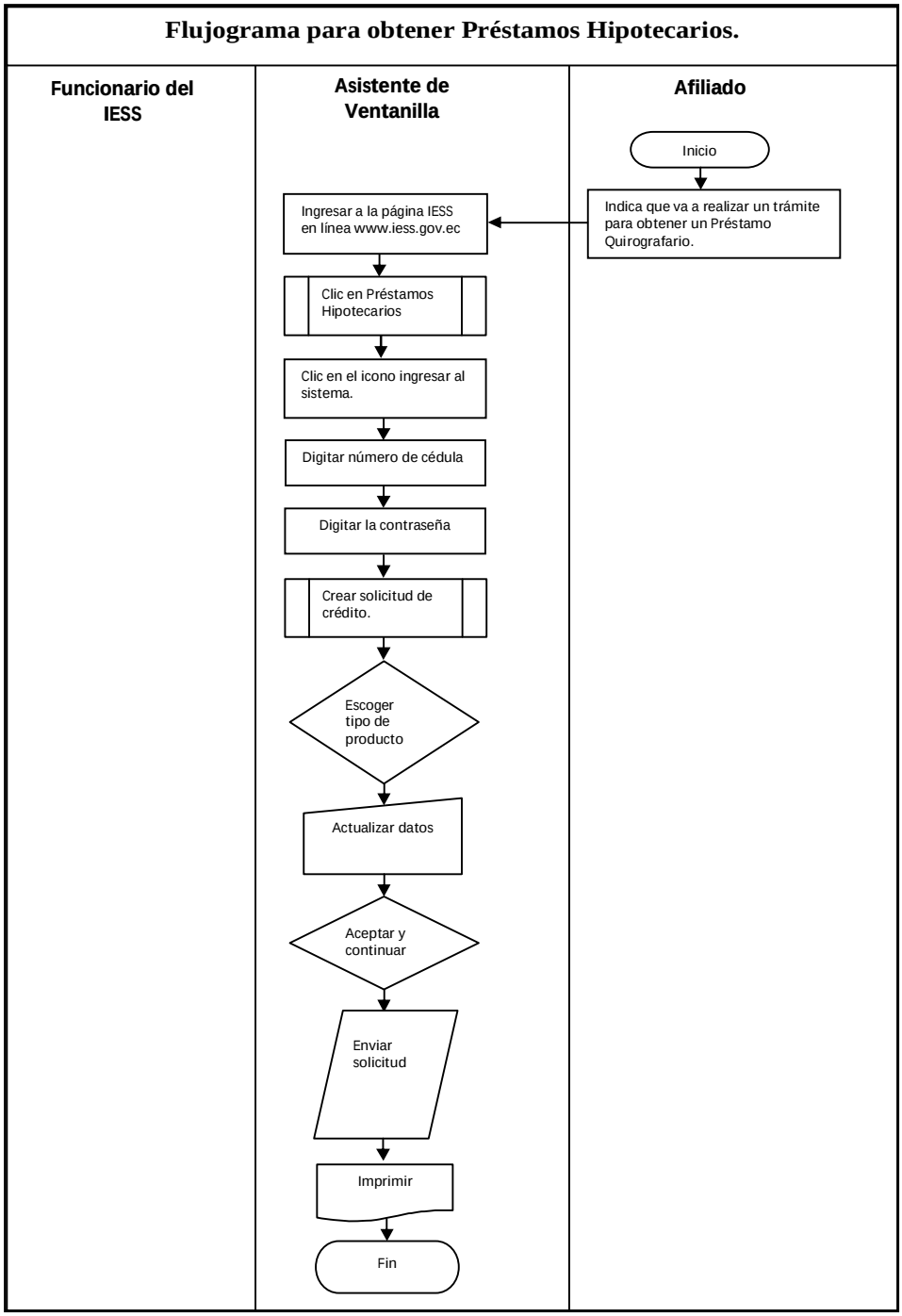


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 5:

Flujograma para obtener Préstamos Hipotecarios.

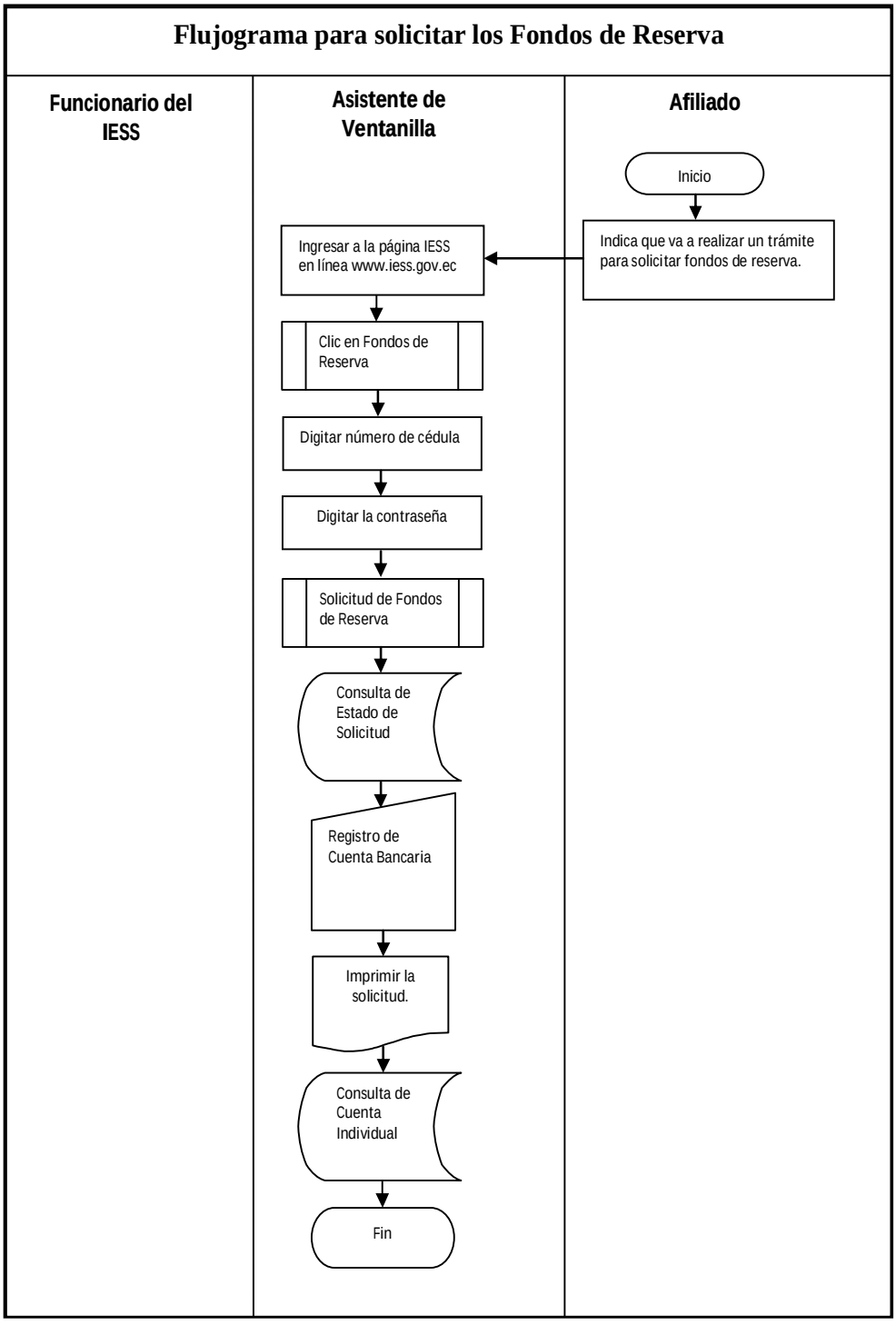


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 6:

Flujograma para solicitar los Fondos de Reserva.

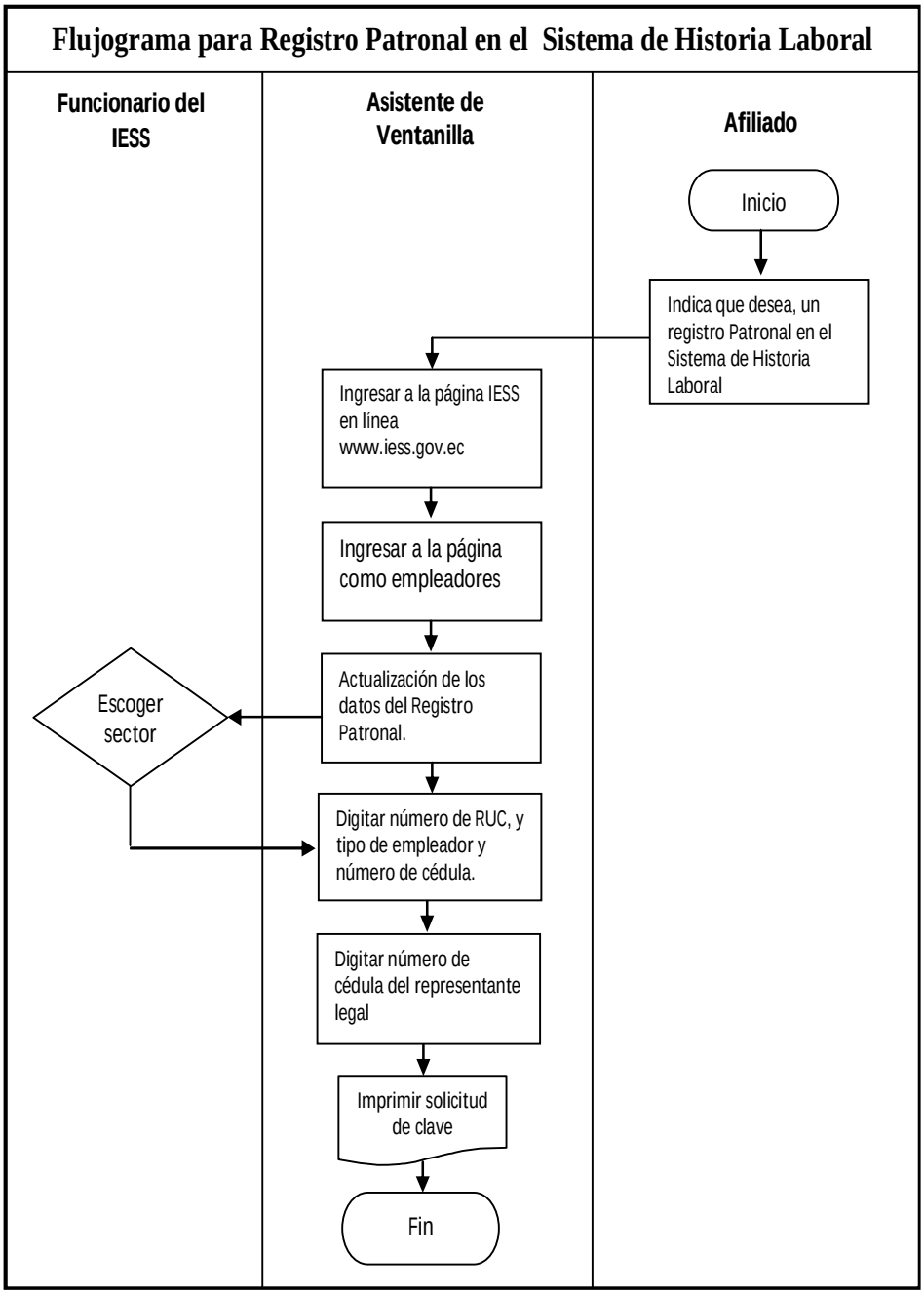


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 7:

Flujograma para Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral.

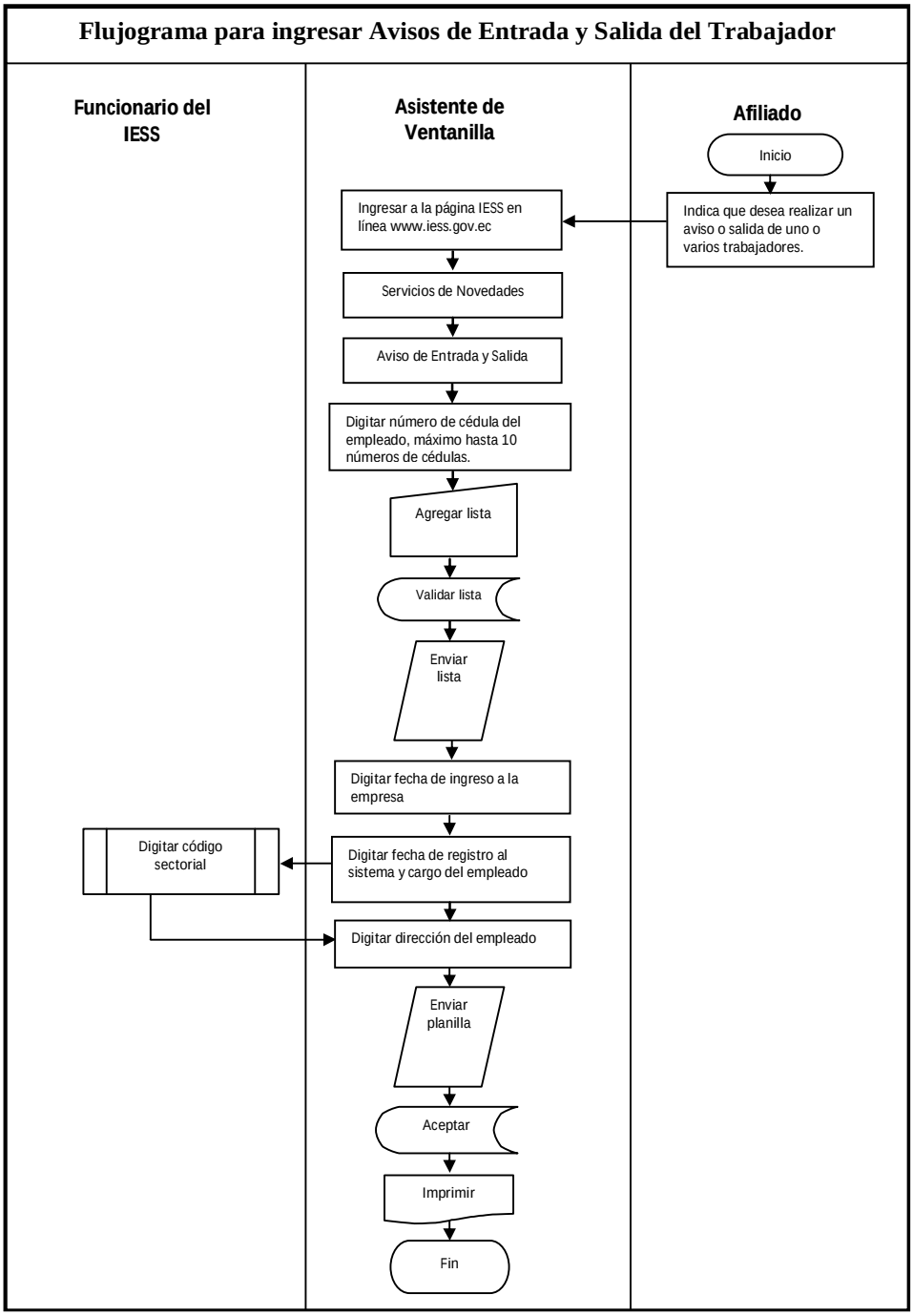


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 8:

Flujograma para ingresar Avisos de Entrada y Salida del Trabajador.

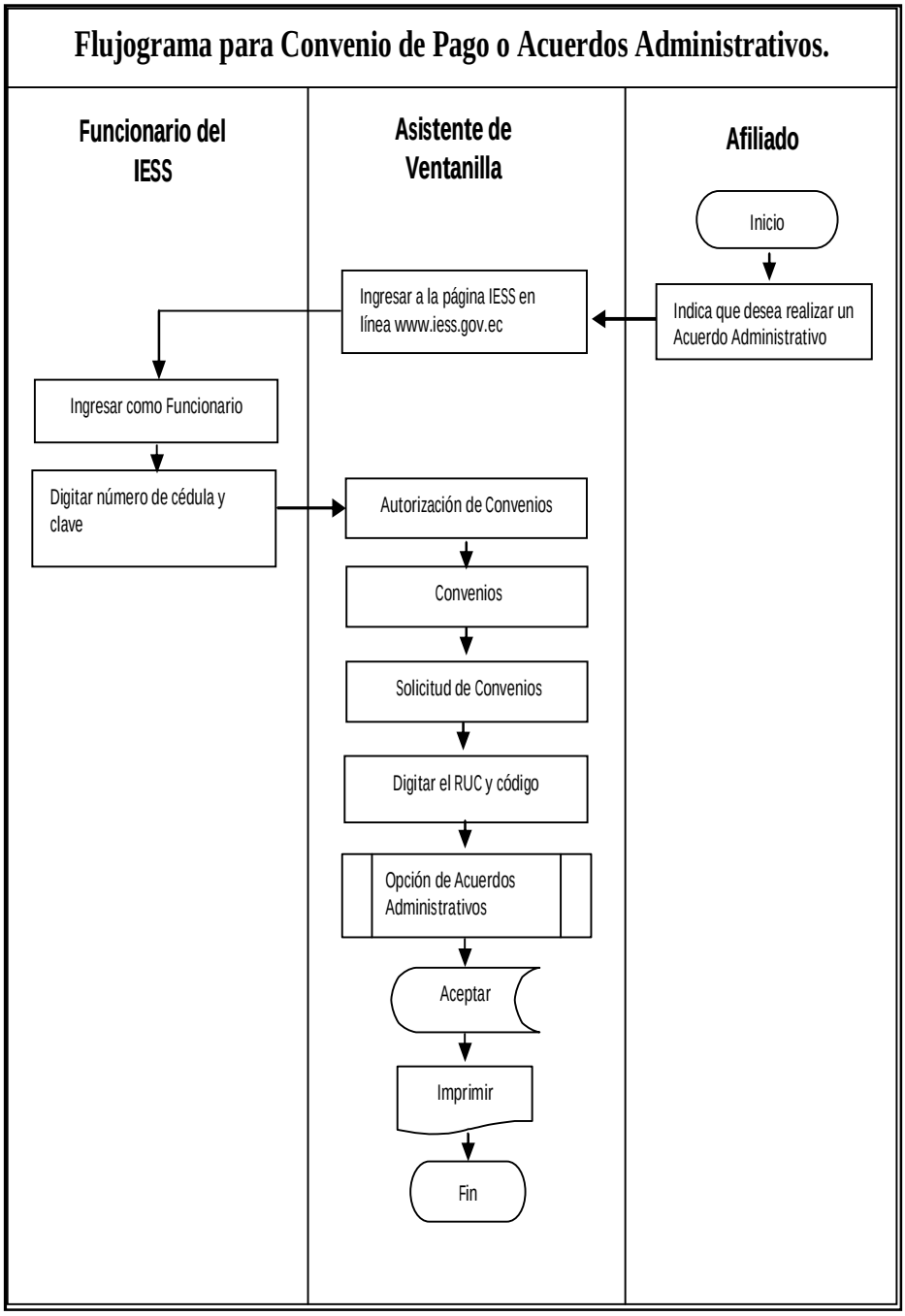


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 9:

Flujograma para Convenio de Pago o Acuerdos Administrativos.

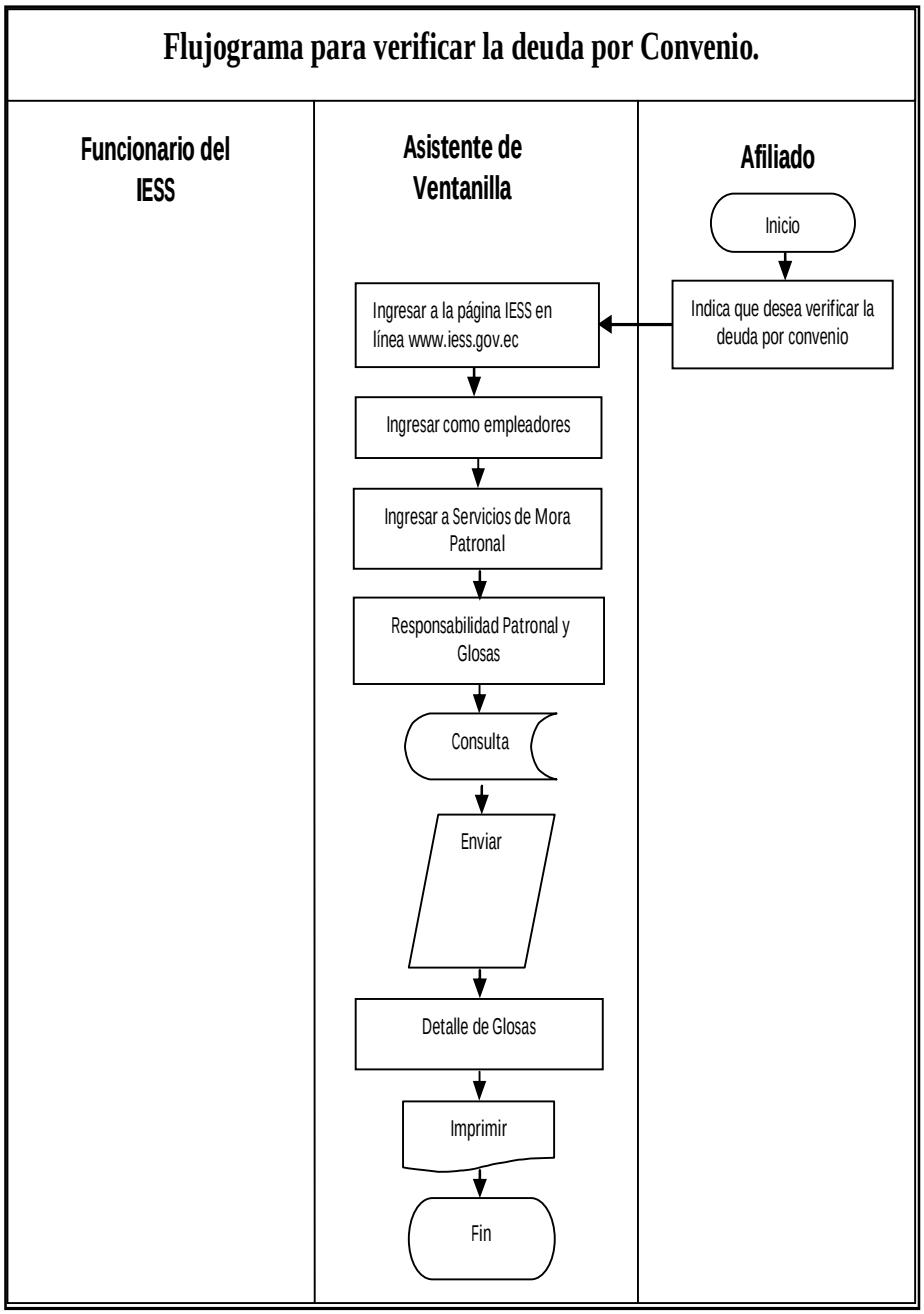


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 10:

Flujograma para verificar la deuda por Convenio.

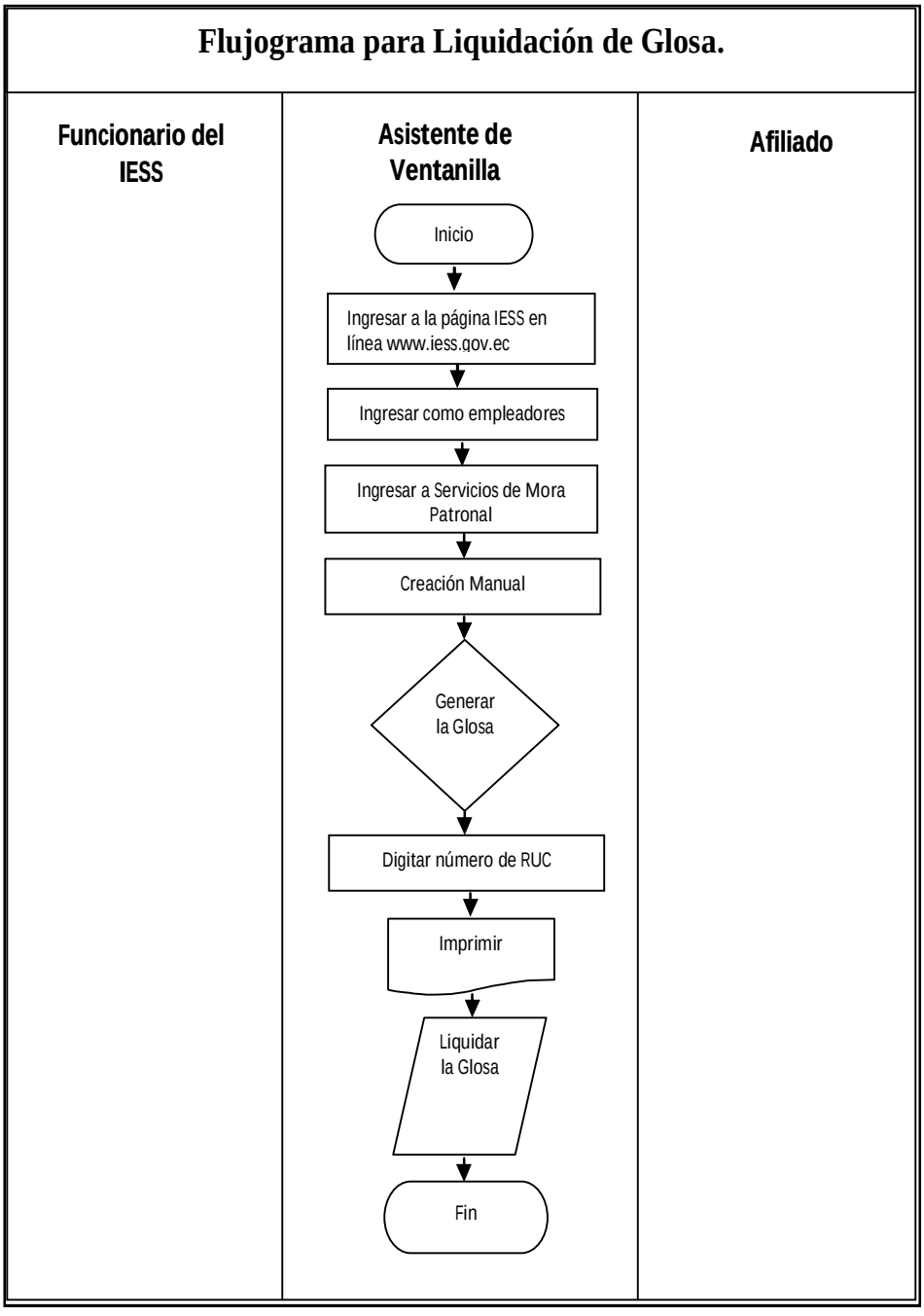


Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 11:

Flujograma para Liquidación de Glosa.



Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 34:

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

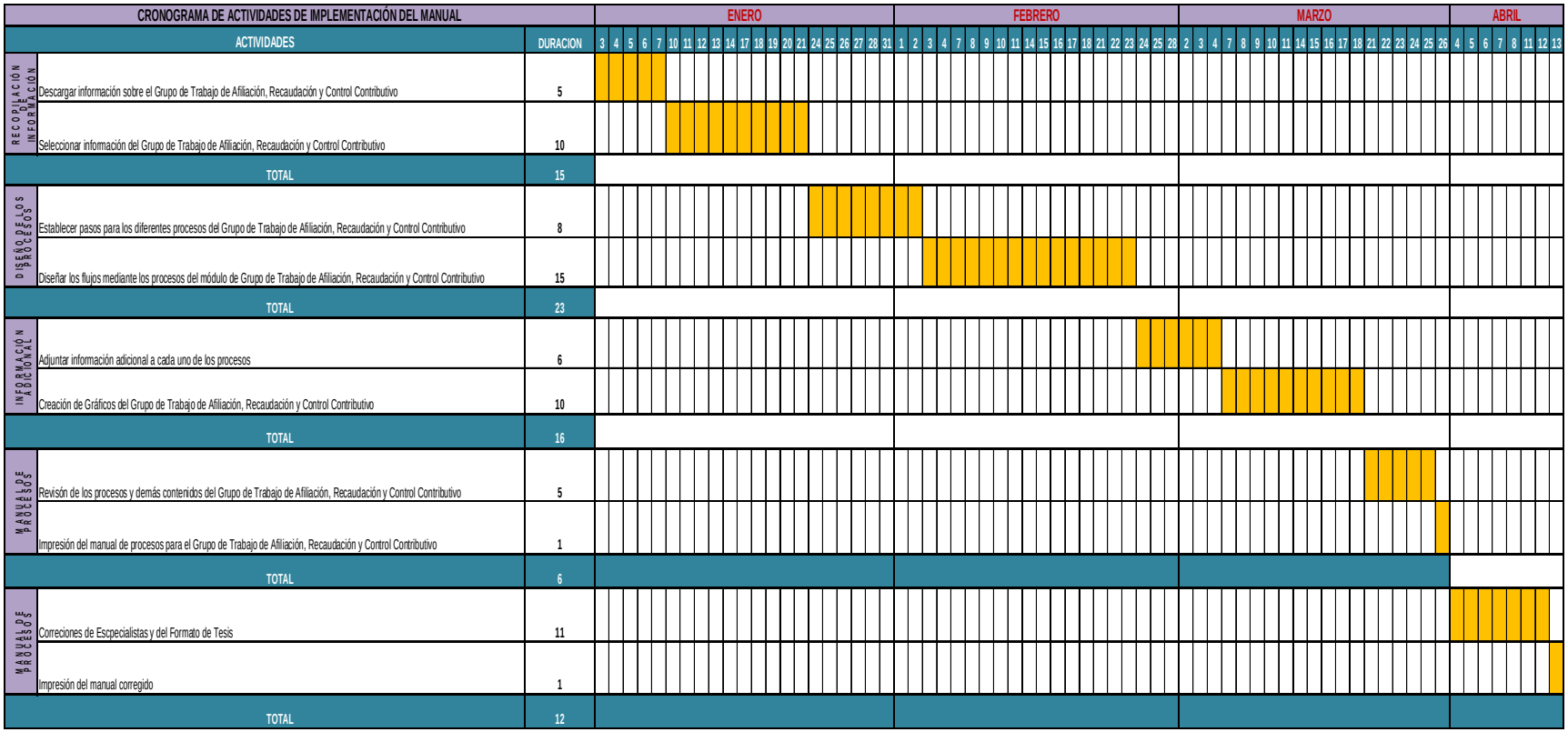
INVERSIÓN DEL PROYECTO				
DESCRIPCIÓN	**UNIDAD**	**CANT.**	**V/UNIT**	**TOTAL**
RECURSO HUMANO				
Responsable de Actualizar Manual		1	500,00	500,00
MATERIALES				
Resmas de hojas A4	und	7	$ 3,75	$ 26,25
Internet	hrs	350	$ 0,70	$ 245,00
Cartuchos de tinta negra	und	4	$ 20,00	$ 80,00
Cartuchos de tinta a color	und	4	$ 23,00	$ 92,00
Empastado	und	6	$ 9,00	$ 54,00
Cd	unid	5	$ 1,00	$ 5,00
Total				**$ 502,25**
TOTAL DE INVERSION EN DISEÑO DE MANUALES				**$ 1.002,25**

Fuente: Imprenta San Francisco

Elaborado por: Betsy Perero

GRÁFICO 35:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.



Fuente: Dirección Provincial del IESS Santa Elena

Elaborado por: Betsy Perero

ANEXO 12:

ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS SANTA ELENA.

1. ¿Está usted al tanto de los problemas que puedan existir en su área o departamento?

2. ¿La institución cuenta con un buzón de sugerencias u otro instrumento para que los clientes puedan depositar sus comentarios?

3. ¿En la realización de su trabajo aplica usted los procesos adecuadamente?

4. ¿Qué clase de guía utiliza para respaldar los procesos que se realizan en su área o sección?

5. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades laborales?

6. ¿Existe comunicación y trabajo en equipo en la institución?

7. ¿Cada qué tiempo le brindan capacitación para atender al cliente?

8. ¿Estaría de acuerdo que se implemente en la institución un manual de procesos de servicio al cliente?

9. ¿Cada qué tiempo le realizan test para evaluar su desempeño?

10. ¿Cuál es su aspiración personal en la institución?

ANEXO 13:

ENCUESTA ESTRUCTURADA PARA LOS CLIENTES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL IESS SANTA ELENA

Soy egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de la Carrera Administración de Empresas, reciba usted un cordial saludo y a la vez agradecer por su colaboración en la contestación de este cuestionario, todo lo que usted nos puede decir, será de gran utilidad y se les dará tratamiento estadístico.

1. ¿Se encuentra usted afiliado al IESS?

   Si ☐
   No ☐

2. ¿Cómo es la atención qué le brindan en la Institución?

   Excelente ☐
   Muy Bueno ☐
   Bueno ☐
   Regular ☐
   Deficiente ☐

3. ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar un servicio?

   5 minutos ☐
   10 minutos ☐
   15 minutos ☐
   30 minutos ☐
   1 hora o más ☐

4. ¿Al momento de solicitar un servicio, queda usted satisfecho con la información que le brindan los funcionarios?

Siempre	☐
A menudo	☐
A veces	☐
Casi nunca	☐
Nunca	☐

5. ¿Los funcionarios le brindan seguridad a la hora de facilitarle el servicio que requiere?

Si	☐
No	☐

6. ¿Cómo considera usted, el tiempo de espera en las transacciones u operaciones?

Ágil	☐
Muy Ágil	☐
Lento	☐
Muy Lento	☐

7. ¿Indique cuáles son las quejas que comúnmente manifiesta por la atención brindada?

Tiempo de espera	☐
Trato del personal	☐
No se brinda información	☐
Demora en el trámite	☐

8. ¿Qué tiempo se demoran en la institución para darle soluciones a sus quejas y reclamos?

1 día	☐
1 semana	☐
1 mes	☐
1 año o más	☐

9. ¿Al haber concluido el trámite del servicio recibido como se ha sentido usted?

Altamente satisfecho	☐
Medianamente satisfecho	☐
Poco satisfecho	☐
Nada satisfecho	☐

10. ¿Cómo considera el trabajo en equipo dentro de la Institución?

Excelente	☐
Muy Bueno	☐
Bueno	☐
Regular	☐
Deficiente	☐

11. ¿Qué le gustaría qué se mejore en la institución?

La Atención al cliente	☐	Agilidad en el servicio	☐
El tiempo en espera	☐	Demora de Trámites	☐

12. ¿Considera usted pertinente que se implemente un buzón de sugerencias, para mejorar los procesos de atención al cliente en el IESS?.

Si	☐
No	☐

Gracias por su colaboración.

ANEXOS "B"

SOLICITUD 1:

DE AUXILIO PARA FUNERALES.

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES
SEGURO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

SOLICITUD DE AUXILIO PARA FUNERALES

DATOS DEL FALLECIDO O FALLCIDA

FECHA DE FALLECIMIENTO	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS		
NÚMERO DE CÉDULA DE CIUDADANIA	JUBILADO ☐	AFILIADO ACTIVO ☐	AFILIADO CESANTE ☐
El fallecimiento se produjo por accidente de trabajo? SI ☐ NO ☐	BENEFICIARIO DE MONTEPIO ☐	PENSIONISTA DE MEJORA MILITAR O POLICIAL ☐	PENSIONISTA DE MONTEPÍO MILITAR O POLICIAL ☐

DOCUMENTOS QUE PRESENTARÁ EL SOLICITANTE DEL AUXILIO PARA FUNERALES

a) Dos copias de la "Certificación Simple Gratuita para Inhumación y Sepultura."

b) Factura original cancelada, a nombre del solicitante de Auxilio para Funerales.

c) Dos fotocopias de los siguientes documentos:

* Cédula de ciudadanía del fallecido o fallecida

* Cédula de ciudadanía del solicitante del Auxilio para Funerales.

* Certificado de votación si es menor de 65 años.

d) Una copia legible de la cuenta bancaria activa de la persona que solicita el Auxilio para Funerales

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE DE AUXILIO PARA FUNERALES

CÉDULA DE CIUDADANÍA		APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS		FIRMA
PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA
	AHORRO: ☐	
NOMBRE DE LA INSTITUCION EN DONDE SE LE DEPOSITARA LA PENSION	CORRIENTE: ☐	

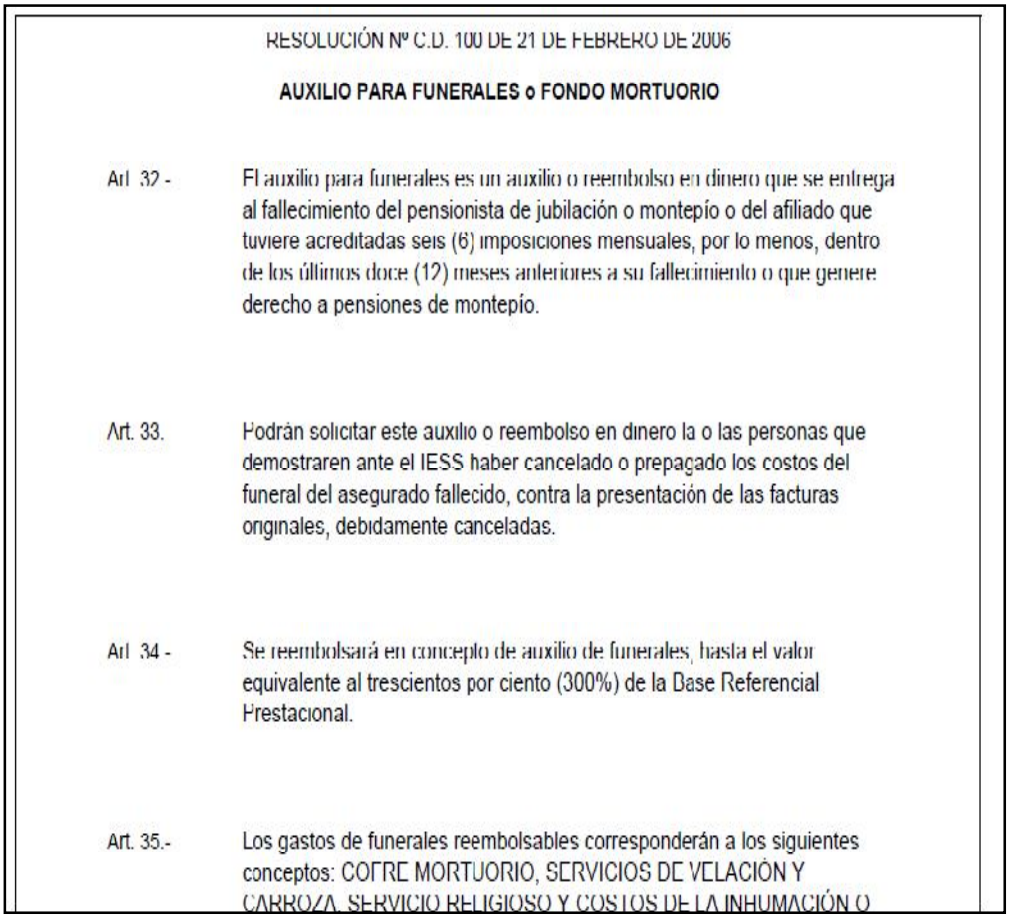
CONTROL DE RECEPCIÓN (RESERVADO PARA EL IESS)

LUGAR DE PAGO	Lugar y Fecha de Presentación de la Solicitud	Sello y Firma del Funcionario

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero



RESOLUCIÓN Nº C.D. 100 DE 21 DE FEBRERO DE 2006

AUXILIO PARA FUNERALES o FONDO MORTUORIO

Art. 32 - El auxilio para funerales es un auxilio o reembolso en dinero que se entrega al fallecimiento del pensionista de jubilación o montepío o del afiliado que tuviere acreditadas seis (6) imposiciones mensuales, por lo menos, dentro de los últimos doce (12) meses anteriores a su fallecimiento o que genere derecho a pensiones de montepío.

Art. 33. Podrán solicitar este auxilio o reembolso en dinero la o las personas que demostraren ante el IESS haber cancelado o prepagado los costos del funeral del asegurado fallecido, contra la presentación de las facturas originales, debidamente canceladas.

Art. 34 - Se reembolsará en concepto de auxilio de funerales, hasta el valor equivalente al trescientos por ciento (300%) de la Base Referencial Prestacional.

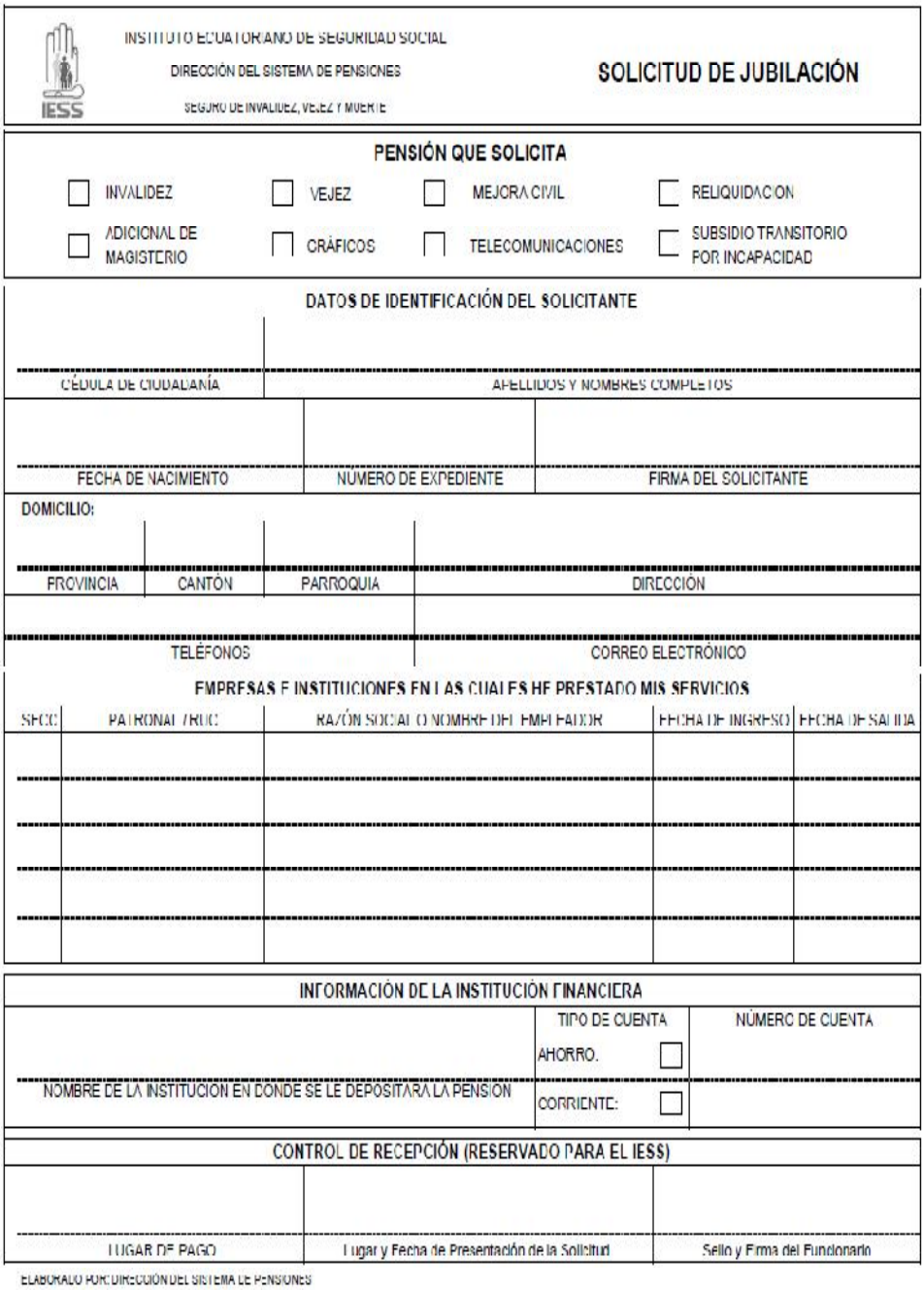
Art. 35.- Los gastos de funerales reembolsables corresponderán a los siguientes conceptos: COFRE MORTUORIO, SERVICIOS DE VELACIÓN Y CARROZA, SERVICIO RELIGIOSO Y COSTOS DE LA INHUMACIÓN O

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

SOLICITUD 2:

DE JUBILACIÓN.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES
SEGURO DE INVALIDEZ, VEJEZ Y MUERTE

SOLICITUD DE JUBILACIÓN

PENSIÓN QUE SOLICITA

☐ INVALIDEZ ☐ VEJEZ ☐ MEJORA CIVIL ☐ RELIQUIDACION
☐ ADICIONAL DE MAGISTERIO ☐ GRÁFICOS ☐ TELECOMUNICACIONES ☐ SUBSIDIO TRANSITORIO POR INCAPACIDAD

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS

FECHA DE NACIMIENTO	NÚMERO DE EXPEDIENTE	FIRMA DEL SOLICITANTE

DOMICILIO:

PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	DIRECCIÓN

TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO

EMPRESAS E INSTITUCIONES EN LAS CUALES HE PRESTADO MIS SERVICIOS

SECC	PATRONAL / RUC	RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DEL EMPLEADOR	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EN DONDE SE LE DEPOSITARÁ LA PENSIÓN	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA
	AHORRO. ☐	
	CORRIENTE: ☐	

CONTROL DE RECEPCIÓN (RESERVADO PARA EL IESS)

LUGAR DE PAGO	Lugar y Fecha de Presentación de la Solicitud	Sello y Firma del Funcionario

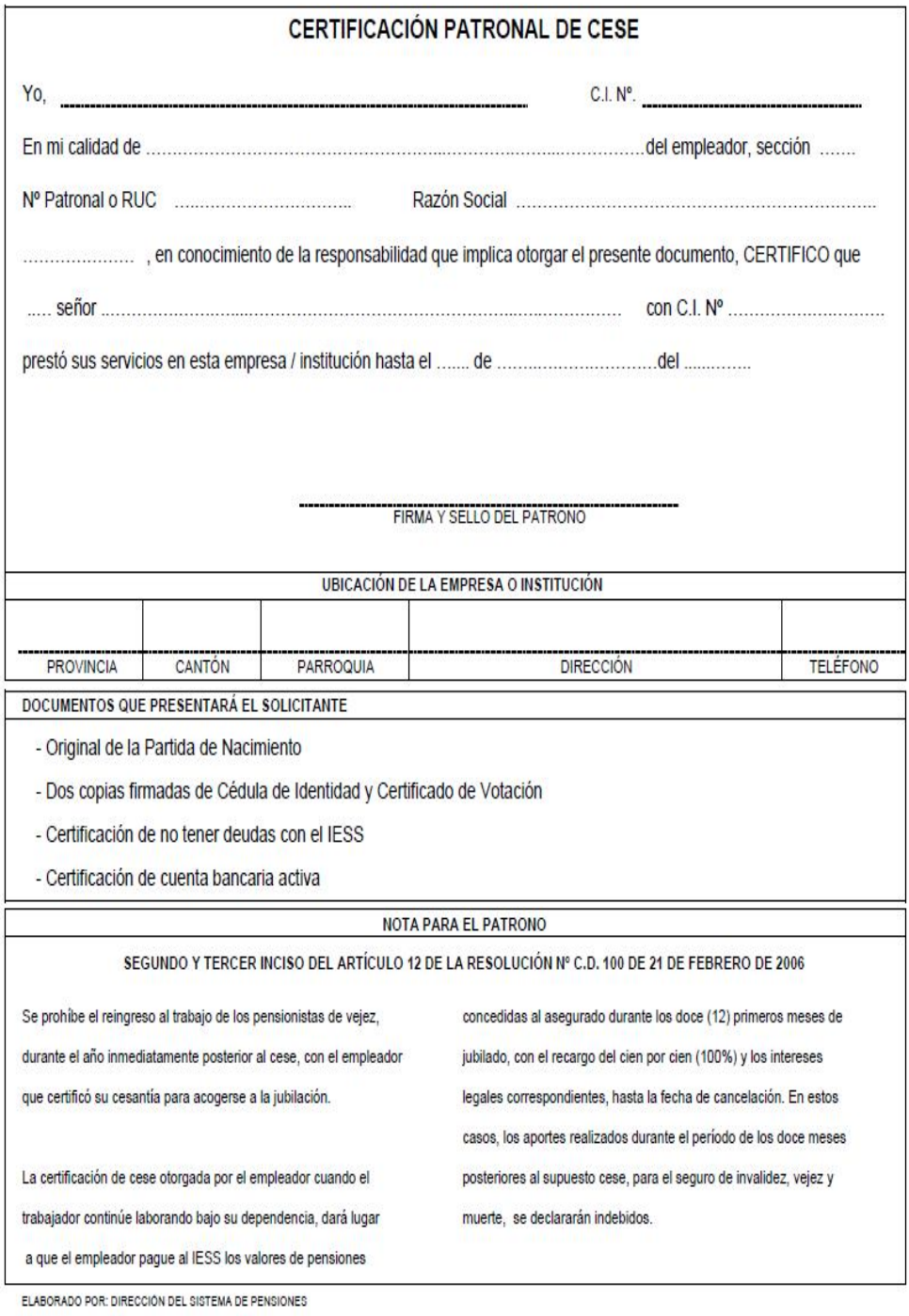
ELABORADO POR DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

CERTIFICADO 1:

PATRONAL DE CESE.



CERTIFICACIÓN PATRONAL DE CESE

Yo, ... C.I. Nº. .....

En mi calidad de .....del empleador, sección .....

Nº Patronal o RUC ..... Razón Social .....

..... , en conocimiento de la responsabilidad que implica otorgar el presente documento, CERTIFICO que

..... señor ..... con C.I. Nº .....

prestó sus servicios en esta empresa / institución hasta el ..... de .....del .....

.....
FIRMA Y SELLO DEL PATRONO

UBICACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO

DOCUMENTOS QUE PRESENTARÁ EL SOLICITANTE

- Original de la Partida de Nacimiento
- Dos copias firmadas de Cédula de Identidad y Certificado de Votación
- Certificación de no tener deudas con el IESS
- Certificación de cuenta bancaria activa

NOTA PARA EL PATRONO

SEGUNDO Y TERCER INCISO DEL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN Nº C.D. 100 DE 21 DE FEBRERO DE 2006

Se prohíbe el reingreso al trabajo de los pensionistas de vejez, durante el año inmediatamente posterior al cese, con el empleador que certificó su cesantía para acogerse a la jubilación.

La certificación de cese otorgada por el empleador cuando el trabajador continúe laborando bajo su dependencia, dará lugar a que el empleador pague al IESS los valores de pensiones concedidas al asegurado durante los doce (12) primeros meses de jubilado, con el recargo del cien por cien (100%) y los intereses legales correspondientes, hasta la fecha de cancelación. En estos casos, los aportes realizados durante el período de los doce meses posteriores al supuesto cese, para el seguro de invalidez, vejez y muerte, se declararán indebidos.

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

FORMULARIO 1:

PARA JUBILADOS POR INVALIDEZ

INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION DEL SISTEMA DE PENSIONES

JUBILADOS POR INVALIDEZ DEL SEGURO GENERAL RESIDENTES EN EL EXTERIOR

FORMULARIO PARA EL CONTROL DE LA VIGENCIA DEL DERECHO DE JUBILADOS DE INVALIDEZ, SEGÚN RESOLUCION CD 216 DE 26 AGOSTO DEL 2008 E INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN

1 APELLIDO PATERNO	2 APELLIDO MATERNO	3 NOMBRES			
4 No DE CEDULA DE IDENTIDAD	5. No. DE CREDENCIAL	6. SECCION: A ☐ B ☐	7. SEXO: MUJER ☐	HOMBRE ☐	
8 ESTADO CIVIL: SOLTERO ☐	CASADO ☐	UNION LIBRE ☐	VIUDO ☐	DIVORCIADO ☐	SEPARADO ☐
9 DIRECCION DOMICILIARIA: CALLE y No		10 Nº DE TELEFONO		11 NACIONALIDAD	
12 PROVINCIA		13 CANTON	14 PARROQUIA		
15 PAIS EN EL QUE ACTUALMENTE RESIDE					
16 APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS DEL CÓNYUGE O CONVIVIENTE DEL JUBILADO (A)			17 No. CEDULA DE IDENTIDAD	PASAPORTE	
18 ACTUALMENTE COBRO LA PENSIÓN MEDIANTE PODER OTORGADO A: (APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS)		19 No CEDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE DEL APODERADO		20 No. TELEFONO	
DIRECCION DOMICILIARIA ACTUAL:					
21 FECHA DE EXPEDICIÓN DEL PODER	AÑO	MES	DIA		
22 REFERENCIA DE UN FAMILIAR O CONOCIDO	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS			23 No. TELEFONO	
30 NUMERO DE CUENTA ACTIVA DEL PENSIONISTA PARA DEPÓSITO DE SU PENSIÓN					
No. CUENTA DE AHORROS		No. CUENTA CORRIENTE			
31 NOMBRE DE LA ENTIDAD BANCARIA EN DONDE TIENE SU CUENTA					
BANCO	COOPERATIVA	MUTUALISTA			

DESPRENDIBLE

ESTE FORMULARIO SE RECIBIRÁ PREVIA LA VERIFICACION DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD CRIGINAL VIGENTE DEL JUBILADO Y LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

* COPIA LEGIBLE DE LA CEDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE, VIGENTE DEL PENSIONISTA
* COPIA DE UN CHEQUE O LIBRETA DE AHORROS LEGIBLE Y VIGENTE A NOMBRE DEL PENSIONISTA EN LA CUAL RECIBE O DESEA RECIBIR LA PENSIÓN
* CERTIFICACION ORIGINAL EMITIDA POR UN CONSULADO O EMBAJADA DEL ECUADOR QUE LEGITIME LA PRESENCIA FISICA DEL JUBILADO Y EL CERTIFICADO MEDICO
* COPIA DE PODER OTORGADO PARA COBRAR LA PENSIÓN Y COPIA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD DEL APODERADO

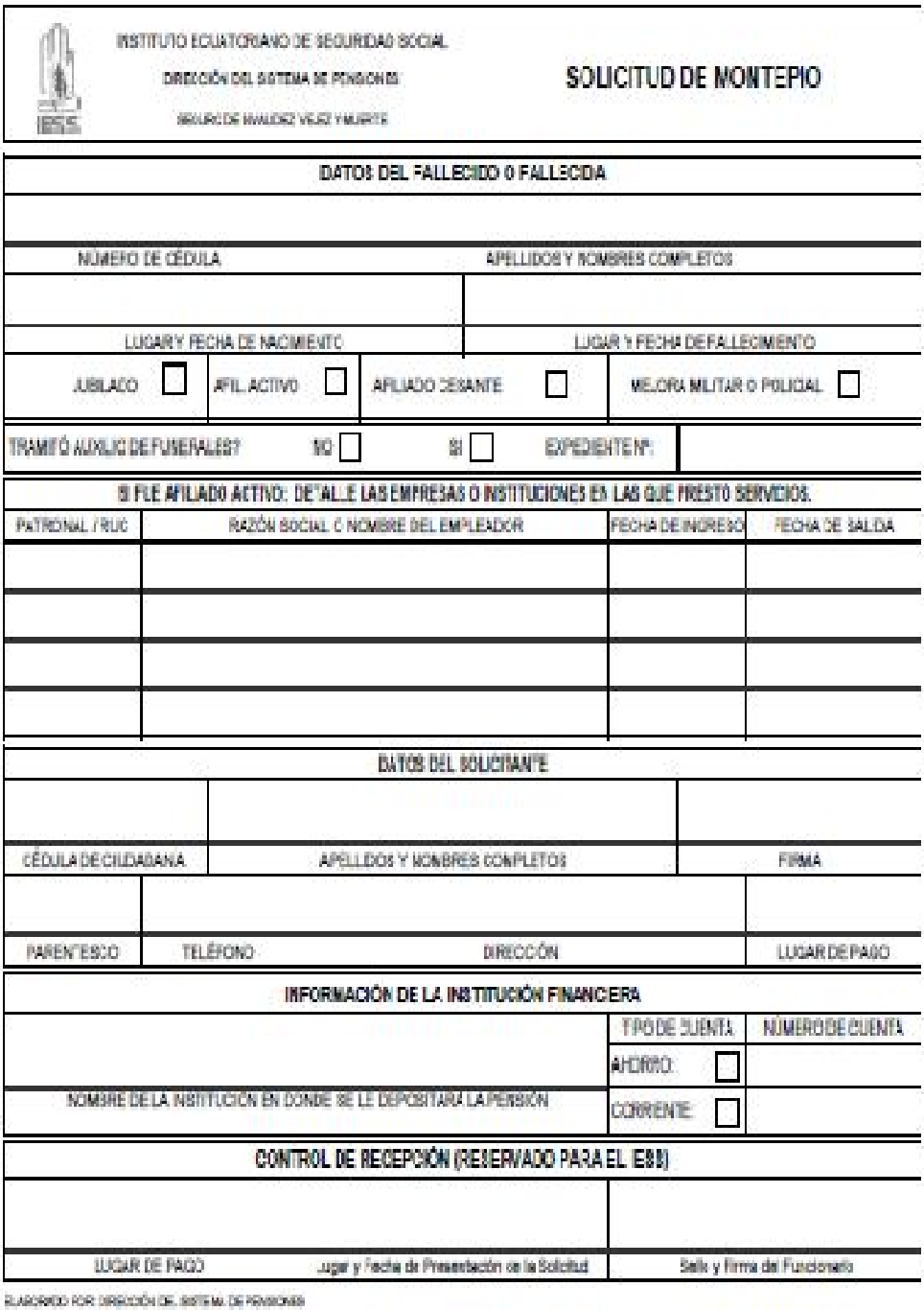
SIGUEL AL REVERSO

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

SOLICITUD 3:

DE MONTEPÍO.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES
SEGURO DE INVALIDEZ VEJEZ Y MUERTE

SOLICITUD DE MONTEPIO

DATOS DEL FALLECIDO O FALLECIDA

NÚMERO DE CÉDULA	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO	LUGAR Y FECHA DE FALLECIMIENTO

JUBILADO ☐	AFIL. ACTIVO ☐	AFILIADO CESANTE ☐	MEJORA MILITAR O POLICIAL ☐

TRAMITÓ AUXILIO DE FUNERALES?	NO ☐	SI ☐	EXPEDIENTE Nº:

SI FUE AFILIADO ACTIVO: DETALLE LAS EMPRESAS O INSTITUCIONES EN LAS QUE PRESTÓ SERVICIOS.

PATRONAL / RUC	RAZÓN SOCIAL O NOMBRE DEL EMPLEADOR	FECHA DE INGRESO	FECHA DE SALIDA

DATOS DEL SOLICITANTE

CÉDULA DE CIUDADANÍA	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA

PARENTESCO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	LUGAR DE PAGO

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA

	TIPO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA
	AHORRO ☐	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EN DONDE SE LE DEPOSITARÁ LA PENSIÓN	CORRIENTE ☐	

CONTROL DE RECEPCIÓN (RESERVADO PARA EL IESS)

LUGAR DE PAGO	Lugar y Fecha de Presentación de la Solicitud	Sello y firma del Funcionario

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE PENSIONES

Fuente: www.iess.gob.ec

Elaborado por: Betsy Perero

DIRECCIÓN PROVINCIAL

IESS SANTA ELENA

MANUAL DE PROCESOS
DE SERVICIO AL CLIENTE PARA EL GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, RECAUDACIÓN Y CONTROL CONTRIBUTIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS SANTA ELENA.

2011

GLOSARIO.

Para nuestros propósitos, consideraremos útiles y suficientes las siguientes definiciones.

Actividad. Conjunto de tareas y/o labores cuya realización permite cumplir las funciones asignadas a una unidad orgánica, puesto o persona.

Acciones. Conjunto de actividades necesarias para alcanzar las metas y objetivos de una intervención determinada.

Calidad. Es el conjunto de características que miden el grado en que los productos y/o servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Etc.

Anexos. Es el conjunto de fuentes de información que se consideran vitales y necesarias para cumplir adecuadamente una política o procedimiento. Los anexos se deben adjuntar físicamente al procedimiento correspondiente: listas de referencia, listas de verificación, normas, guías, formatos, formas impresas, etc.

Cliente. Persona o grupo de personas que reciben o se benefician de un bien o servicio.

Control de calidad. Es el conjunto de técnicas y actividades de supervisión y monitoreo de los procesos productivos de la organización, para eliminar las causas de desempeño y resultados insatisfactorios en cada una de las etapas del proceso.

Descriptivo. Narración, relato o descripción detallada sobre la forma de ejecutar una actividad, operación o proceso.

Diagrama de flujo o ***flujo grama.*** Representación gráfica de una sucesión de actividades, operaciones o procesos de una misma naturaleza o materia, bajo la responsabilidad de una o más unidades orgánicas.

Eficacia. Es el grado de consecución de los objetivos con las acciones emprendidas. Se aplica a los medios o herramientas.

Eficiencia. Es la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos humanos, financieros, materiales y técnicos. Se aplica a personas, organizaciones e instituciones.

Forma o ***formato.*** Objeto o documento impreso con espacios en blanco para asentar o registrar información variable y periódica, así como evidencias sobre un tema o materia del sistema de funcionamiento de una organización.

Función. Conjunto de obligaciones que son delegadas a una unidad orgánica o puesto, con base en las atribuciones conferidas o acción propia de la unidad orgánica. Una función puede definirse también como el agrupamiento de las principales unidades de trabajo o actividades afines.

Manual. Documento en el que se compendia lo más importante, sustancial o trascendente de una materia. Documento que en forma detallada, ordenada y sistemática contiene información y/o instrucciones para la ejecución correcta de una actividad o proceso.

Manual de organización. Es el manual que documenta la cultura y estructura de una organización. Su propósito es exponer de manera detallada la estructura organizacional oficial o formal mediante la descripción de sus antecedentes, objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de las distintas unidades orgánicas.

Manual de procedimientos. Es el manual que documenta la tecnología administrativa del ámbito asistencial, aplicada dentro de una unidad orgánica (dirección, gerencia, departamento o área específica); su propósito es detallar analíticamente el conjunto de los procedimientos administrativos.

Meta. Culminación física estimada de los objetivos estableciendo: que, dónde, cuánto y cuándo se realizarán estos, de modo que las acciones y actividades correspondientes puedan ser claramente establecidas.

Medios. Son los recursos materiales, económicos, humanos o de cualquier otra naturaleza, necesarios para efectuar las actividades planeadas.

Mejoramiento de calidad. Acciones tomadas en toda la organización para incrementar la efectividad y eficiencia de las actividades y procesos para proveer beneficios adicionales, tanto para la organización como para sus clientes (usuarios o beneficiarios de los bienes y servicios). El mejoramiento de la calidad es una práctica continua que busca una eficacia y eficiencia cada vez más alta del proceso.

Método. Modo ordenado de actuar para llegar a un resultado o fin determinado, así como para sistematizar la forma de proceder y/o a adquirir y aplicar los conocimientos.

Norma. Regla escrita y de observancia general que regula el comportamiento interno (mecanismos, instrumentos, componentes e integrantes) de una sociedad u organismo y sus relaciones con el medio ambiente.

Objetivos específicos. Son los logros parciales necesarios para alcanzar o consolidar el objetivo general.

Objetivo general. Es la expresión del propósito central que persigue un modelo, un programa o una organización.

Operación. Ejecución o realización de un conjunto de tareas o actividades correlacionadas.

Política. Es el conjunto de lineamientos escritos de aplicación obligatoria, que instituye una organización con base en su marco normativo para la conducir y atender cada uno de los asuntos que son delegados a las unidades administrativas, puestos o personas que lo integran. La política es un recurso útil para tomar decisiones congruentes y sistemáticas.

Política de calidad. Es el conjunto de intenciones formalmente expresadas por una organización, orientadas hacia la calidad y forma parte de las políticas generales de la misma.

Procedimiento. Conjunto de actividades relacionadas por un mismo fin, que con base en las normas, políticas y medios aplicables, describen en forma escrita y gráfica, el método, secuencia, enlaces, participantes y responsables necesarios para la realización de dichas actividades.

Proyecto. Es un conjunto articulado de actividades orientadas a la consecución de un objetivo o resultado previamente fijado, en un tiempo y un espacio determinados.

Puesto. Unidad impersonal de trabajo.

Recursos. Son los medios institucionales y/o sociales disponibles para realizar una acción. Pueden incluir bienes o medios de subsistencia, disponibilidad de personal, medios financieros, equipo, tecnología y metodologías.

Resultados. Son el fruto de las actividades realizadas que, en conjunto, suponen la consecución de los objetivos.

Servicio. Atención dirigida a satisfacer necesidades específicas de la población objetivo de una intervención.

Sistema de calidad. Conjunto de elementos y recursos necesarios para la implantación de la administración o gestión de la Calidad en una organización: estructura, responsabilidades, políticas, procedimientos y procesos.

Tecnología administrativa. Conjunto de conocimientos con que cuenta una organización para desempeñarse, desarrollarse y ser competitiva. La tecnología administrativa incorpora el conjunto de herramientas que formalizan su sistema de trabajo a través de manuales administrativos: de organización, de políticas, de procedimientos, de adiestramiento, técnicos, de calidad, entre otros.