



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“INGENIERIA DE PROCESOS DEL AREA DE CONTROL PATRONAL DE LA
DIRECCION PROVINCIAL DEL AZUAY DEL IESS”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

AUTORAS:

CONDO REINOSO ESTEFANÍA DANIELA

PARRA ILLESCAS VERÓNICA MARGOTH

DIRECTOR:

DR. JORGE PAREDES ROLDÁN

CUENCA, ECUADOR

2010

DEDICATORIA

El presente trabajo de graduación, lo dedico con mucho cariño a los seres que más amo en este mundo, a mi papá Gerardo por su apoyo y cariño, a mi hermano “chispiolita” por ser la razón de mi alegría. De manera muy especial dedico esta tesis al ser que más admiro; mí querida madre y amiga Eulalia, por su apoyo económico y emocional en toda mi carrera estudiantil, mamita, tu esfuerzo, se convirtió en tu triunfo y el mío. TE AMO.

Estefanía.

Al amigo que nunca falla, Yavé; y de manera muy especial a mis padres quienes han sido pilar fundamental para culminar con éxito mi carrera profesional.

Verónica

AGRADECIMIENTO

Para nosotras, es un verdadero placer utilizar este espacio para dar gracias en primer lugar a nuestro padre Dios, por guiar nuestro camino y ayudarnos a culminar con éxito el presente trabajo de graduación. Luego de esto, queremos ser justas y consecuentes con amigos, familiares y profesores de quienes directa o indirectamente recibimos su apoyo y colaboración. Muy particularmente nuestros más sinceros agradecimientos al Dr. Jorge Paredes Roldán, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia para realizar ésta tesis bajo su dirección.

Al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la persona del Dr. Aníbal Robles Ocampo, al ser una persona digna de admiración, y quien nos abrió las puertas hacia una nueva experiencia, permitiéndonos palpar y aportar de cerca con el sector público. Nuestros agradecimientos también a la Ing. Jenny Aray, Tec. Catalina Calderón, Ing. María Rosa García y Arq. Karina Lalvay por guiarnos de manera muy profesional con ideas y sugerencias que se ven cristalizadas en el presente trabajo de graduación.

Por todos ellos, nuestra gratitud y consideración.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>Dedicatoria</u>	<u>II</u>
<u>Agradecimientos</u>	<u>III</u>
<u>Índice de Contenidos</u>	<u>IV</u>
<u>Resumen</u>	<u>VIII</u>
<u>Abstract</u>	<u>IX</u>

<u>Introducción</u>	<u>1</u>
---------------------	----------

Capítulo 1

LA INSTITUCIÓN

1.1 <u>Origen de la Seguridad Social</u>	<u>2</u>
1.2 <u>Que es la Seguridad Social</u>	<u>2</u>
1.3 <u>Origen y Constitución del IESS</u>	<u>4</u>
1.4 <u>Principios Rectores</u>	<u>11</u>
1.5 <u>Conceptos claves</u>	<u>13</u>
1.6 <u>Ley de Seguridad Social</u>	<u>14</u>
1.6.1 <u>Libro Primero</u>	<u>15</u>
1.6.1.1 <u>Sujetos de Protección</u>	<u>15</u>
1.6.1.2 <u>Riesgos Cubiertos</u>	<u>16</u>
1.6.1.3 <u>Materia Gravada</u>	<u>17</u>
1.6.1.4 <u>Naturaleza Jurídica</u>	<u>18</u>
1.6.1.5 <u>Préstamos Quirografarios</u>	<u>21</u>
1.6.1.6 <u>Préstamos Hipotecarios</u>	<u>23</u>
1.6.1.7 <u>Monte de Piedad</u>	<u>25</u>
1.6.1.8 <u>Recaudación de Aportes</u>	<u>26</u>

1.6.1.9	<u>Mora Patronal y Responsabilidad Patronal</u>	<u>27</u>
1.6.1.10	<u>Prestaciones de Salud</u>	<u>30</u>
1.6.1.11	<u>Seguro Social Campesino</u>	<u>.....33</u>
1.6.1.12	<u>Afiliación Voluntaria</u>	<u>33</u>
1.6.1.13	<u>Riesgos de Trabajo</u>	<u>. 34</u>
1.6.2	<u>Libro Segundo</u>	<u>35</u>
1.6.2.1	<u>De la Jubilaciones</u>	<u>35</u>
1.6.2.2	<u>Seguro de Montepío</u>	<u>39</u>
1.6.2.3	<u>Auxilio de Funerales</u>	<u>40</u>
1.6.2.4	<u>Fondo de Reserva</u>	<u>41</u>
1.6.2.5	<u>Cesantía</u>	<u>43</u>
1.6.2.6	<u>Registro de Historia Laboral del asegurado</u>	<u>44</u>
1.6.3	<u>Libro Tercero</u>	<u>45</u>
1.6.3.1	<u>Competencia para reclamaciones y el procedimiento</u>	<u>45</u>
1.6.4	<u>Libro Cuarto</u>	<u>46</u>
1.6.4.1	<u>Sistemas de Seguridad Social y Seguro Privado</u>	<u>46</u>
1.7	<u>Misión del IESS</u>	<u>48</u>
1.8	<u>Visión del IESS</u>	<u>48</u>
1.9	<u>Objetivo de la Institución</u>	<u>48</u>
1.10	<u>Estructura Organizacional</u>	<u>49</u>
1.11	<u>Marco Legal</u>	<u>55</u>

CAPITULO 2

ASPECTOS GENERALES Y ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.

2.1 <u>Diagnóstico de la situación actual del Departamento</u>	56
2.2 <u>Organigrama de Dirección General</u>	58
2.3 <u>Organigrama del Departamento de Afiliación y Control Patronal</u>	59
2.4 <u>Expectativas de los clientes internos</u>	59
2.5 <u>Expectativas de los clientes externos</u>	60
2.6 <u>Servicio prestado en el Departamento de Afiliación y Control Patronal</u>	62
2.7 <u>Análisis Histórico de una base de datos</u>	65
2.8 <u>Análisis FODA</u>	67
2.9 <u>Antecedentes, presentación y finalidad de la Planificación Estratégica</u>	68
2.10 <u>Planeación Estratégica</u>	71
2.11 <u>Políticas</u>	79

CAPITULO 3

INGENIERIA DE PROCESOS

3.1 <u>Objetivo de la Ingeniería de Procesos</u>	81
3.2 <u>Procedimiento general para alcanzar el mejoramiento continuo</u>	81
3.2.1 <u>Análisis del Proceso Actual</u>	82
3.2.1.1 <u>Diagrama de Proceso de Operación</u>	84
3.2.1.2 <u>Diagrama de Proceso de Recorrido</u>	85
3.2.2 <u>Diagnóstico del Proceso Actual</u>	86
3.2.2.1 <u>Actividades del proceso actual</u>	87
3.2.3 <u>Selección del problema clave</u>	121

3.2.4	<u>Causas del problema seleccionado.</u>	122
3.2.5	<u>Acopio de datos cuantitativos</u>	128
3.2.6	<u>Selección de la alternativa óptima y propuesta.</u>	147
3.2.6.1	<u>Cuadro de resumen del estudio</u>	169
3.2.6.2	<u>Manual del Fedatario</u>	173
3.2.7	<u>Resistencia al cambio</u>	177
3.2.7.1	<u>Plan de capacitación</u>	182

CAPITULO 4

4.1	<u>Conclusiones</u>	207
4.2	<u>Recomendaciones</u>	213
4.3	<u>Bibliografía</u>	215
4.4	<u>Anexos</u>	216

RESUMEN

El tema del presente trabajo es una “Ingeniería de Procesos del Área de Control Patronal de la Dirección Provincial del Azuay del IESS”, a partir de esto se busca identificar los procesos que provocan malestar en el afiliado, y remplazarlos por nuevos diagramas de procesos a fin de que los trámites y denuncias ingresadas en dicho Departamento por los reclamantes, sean atendidas de manera rápida y eficaz, disminuyendo así el tiempo de espera, mostrando resultados a corto tiempo y aumentando el grado de satisfacción del afiliado por el servicio brindado.

A más de esto, lo que se pretende es conseguir el cumplimiento de las obligaciones patronales en todos los establecimientos económicos, con la ayuda de nuevas figuras a las que hemos denominado fedatario de campo y fedatario informático, forjando el trabajo en equipo como base sustancial para el cumplimiento de los derechos y obligaciones, tanto de empleados como empleadores que les corresponde según la Ley de Seguridad Social.

ABSTRACT

The topic of this work is "Process Engineering in the Department of Affiliation and Employer Control of the Azuay Provincial Administration of the IESS (Ecuadorian Social Security Institute)"; from this base, the processes that cause aggravation to the affiliates are identified, and then replaced by new process diagrams with the aim of making the paperwork and claims filed in the department be attended to quickly and efficiently, thus lowering the waiting time and showing results in the short term and augmenting client satisfaction for the services provided.

Further to this, it is aimed to achieve fulfillment of employer obligations in all economically active establishments with the help of new figures which have been denominated field officer and informatics officer, forging teamwork as the firm basis for the fulfillment of the respective rights and obligations of both employers and employees according to the Law of Social Security



A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the official stamp.

INTRODUCCIÓN

La Ingeniería de Procesos es un sistema cuaternario, es decir que está ubicado en un cuarto nivel jerárquico estructural dentro de la empresa, lo cual, no desmerece su importancia en ningún momento, puesto que éste, es un engranaje vital para la marcha del todo.

Los desafíos que afronta el Departamento de Afiliación y Control Patronal son enormes y para poder sobrevivir se requiere transformarlos en oportunidades. Para lograrlo, los ingenieros de procesos, por sus conocimientos y metodologías, son los llamados a optimizar los procesos productivos y a generar los nuevos que contribuyan a la mejora Departamental.

Por ello, en el presente trabajo se describe y detalla una ingeniería de procesos, que permitirá a los funcionarios alcanzar eficiencia y efectividad en sus actividades asignadas, sabiendo que las mismas serán medibles y cuantificables para así evitar el desperdicio de tiempo y recursos, además que actuarán en función de los afiliados, agilitando la atención de trámites y denuncias, apoyándose en alianzas con entidades que contribuyan al cumplimiento de la ley.

CAPÍTULO 1.

LA INSTITUCIÓN

1.1 ORIGEN DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

La existencia de mecanismos y formas de protección social, se remontan a la presencia de modos de vida aborígenas antes de la llegada de culturas europeas.

En las sociedades primitivas existían modos de cooperación, ayuda mutua a lo que se podría llamar “Seguridad Social” de contenido esencialmente autóctono. En América, el tiempo que dura la denominación española se llegó a superponer diversos modelos de producción, y formando parte de éstos se dieron diversas formas de protección vigentes en cada una de las regiones del continente.

Existieron diversas formas de protección social, como la que generó la comuna indígena, el Estado Español, la iglesia católica que son los referentes principales sobre el sistema de protección que predominan durante la etapa colonial en América.

La Seguridad Social tiene un origen esencialmente Americano, se le atribuye al libertador Simón Bolívar el primer uso de este concepto, en el siglo XIX en las duras luchas para conseguir la independencia de América, Bolívar usó esta idea como anhelo supremo para garantizar la estabilidad política de los nacientes gobiernos democráticos, en 1819 en el congreso de Angostura manifestó: El sistema de gobierno más perfecto es aquel que produce mayor suma de felicidad posible, mayor suma de Seguridad Social y mayor suma de estabilidad política.

1.2 QUE ES LA SEGURIDAD SOCIAL.

La Seguridad Social está conformada por el conjunto de formas que la Sociedad y el Estado desarrollan para asegurar la reproducción indirecta de la población.

Desde un punto de vista general diremos que por Seguridad Social se entiende a la “Serie de medidas estatales destinadas a prevenir y remediar en lo posible los riesgos individuales derivados de la insuficiencia de la renta percibida para atender

las propias necesidades ya sea por su cuenta, y a que se presenten nuevas circunstancias que le hagan insuficiente (accidentes, enfermedades)”.¹

A continuación citamos varios autores, para conocer cuál es su concepción con respecto al término de Seguridad Social:

Según el autor Bruno Biondo, ésta se trata de un esfuerzo social unificado por los órganos públicos para garantizar a los ciudadanos la liberación del Estado de necesidades económica cuando por cualquier causa social vengan a faltar las remuneraciones del trabajo, o se muestren insuficientes al mínimo vital.

Para Pérez Lereño la Seguridad Social es: “La parte de la Ciencia Política que, mediante adecuadas instituciones de ayuda, previsión o asistencia, tiene por fin defender o propulsar la paz y prosperidad general de la sociedad a través del bienestar individual de todos sus miembros. (Ibidem.; Pág.70)

Para García Oviedo, Seguridad Social es: “La política del bienestar, generadora de la paz social, basada frente al angosto concepto de la solidaridad laboral o industrial en el más amplio sentido de la solidaridad humana” (Ibidem., Pág. 70)

Desde un punto de vista extensivo y tradicional, se suele definir la Seguridad Social como el conjunto de normas preventivas y de auxilio que todo individuo por el hecho de vivir en sociedad recibe del Estado, para hacer frente así a determinadas contingencias, previsibles y que anulan su capacidad de ganancia.

Para Jarach, “La Seguridad Social es el conjunto de medidas que tienden a asegurar a un mínimo de crédito a todo hombre cuando la interrupción o pérdida de la capacidad de trabajo le impide conseguirlo por sus propios medios” (Ibidem Pág. 70)

Desde nuestra perspectiva la Seguridad Social es una medida preventiva al que todo individuo tiene derecho como protección especial, para así garantizar un nivel de vida digno de acuerdo a las contingencias presentadas y sujetándose a las condiciones que disponga el Estado.

¹ ENCICLOPEDIA SALVAT, Diccionario, Tomo 1, Remo-Super SALVAT Editores, S.A., Barcelona, 1973, Pág. 3002

1.3 ORIGEN Y CONSTITUCIÓN DEL IEES

Desde los inicios del capitalismo, se da una lucha social por parte de los trabajadores, que pugnan por mejores salarios, la reducción de la jornada de trabajo, la prohibición del trabajo infantil, protección frente a los accidentes laborales y mejores condiciones para la mujer trabajadora. En base a esta pugna el Estado reconoce sus obligaciones de velar por la protección para los diversos riesgos, por la salud de la población, etc.

Con estos antecedentes, el 10 de octubre de 1923 se crea la jubilación para el magisterio mediante un proyecto de ley publicado en el Registro Oficial N. 915 del mismo año, los fondos para la misma debían ser depositados en una cuenta especial en el Banco de Préstamos.

Es así que en el gobierno del Dr. Isidro Ayora se expide el Decreto N. 18 del 8 de marzo de 1928 publicado en el Registro Oficial N. 590 del 13 del mismo mes, cuyo artículo dice:

Art. 1 “Créase en la capital de la República la Caja de Jubilaciones y Montepío Civil, Retiro y Montepío Civil, Retiro y Montepío Militar, Ahorro y Cooperativa, institución de crédito con responsabilidad jurídica que organizada de conformidad con la ley se denominará CAJA DE PENSIONES”

Prestaba los siguientes beneficios:

- Jubilación otorgada por edad, con cierto número de años de servicio por incapacidad para el trabajo.
- Montepío otorgado en favor de los herederos de los empleados públicos que hayan tenido 10 años de aportaciones.
- Retiro y Montepío Militar y subsidio de los que pertenecen a esta rama.
- Cooperativa Mortuoria y subsidios entregados a los herederos de los empleados públicos fallecidos después de 6 meses de goce de pensión jubilar.
- Préstamos a los empleados bajo las condiciones establecidas por el Consejo de Administración.

Esta Caja de Pensiones tenía como máximo organismo al CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, integrado por:

- Presidente del Consejo.
- Presidente de la Corte de Justicia.
- Rector de la Universidad Central.
- Inspector General del Ejército.
- Presidente del Consejo Municipal de Quito.
- Dos delegados laborales.

En 1931 se crea la CAJA DEL SEGURO DE GUAYAQUIL, encargada de receptor solicitudes de: jubilación, fondo mortuario, préstamos hipotecarios y quirografarios de los afiliados de las provincias de El Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí y Esmeraldas pero que debían tramitarse ante la matriz.

La Caja de Pensiones tenía problemas de tipo económico por la asignación de grandes montos por concepto de jubilación y préstamos hipotecarios, además los intereses cobrados por los préstamos eran muy bajos (8% anual), por ello en el año de 1936 con decreto 83 se establece diferentes reformas a los estatutos de la Caja para corregir diferencias administrativas y económicas.

Se crea el aporte patronal para los jubilados públicos:

- El 3% del sueldo para el año de 1936.
- El 4% del sueldo para el año de 1937.
- El 5% del sueldo para el año de 1938 en adelante.

Se reconocen dos tipos de jubilación:

- Ordinaria, con 25 años o más de servicio del afiliado.
- Extraordinaria, para aquellas personas incapacitadas para el trabajo en forma permanente.

Se fija la pensión jubilar en 800 sucres mensuales como máximo.

Se autoriza a la Caja de Pensiones para que construya y compre viviendas para la venta de sus afiliados.

El 8 de Octubre de 1935 se crea el Seguro Social Obligatorio, estableciéndose la participación bipartita por parte del patrono y el empleado, creándose el Instituto

Nacional de Previsión con Decreto N. 12 publicado en el Registro Oficial N. 10 del mismo mes y año para manejar sus fondos.

La aplicación del Seguro General Obligatorio encomendado al Instituto, fue ejercido a través de las Cajas de Previsión, de las Cajas de Pensiones y de la Caja del Seguro creada posteriormente, este instituto era una entidad autónoma y con responsabilidad jurídica, podía dictar ordenanzas, reformar los estatutos y aprobar reglamentos, con autorización de la presidencia de la república.

Este instituto tenía las siguientes funciones:

- Seguro de enfermedad y maternidad, concedido a los empleados de la Caja del Seguro y a los afiliados de la Caja de Previsión.
- Seguro de invalidez, concedido a aquellas personas que cumplan 55 años de edad o hayan acreditado 25 años de imposiciones.
- Montepíos, rentas que se concedían a las viudas o a los hijos cuando falleciere el afiliado que haya tenido cuando menos 4 años de imposiciones.

Creándose para este propósito, el Departamento de la Caja del Seguro de empleados privados y obreros en 1935, el mismo que inicia sus labores en Julio de 1937 hasta 1944; en 1951 amplía sus labores concediendo atención a los jubilados.

Esta Caja del Seguro, con el decreto del Seguro Social Obligatorio se convierte en una institución autónoma financiada con los aportes de los afiliados.

En esta etapa existe un gran respaldo económico financiero, por lo tanto sus funciones de asistencia médica se desarrollan con mayor técnica, sus propósitos de función social se ven muy fortalecidos, ubicándose a nivel de la Caja de Pensiones en servicios y beneficios concedidos a sus afiliados.

En el año de 1960 se fusiona la Caja de Pensiones y la Caja del Seguro de Guayaquil, pasando a formar las Cajas de Previsión para luego constituirse en la Caja Nacional del Seguro Social en 1963, con esta unificación se logra la simplificación de los trámites, ahorros en los costos de operaciones y sobre todo la atención a los afiliados llega con la debida oportunidad, disminuyendo los trámites burocráticos.

Con decreto 517 se crea además un órgano superior que tendrá las siguientes tareas:

- Aplicación de estatutos, reglamentos, ordenanzas, resoluciones, etc. denominada Comisión Ejecutiva que estaba formada por el Presidente del Instituto Nacional de Previsión, el Jefe del Departamento Actuarial y el Gerente General de la Caja Nacional del Seguro Social.

Con este mismo decreto se dan grandes reformas, se tratan de asegurar los fondos de la Caja Nacional del Seguro Social, prohibiéndose la promoción de empresas industriales.

Otro objetivo, fue ampliar el servicio al trabajador agrícola, artesanos, trabajadores del servicio doméstico, profesionales en general, trabajadores a domicilio, etc., es decir, a todos aquellos grupos de la población que necesitaban de esta protección.

Se prohíbe la devolución de aportes a los afiliados, se toman medidas en contra de los patronos morosos que no acreditaban los aportes retenidos a sus afiliados.

Posteriormente se dan grandes reformas a los estatutos de la Caja Nacional del Seguro Social, creándose mediante decretos; nuevos beneficios en favor de los afiliados cubriendo nuevos riesgos e incorporando a otros sectores de la población a estos beneficios sociales, es así que en 1964 mediante decreto 878 publicado en el Registro Oficial N. 239 del 4 de Mayo del mismo año se establece:

“El Seguro de Riesgos de Trabajo, accidentes y enfermedades profesionales son cubiertos con el pago de una prima adicional del 1,5% del sueldo pagado por el patrono”.

Se crea el Seguro Artesanal que amparaba a artesanos, maestros de taller, operarios y aprendices de talleres artesanales quienes aportaban una cantidad a la Caja y obtenían los siguientes beneficios:

- Seguro de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, fondo mortuario, se crea también el seguro para profesionales que protegía a todos aquellos que poseían título académico o politécnico, quienes aportaban el 14% sobre la renta declarada, haciéndose acreedores al seguro de enfermedad, invalidez, vejez y muerte.

Se crea el seguro de los trabajadores domésticos, que protegía a todas las personas que trabajan en esa rama como amas de llave, nodrizas, niñeras, pajes, criadas o sirvientas de mano. Se comienza aportando un 8% patronal y un 4% individual, tenían derecho a seguro de enfermedad, asistencia médica, dental y farmacéutica, seguro de maternidad, seguro de invalidez, cooperativa mortuoria, se crean convenios de jubilación para maestros fiscales y seguro al clero secular.

En el año de 1960 con decreto 212 publicado en el Registro Oficial N. 137 se dan nuevos cambios como los siguientes:

- La obligación de los patronos de afiliar al seguro social a los empleados a partir del primer día de labores y una estabilidad de 2 años en los puestos de trabajo en casos de denuncias por no haber cumplido con esta obligación. Se establece la responsabilidad solidaria de patronos en casos de que los empleados se cambien de empresas, en depositar fondos de reserva y aportes mensuales.
- Se establecen normas para evitar las moras patronales en el pago de aportes al seguro, préstamos o fondos de reserva, dándose facilidades para el pago parcial de planillas.
- Se faculta a la Caja Nacional del Seguro Social la celebración de contratos de purga de mora con empresas públicas o privadas para que puedan pagar los aportes mediante mensualidades.
- Se prohíbe el reparto de utilidades a los empleados, la reinversión de utilidades en la compra de nueva maquinaria sin que la institución esté al día con sus aportes, se prohíbe que la caja del Seguro invierta su capital en empresas industriales, con excepción de empresas de promoción y desarrollo económico social.

Se resuelve que todo conflicto que suceda entre la Caja y los afiliados se resuelva a favor de los afiliados. El 23 de Junio de 1970 con decreto 9 publicado en el Registro Oficial N. 6 del mismo mes y año se suprime el Instituto Nacional de Seguro Social que tenía como máximo organismo al Consejo Superior integrado por:

- El Ministro de Previsión Social y Trabajo.
- El Presidente de la Corte Suprema de Justicia o su representante.
- El Ministerio de Finanzas o su delegado.

- Un vocal médico designado por el Ministerio de Salud Pública.
- El Jefe del Estado Mayor del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.
- Un representante de los patronos.
- Un representante de los jubilados.

Sus funciones son: dirección, planificación, aplicación y fiscalización del sistema del seguro social.

El Instituto Nacional del Seguro Social estaba estructurado de la siguiente manera:

- Consejo Superior.
- Consejo Técnico Asesor.
- La Dirección General.
- Dirección Nacional Administrativa.
- Dirección Nacional Médico – Social.
- Dirección Nacional Económico – Financiera.
- Dirección Nacional del Seguro Campesino.
- Auditoría Interna.

A partir de esta fecha, el IESS no sufre cambios en cuanto a su denominación, pero a medida que pasa el tiempo van introduciéndose nuevos cambios, leyes reformas a los estatutos, con el fin de ir mejorando en la seguridad social.

A continuación se redacta algunas de estas reformas:

1.- El 7 de Noviembre de 1974 con decreto 1111 publicado en esta misma fecha se suprime la personería jurídica del Departamento Médico del IESS, pasando a llamarse Dirección Nacional Médico- Social.

2.- En el año de 1981 se dicta el reglamento del Fondo de Reserva, con el que se crea este beneficio a favor de todos los empleados sujetos a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, el mismo que se deposita en el IESS por parte del patrono, consintiendo en la doceava parte de los sueldos percibidos durante un año de labores por el trabajador. Este derecho al que se hacen acreedores los empleados se publica en el Registro Oficial N. 391 del 5 de marzo de 1981 mediante Decreto 913.

3.- En este mismo año se crea un beneficio a favor de toda la comunidad campesina del Ecuador denominado Seguro Social Campesino, al que podían afiliarse todas las personas pertenecientes a una comuna, cooperativa, asociación y todos aquellos tipos de organización campesina.

Estas personas contaban con los siguientes servicios: seguro de enfermedad, seguro de maternidad, pensiones por seguro de enfermedad, seguro de maternidad, pensiones por vejez, servicio odontológico, en caso de muerte tienen derecho a una cantidad de dinero para los funerales.

4.- En 1985 se da un cambio en la estructura del IESS, antes de esta reforma los trámites estaban centralizados, con este decreto se crean direcciones regionales con un representante en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Riobamba, Portoviejo, Loja, Ibarra y Machala, publicado en el Registro Oficial N. 434 con decreto N. 21, con este decreto se conceden ciertas atribuciones a estas regionales, sin perjuicio de la Dirección General.

5.- En el año de 1987 con decreto 62 publicado en el Registro Oficial N. 666 el 15 de abril del mismo mes y a las leyes:

- El Consejo Superior como máximo organismo del IESS logra conformarse con personal del Estado, los patronos y los afiliados.
- Se dispone que se otorguen pagos de aportes personales y patronales, descuentos por préstamos hipotecarios y quirografarios causarán interés igual al máximo establecido en el mercado.
- Se realiza la proforma presupuestaria del IESS para el pago de fondos de reserva, concesión de préstamos hipotecarios y quirografarios, así como el pago a los afiliados por jubilaciones.
- Se establece que el IESS conceda préstamos a sus afiliados para la construcción de vivienda o compra de terrenos por una sola vez y cumpliendo varios requisitos.
- Se establece que los préstamos quirografarios puedan realizarse hasta un máximo de 10 salarios mínimos vitales.
- Se prohíbe que los fondos del IESS se mantengan en instituciones o empresas públicas o privadas sino que se ocupen para objetivos de asistencia social para los que fueron creados.

En 1991, el Banco Interamericano de Desarrollo, en un informe especial sobre Seguridad Social, propuso la separación de los seguros de salud y de pensiones y el manejo privado de estos fondos.

Los resultados de la Consulta Popular de 1995 negaron la participación del sector privado en el Seguro Social y de cualquier otra institución en la administración de sus recursos.

La Asamblea Nacional, reunida en 1998 para reformar la Constitución Política de la República, consagró la permanencia del IESS como única institución autónoma, responsable de la aplicación del Seguro General Obligatorio.

El IESS, según lo determina la vigente Ley del Seguro Social Obligatorio, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco.

El 30 de noviembre del 2001, en el Registro Oficial N° 465 se publica la LEY DE SEGURIDAD SOCIAL, que contiene 308 artículos, 23 disposiciones transitorias, una disposición especial única, una disposición general.

1.4 PRINCIPIOS RECTORES²

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social.

Solidaridad: Es la ayuda entre todas las personas aseguradas, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, edad, sexo, estado de salud, educación, ocupación o ingresos, con el fin de financiar conjuntamente las prestaciones básicas del Seguro General Obligatorio.

² Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.1, pág. 1

Esta solidaridad debe ser la más amplia posible, en lo fundamental debe comprender a toda la comunidad, de manera que podamos entender mejor el término de solidaridad al aportar hoy para quienes cumplieron con sus imposiciones como harán futuras generaciones para nosotros al cumplir las mismas.

Obligatoriedad: Es la prohibición de acordar cualquier afectación, disminución, alteración o supresión del deber de solicitar y el derecho de recibir la protección del Seguro General Obligatorio.

Todo trabajador tiene derecho a su afiliación ya que es un derecho irrenunciable e imprescriptible.

Universalidad: Es la garantía de iguales oportunidades a toda la población asegurable para acceder a las prestaciones del Seguro General Obligatorio, sin distinción de nacionalidad, etnia, lugar de residencia, sexo, educación, ocupación o ingresos.

Significa la incorporación de toda la población en el sistema, ya sea trabajador autónomo o dependiente.

Equidad: Es la entrega de las prestaciones del Seguro General Obligatorio en proporción directa al esfuerzo de los contribuyentes y a la necesidad de amparo de los beneficiarios, en función del bien común.

Mientras mayor sea la aportación, mayores serán los beneficios.

Eficiencia: Es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a sus beneficiarios.

La correcta utilización de las contribuciones para garantizar su aprovechamiento en el momento indicado y sin necesidad de mayor papeleo.

Subsidiariedad: Es el auxilio obligatorio del Estado para robustecer las actividades de aseguramiento y complementar el financiamiento de las prestaciones que no pueden costearse totalmente con las aportaciones de los asegurados.

Es un aporte económico que el Gobierno entrega al Seguro Social para que cumpla con las prestaciones a sus afiliados.

Suficiencia: Es la entrega oportuna de los servicios, las rentas y los demás beneficios del Seguro General Obligatorio, según el grado de deterioro de la capacidad para trabajar y la pérdida de ingreso del asegurado.

Contar con los recursos suficientes para que se utilicen según se presenten las necesidades de los afiliados.

Dados los anteriores principios de la ley de Seguridad Social, se encargarán de dar mecanismos y estrategias para que la población Ecuatoriana se encuentre afiliada y protegida frente a cualquier percance en una forma integral y suficiente que rija para todos por igual.

1.5 CONCEPTOS CLAVES

Antes de dar paso al siguiente punto, hemos creído conveniente conceptualizar el significado de algunos términos a manera de resumen, pues los estaremos utilizando a lo largo del presente trabajo.

Seguridad Social: Instrumento de política económica social, creada por el Estado para proteger al asegurado.

Seguro Social: Entidad autónoma creada con el fin de proteger a los afiliados.

Afiliado: Persona natural sujeta a la protección y servicios del IESS.

Trabajador: Persona que se obliga a prestar un servicio u obra, pudiendo ser empleador u obrero.

Patrono: Persona natural o jurídica por cuenta u orden de la cual se ejecuta una obra o se presta un servicio.

Mora Patronal: Retardo en el cumplimiento de las obligaciones pecuniarias que el empleador tiene frente al Seguro Social.

Impugnación: Mecanismo de reclamación de particulares afectados directa o indirectamente por la falta de cumplimiento de normas y regulaciones.

Glosa: Es el acto administrativo, mediante el cual un funcionario elabora las respectivas planillas de aportes o fondos de reserva por el personal de una empresa, ya sea al inscribirla o por haber detectado omisiones o diferencias en pagos.

1.6 LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.

La nueva Ley de Seguridad Social; promulgada por el Parlamento Nacional, mediante Ley 2001-55, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 465, el 30 de noviembre del 2001, ha sido actualizada a través de resoluciones.

Desde su publicación el 30 de noviembre del 2001, hasta la presente fecha, no se ha elaborado su Reglamento General por lo que el IESS, ha tenido que verse obligado a expedir reglamentos parciales mediante resoluciones, las cuales serán aplicadas como complemento en el desarrollo de dichos libros.

Está compuesta de 4 libros:

- **El primero**, contiene 8 títulos, trata de una manera general sobre el Seguro General Obligatorio.
- **El segundo** libro está compuesto por 9 títulos y trata entre otros temas sobre el sistema de pensiones, la incorporación de los regímenes, el ahorro obligatorio, de la administración de los fondos y de la protección contra el riesgo de cesantía.
- **El tercer** libro trata sobre la competencia para reclamaciones y el procedimiento.
- **El cuarto** libro se relaciona con los sistemas de seguridad social y del seguro privado.

Desplegado lo anterior, se partirá con un análisis general de cada uno de sus componentes basados en la Ley de Seguridad Social y las resoluciones que lo han modificado con el tiempo.

La Constitución Política de la República del Ecuador dispuso la elaboración de una ley con el objeto de reformar la seguridad social en nuestro país (Disp. Trans. 2 CPRE). El proyecto fue elaborado por la Comisión Interventora del IESS y entregado al Congreso, el cual después de darle su trámite legal pertinente, fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial N.- 465 de 30 de noviembre del 2001 bajo la denominación de Ley de Seguridad Social, en la cual se establecen varios cambios entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

1.6.1 Libro Primero

1.6.1.1 Sujetos de protección³

Son sujetos de protección por parte del Seguro General Obligatorio: el trabajador en relación de dependencia, el trabajador autónomo, el profesional en libre ejercicio, el administrador o patrono de un negocio, el dueño de una empresa unipersonal y el menor trabajador independiente.

Además son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora “habitualmente” en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

La protección a los discapacitados no afiliados al Seguro General Obligatorio es una prestación asistencial financiada exclusivamente con la contribución obligatoria del Estado.

Para el mejor entendimiento se describe a continuación la definición de los asegurados obligados.⁴

- Es trabajador en relación de dependencia: Toda persona que presta un servicio o ejecuta una obra, mediante un contrato de trabajo o un poder

³ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.2, pág. 2

⁴ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.9, pág. 3

especial o en virtud de un nombramiento extendido legalmente y percibe un sueldo o salario.

- Es trabajador autónomo: Toda persona que ejerce un oficio o ejecuta una obra o realiza regularmente una actividad económica, sin relación de dependencia y percibe un ingreso en forma de honorarios, comisiones, participaciones, beneficios u otra retribución distinta al sueldo o salario. Ejemplos: comerciantes minoristas, choferes, etc.
- Es profesional en libre ejercicio toda persona con título universitario, politécnico o tecnológico que presta servicios a otras personas, sin relación de dependencia, por si misma o en asociación con otras personas. Y percibe un ingreso en forma de honorarios, participaciones y otra retribución distinta al sueldo o salario.
- Es administrador o patrono de un negocio toda persona que emplea a otros para que ejecuten una obra o presten un servicio, por cuenta suya o de un tercero.
- Es dueño de una empresa unipersonal, toda persona que establece una empresa o negocio de hecho, para prestar servicios o arriesgar capitales.
- Es menor trabajador independiente toda persona menor de 18 años de edad que presta servicios remunerados a otras personas.

1.6.1.2 Riesgos cubiertos⁵

Los riesgos cubiertos son: maternidad, enfermedad, riesgos del trabajo, vejez, muerte y cesantía. El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad.

Así como también préstamos hipotecarios, quirografarios, prendarios, que son inversiones del IESS para mejorar las jubilaciones y rentas de los beneficiarios.

Actualmente se aprobó en la asamblea constituyente el seguro de paternidad en donde el padre tiene 15 días de permiso luego del parto de su cónyuge.

⁵ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.3, pág. 2

1.6.1.3 Materia Gravada⁶

La materia gravada (sueldo o salario de aportación) que sirve de base de cálculo para las aportaciones y contribuciones al seguro general obligatorio está conformada por todo ingreso regular, susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por el afiliado con motivo de la realización de su actividad personal.

En el caso del afiliado en relación de dependencia, la Ley de Seguridad Social indica que se entenderá por sueldo o salario de aportación el integrado por el sueldo básico unificado. Integrarán también el sueldo o salario total de aportación los valores que se perciban por trabajos extraordinarios, suplementarios o a destajo, comisiones, sobresueldos, gratificaciones, honorarios, participación en beneficios, derechos de usufructo, uso, habitación, o cualesquiera otras remuneraciones accesorias que tengan carácter normal en la industria o servicio.

Regulación de las contribuciones y las prestaciones

Se buscará mecanismos para la protección más eficiente de los asegurados, en el caso del seguro de salud actualmente se ha realizado convenios con una empresa privada que dispone de un call center, el cual facilita al afiliado realizar una cita previa y evitar extensas filas como solía suceder.

Además se establecerá incentivos para el pago oportuno y suficiente de las aportaciones por parte de los empleadores.

Se penalizará la mora, evasión y subdeclaración de las aportaciones que se realiza a sus trabajadores.

Se prohíbe el cobro de contribuciones ajenas al Seguro General Obligatorio, el porcentaje que le corresponde es del 20.50% es decir:

11.15% patrono

9.35% afiliado.

Por ningún concepto se devolverá los aportes a los afiliados ya que el Seguro Social es solidario obligatorio.

⁶ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.11, pág.4

Exenciones⁷

No constituye materia gravada:

- Los gastos de alimentación de los trabajadores ni en dinero ni especies cubiertas por el empleador.
- El pago total o parcial, debidamente documentada, de los gastos de atención médica cubiertas por el empleador.
- Las primas de los seguros de vida y de accidentes personales del trabajador.
- La provisión de ropas de trabajo y herramientas.
- El beneficio que representen los servicios de orden social.
- Utilidades.

De todas las mencionadas anteriormente a excepción de utilidades, en ningún caso podrá superar el 20% de la retribución monetaria del trabajador por concepto que constituye materia gravada.

Naturaleza Jurídica⁸

El IESS es una entidad pública descentralizada creada por la constitución política de la República dotada de autonomía normativa técnica, administrativa, financiera con personería jurídica y patrimonio propio que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.

El IESS está exonerado del IVA y de todos los impuestos a la importación de equipos hospitalarios para el cumplimiento de sus prestaciones de salud, y así brindar un mejor servicio al afiliado. Toda importación deberán ser autorizada por el Consejo Directivo; el IESS administrará directamente los aportes y contribuciones al Seguro General Obligatorio a través de direcciones especializadas de cada seguro distribuido de la siguiente manera:

1. Nivel de Gobierno y Dirección Superior
2. Nivel de Dirección Ejecutiva y Especializada
3. Nivel de Reclamación Administrativa

⁷ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.14, pág. 5

⁸ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.16, pág. 5

4. Nivel Técnico Auxiliar
5. Nivel de Control Interno; y
6. Nivel de Asistencia Técnica y Administrativa

El IESS informará semestralmente a los afiliados mediante boletines de divulgación y publicaciones en los medios de prensa sobre las inversiones realizadas y su rendimiento.⁹

Son fondos propios del IESS

- Los provenientes de la administración de los ahorros previsionales sin que se confundan estos fondos con los correspondientes a la rentabilidad de la inversión.
- El 3% de las recaudaciones de los aportes de los afiliados y los empleadores al Seguro General Obligatorio, que se destinara a financiar los gastos administrativos del Instituto y que no podrá exceder, en ningún caso, del 3% de los ingresos del Fondo Presupuestario de este seguro.

Proceso Presupuestario¹⁰

El presupuesto consolidado del IESS incluye, además de las operaciones administrativas y de inversión de excedentes financieros del Instituto, las previsiones de ingresos y egresos del Fondo Presupuestario de cada uno de los seguros obligatorios, de Salud, Riesgos del Trabajo, Pensiones, y del régimen especial del Seguro Social Campesino.

Inversiones

El IESS tiene como principal función proteger a los trabajadores contra los riesgos de enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, muerte, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y cesantía.

⁹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.48, pág. 11

¹⁰ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.53, pág. 12

Algunas prestaciones no requieren de reservas pues los gastos son anuales; pero en otras, cuyos desembolsos van a realizarse después de muchos años de aportación (seguro de invalidez, vejez y muerte), es indispensable dentro del régimen de capitalización, acumular dineros que van a servir más tarde para cubrir pensiones.

Por lo tanto el IESS tiene que invertirlos de tal manera, que cumplan con las mejores condiciones de seguridad, rendimiento y liquidez.

Tienen su origen en la entrega de recursos temporalmente libres, no necesarios para las operaciones normales de la entidad inversionista, con la finalidad de obtener ingresos adicionales, siendo éstos; bonos, obligaciones, pagarés, imposiciones a plazo, etc.

El IESS tiene dos grupos de inversiones: Inversiones Privativas e Inversiones no Privativas.

Inversiones no Privativas: Son todas aquellas operaciones financieras que el IESS realiza a través de la Bolsa de Valores del país como bonos, certificados de depósitos a plazo, inversiones, etc.

Así también tiene en valores fiduciarios, el Seguro ha adquirido a través del tiempo bonos del Estado, bonos Municipales, Cédulas Hipotecarias

Actualmente el IESS es poseedor del 99.82% de las acciones de cemento Guapan. También ha realizado inversiones en el campo Pañacocha ubicado en la Provincia de Sucumbíos Región Oriente su financiamiento fue de 165 millones de dólares americanos teniendo un rendimiento promedio del 7% anual, en papeles estatales tiene invertido el 57.36% del total de las inversiones.

El 20.50% es distribuido a los diferentes seguros de pensiones, riesgos de trabajo, salud, cesantía, fondos de reserva.

Las utilidades que se obtienen se reparten a los afiliados y pensionistas para mejorar la jubilación y la cesantía en este caso se entrega el 3% más el rédito de ganancias que dió el mercado financiero, actualmente se está invirtiendo en petroleras para mejorar los ingresos.

Otra de sus inversiones son los préstamos concedidos a instituciones, que se deben en su mayor parte a las diversas consolidaciones que ha realizado el Estado con el IESS, al no haber pagado a tiempo los aportes patronales y sus obligaciones.

Inversiones Privativas: Son aquellas inversiones que el IESS realiza en forma directa con sus afiliados activos, pensionistas retirados como son préstamos quirografarios, préstamos hipotecarios, préstamos prendarios, también la adquisición, conservación y enajenación de bienes y raíces.

1.6.1.5 Préstamos Quirografarios.

Son créditos a corto plazo, concedidos a los afiliados en servicio activo, pensionista de retiro, incapacitación, invalidez y montepío, con la garantía del sueldo o pensión, destinados a cubrir sus necesidades inmediatas.¹¹

El techo del préstamo es de 60 salarios mínimos unificados, lo cual representa alrededor de doce mil dólares, con un plazo para el pago de cinco años vigentes a la fecha que se lo concede, la tasa de interés es la suma de la tasa pasiva referencial del Banco Central del Ecuador vigente al inicio de la semana de concesión del préstamo, más el interés anual que se establezca en el reglamento.

Para el cálculo se considera el salario cotizado y el número de aportes mensuales que tiene el afiliado.

El monto máximo que se otorga al afiliado se define en función de la capacidad de pago y de la suma de valores de Fondos de Reserva y de Cesantía que mantenga el beneficiario a la fecha de la solicitud del crédito, sin embargo estos requisitos ya no son necesarios ya que se planea operar por medio del Banco del Afiliado.

Requisitos:

- Mantener valores acumulados en las cuentas individuales de Fondos de Reserva y/o
- Cesantías, para el caso de afiliados.

¹¹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.63, pág. 13

- Acreditar una fuente de ingreso estable o encontrarse recibiendo una pensión otorgada por el IESS.
- Registrar mínimo 36 aportes.
- Mantener las últimas seis (6) aportaciones consecutivas.
- No tener obligaciones pendientes o vencidas de cualquier tipo con el IESS.

Documentos:

- Poseer su clave personal.
- Mantener una cuenta activa en el Sistema Financiero Nacional, registrada y aprobada en el IESS.

La base de cálculo para el jubilado es la pensión unificada promedia de los tres meses anteriores a la fecha de solicitud, la cuantía está determinada en base a la edad del pensionista y será un múltiplo en la base del cálculo.

Al asegurado que se encuentre al día en el pago de sus dividendos del préstamo, el IESS liberará automáticamente la garantía del fondo de reserva, en la misma proporción al pago de capital contenido en los dividendos, permitiendo desbloquear su fondo de reserva.¹²

Los beneficiarios y pensionistas que se encuentren al día en el pago de sus dividendos y hubieran cancelado al menos el 50% del monto del préstamo otorgado podrán acceder a una novación del crédito (La novación es la transformación de una obligación en otra).

En el caso de los afiliados hasta por un monto igual a la garantía misma que está constituida por el fondo de reserva y la cesantía, y para los jubilados se lo hará en base a su capacidad de endeudamiento.

Según datos preliminares del Seguro Social, el préstamo máximo al que podrán acceder los jubilados será de cuatro mil dólares y el mínimo llegará a setecientos dólares.

El valor del préstamo se deposita en la cuenta personal del afiliado o jubilado, en el lapso de 72 horas, a partir de la fecha en la que envió la solicitud.

¹² Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 291 Art. 10, pág. 2.

1.6.1.6 Préstamos Hipotecarios

Constituye un beneficio que ofrece el IESS a sus afiliados para vivienda, compra de terreno, construcción de vivienda o para la compra de un inmueble ya construido, para lo cual debe cumplir ciertas condiciones como: no poseer vivienda y contar con un número determinado de imposiciones.¹³

Vivienda terminada.

El IESS concederá a sus afiliados, préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda terminada y para la cancelación de préstamos hipotecarios otorgados por las entidades financieras para vivienda. Dichos préstamos financiarán hasta el 100% del avalúo actualizado de la vivienda terminada, en el primer caso, y del saldo adeudado en el segundo caso, cuando el monto sea de hasta setenta mil dólares, a partir de ese valor, se financiará hasta el 80% del avalúo actualizado de la vivienda o del saldo adeudado a la entidad financiera. La diferencia, esto es el 20% restante será financiado por el prestatario.¹⁴

Son sujetos de crédito aquellos afiliados al Seguro General Obligatorio que tengan al menos 36 imposiciones mensuales, de las cuales no menos de doce correspondan a los meses inmediatamente anteriores a la fecha de precalificación del crédito solicitado, y aquellos jubilados del IESS que cumplan con los requisitos necesarios.

Los afiliados conyugues o los que se encuentren en unión libre debidamente reconocida, podrán acceder al crédito hipotecario de vivienda, si entre ambos cumplen con las 36 imposiciones mensuales, siempre que cada uno de ellos acredite no menos de 12 imposiciones consecutivas inmediatamente anteriores a la fecha de precalificación del crédito solicitado. En caso de que las sociedades estén conformadas por un jubilado y un afiliado, será sujeto del préstamo aquel que cumpla con los requisitos necesarios.

Los asegurados podrán acceder a la solicitud del crédito única y exclusivamente a través de la pagina Web del IESS, utilizando la clave personal proporcionada por el IESS, aquí el solicitante encontrará la información necesaria y personalizada

¹³ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.69, pág. 14

¹⁴ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 266 Art.6, pág. 2.

respecto de los términos y condiciones del crédito, capacidad de endeudamiento, y dividendos alternativos en función del plazo y cuantía del préstamo.

El IESS otorgará el préstamo hipotecario en función de la capacidad de endeudamiento lo cual se calculará en base al promedio de sueldo o remuneración unificados cotizados correspondiente a los 6 meses inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud de crédito, en pensionistas la capacidad de endeudamiento se establecerá en base a la pensión mensual que perciben.

En ambos casos no excederá el 40% de éste cálculo, en este porcentaje no se incluye las primas de seguros y los gastos de legalización que se podrán cargar al préstamo.

Los plazos de concesión de los préstamos hipotecarios será de hasta 25 años para la adquisición de vivienda terminada.

El plazo se establecerá en relación directa con la esperanza de vida poblacional (EVP) establecida por el INEC, que oficialmente rijan a la fecha de la solicitud del crédito. El cálculo para determinar el plazo máximo de crédito se obtendrá de la diferencia entre la esperanza de vida poblacional (EVP) y la edad en años cumplidos del sujeto del crédito, el cual no superará el plazo referido con anterioridad. Establecida esta condición, el asegurado podrá elegir el plazo que le resulte más conveniente.

En el caso de un préstamo hipotecario solidario el plazo se calculará en función del asegurado que más edad tenga.

Remodelación y ampliación de vivienda terminada.

El monto máximo para crédito hipotecario para remodelación y ampliación de vivienda será de hasta el 50% del valor del avalúo actualizado del inmueble y será de hasta 15 años.

Construcción de vivienda

Para el préstamo hipotecario para la construcción de vivienda se otorgará una línea de crédito de hasta 12 meses que será considerada como periodo de gracia de capital e intereses y será recuperado en el periodo pactado para el cobro.

Se establecerá hasta el 100% del financiamiento del presupuesto de la obra, en función de la relación existente entre el presupuesto estimado de la obra y el avalúo del terreno considerando la siguiente escala:

Hasta el 100% obra, si el presupuesto de la obra no excede el 150% del avalúo del terreno.

95% no excede 160%

90% no excede 200%

85% no excede 250%

80% no excede 400%

1.6.1.7 Monte de Piedad

Es un organismo del IESS subordinado administrativamente al Director General. En el plan de inversiones que anualmente aprueba el IESS se determina la cantidad para el sostenimiento y financiación de estos organismos.

El Consejo Superior previo informe del Departamento Matemático Actuarial, fija la cuantía e interés de los préstamos.

La tasa de interés es la máxima de consumo minorista del Banco Central del Ecuador, vigente al inicio de cada mes, el plazo máximo es de 180 días, renovables, el solicitante puede efectuar hasta 2 renovaciones, para lo cual debe cancelar el 30% del capital más los intereses por el nuevo periodo.

El trámite es personal y debe contar con las joyas que constituyen la garantía del préstamo.

El perito valorador avalúa las joyas, el cliente está en la opción de aceptar el monto que ha sido fijado.

1.6.1.8 Recaudación de Aportes.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social recaudará de manera global los aportes obligatorios personal y patronal así como los Fondos de Reserva del trabajador.¹⁵

El empleador o patrono tiene la obligación de afiliar a sus trabajadores desde el primer día de labor y a remitir al IESS el aviso de entrada dentro de los primeros 15 días, de la misma manera dará aviso sobre la modificación de sueldo o salario, la enfermedad, salida del trabajador u otra novedad dentro del término de los tres días posteriores de ocurrencia del hecho.

El empleador está obligado a pagar las aportaciones del Seguro General Obligatorio dentro del plazo de 15 días posteriores al mes que correspondan los aportes, en caso de incumplimiento serán sujetos de mora.

Actualmente estos trámites se realizan a través del internet para lo cual se siguen los siguientes pasos:

1. Ingresar en www.iess.gov.ec
2. Click en la opción empleadores, actualización de datos del Registro Patronal
3. Escoger al sector que pertenece si es público, privado o doméstico
4. Digitar el numero de RUC, seleccionar el tipo de empleador
5. Al finalizar el proceso se desplegara el registro de su inscripción y al final del formulario visualizará el botón imprimir solicitud de clave.

Presentar en las oficinas de Historia Laboral la solicitud de entrega de clave firmada con la siguiente documentación:

- Solicitud de entrega de clave
- Copia del Ruc (excepto en empleado doméstico)
- Copias de cédulas del Representante Legal y de su delegado en caso de autorizar retiro de clave
- Copia de papeleta de votación de las últimas elecciones
- Copia de la planilla de luz, agua o teléfono
- Calificación artesanal si es artesano calificado.

¹⁵ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.72, pág. 14

1.6.1.9 Mora Patronal y Responsabilidad Patronal.

Base Legal

- C.P.E: Art. 370
- Ley de Seguridad Social (2001-11-30)
- Resolución C. D.298 (17-12-09)
- Resolución C. D.301 (11-02-10)

Mora Patronal

Es el incumplimiento en el pago de aportes del Seguro General Obligatorio o seguros adicionales contratados, descuentos, intereses, multas y otras obligaciones, dentro de los quince días siguientes al mes que corresponda los aportes.

Responsabilidad Patronal.

La responsabilidad patronal se produce cuando, a la fecha del siniestro, por inobservancia de las disposiciones de la Ley de Seguridad Social y de las normas reglamentarias aplicables, el IESS no pudiere entregar total o parcialmente las prestaciones a que debería tener un afiliado, debiendo el empleador cancelar por ese concepto, las cuantías de responsabilidad patronal.

Diferencia entre Mora Patronal y Responsabilidad Patronal.

Por lo tanto mora patronal es el incumplimiento en el pago de las obligaciones patronales y se sanciona con el cobro de intereses;

En cambio la responsabilidad patronal es la sanción económica que el IESS establece, cuantificando el cobro de la prestación más el recargo correspondiente de acuerdo a la Resolución del Consejo Directivo 148 que contiene el Reglamento de Responsabilidad Patronal.

Intereses y Multas por Mora Patronal.¹⁶

¹⁶ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.89, pág. 16

La mora en el envío de aportes, fondos de reserva y descuentos por préstamos quirografarios, hipotecarios y otros dispuestos por el IESS y los que provengan de convenios entre los empleadores y el Instituto, causará un interés equivalente al máximo convencional permitido por el Banco Central del Ecuador, a la fecha de liquidación de la mora, incrementado en 4 puntos.

Prestaciones que deben concederse aun en caso de mora patronal.

El IESS queda obligado a conceder las prestaciones por enfermedad, maternidad, auxilio de funerales y el fondo mortuario a todos sus asegurados que hayan cumplido las condiciones establecidas en la Ley y Reglamentos, aún cuando sus patronos estén en mora. Todo, sin perjuicio de la responsabilidad patronal a que haya lugar.

Cuantía de sanción por responsabilidad patronal.

La cuantía de la sanción por responsabilidad patronal para los casos de enfermedad y maternidad, será igual al costo total de la prestación, de acuerdo al Tarifario del IESS con un recargo del 10%.

La Disposición General Décima del Reglamento de Responsabilidad Patronal, establece que la cuantía mínima de responsabilidad patronal por cada prestación, será igual a un salario básico unificado mínimo del trabajador en general vigente a la fecha de liquidación definitiva.

Responsabilidad patronal en los diferentes seguros

- Seguro de invalidez, vejez y muerte (Auxilio de funerales, montepío).
- Seguro de cesantía
- Seguro de riesgos del trabajo (Accidente de trabajo o enfermedad profesional)

Establecimiento de la responsabilidad patronal.

1. Notificación de Glosa, al empleador o afiliado voluntario, la misma que está sujeta a ser cancelada o impugnada.
2. Emisión de Título de Crédito, sujeto a ser cancelada o impugnada.
3. Órganos de Reclamación:
 - Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.

- Comisión Nacional de Apelaciones.

Resoluciones que determinan la responsabilidad patronal

CONSEJO SUPERIOR DEL IESS.

1. Si el afiliado no hubiere estado registrado en el IESS, como trabajador de la empresa.
2. Si la empresa hubiere remitido planillas al IESS, omitiendo al afiliado.
3. Si el periodo de aportación tiene mora mayor a 2 años; y,
4. Si el periodo de aportación tiene mora menor a 2 años y, el afiliado completará el tiempo para causar derecho a la prestación.

Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales.

“Para que el empleador pueda hacer uso de los derechos que el Código del Trabajo le confiere respecto de sus trabajadores, deberá probar mediante certificación del IESS que no se halla en mora en el pago de sus obligaciones patronales”¹⁷

Trabajador en relación de dependencia.

“Para efectos de la afiliación al Seguro General Obligatorio, de conformidad a lo establecido en la Ley de Seguridad Social y al Código del Trabajo, es trabajador en relación de dependencia aquel que presta un servicio o ejerce 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.”¹⁸

Aceptación de novedades

Este aplicativo inicia en la página del empleador y permite elaborar planillas por períodos superiores a 90 días.

-Se utiliza para pagar extemporáneamente aportes y fondos de reserva.

Procedimiento para la concesión de certificados

- La emisión se la realiza en la nueva plataforma informática de Historia Laboral

¹⁷ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.88, pág. 16

¹⁸ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 221 Art.14, pág. 5

- La certificación el IESS podrá concederla en el plazo perentorio de quince (15) días contados desde la fecha de presentación de la solicitud y tendrá validez por un máximo de treinta (30) días.

Previo a la emisión, el funcionario (a) deberá realizar una revisión de la mora patronal existente en los sistemas:

- Historia Laboral
- Host
- Unix

Los sistemas de Host y Unix son sistemas únicamente de transición, al tener el 100% de la información en la plataforma de Historia Laboral.

De existir obligaciones pendientes en cualquiera de los sistemas informáticos, se exigirá al empleador a la cancelación inmediata de las obligaciones patronales, previo a la concesión del certificado.

1.6.1.10 Prestaciones de Salud¹⁹

Tienen derecho a este beneficio todos los afiliados del Seguro General los trabajadores de la construcción, los trabajadores avícolas, los miembros del clero secular, los trabajadores de la industria azucarera (10.42% aporte patronal), los pensionistas y los trabajadores de iglesias. Además se incluyen los afiliados voluntarios, de continuación voluntaria, de profesionales y trabajadores autónomos e independientes y de los trabajadores del servicio doméstico con la aportación del 5.71%, en caso de residentes del extranjero es del 3.71%.

El Art. 107 de la Ley de Seguridad Social establece que el afiliado, para acceder a la prestación de enfermedad, debe haber cumplido 6 imposiciones mensuales ininterrumpidas para la prestación de salud y para el subsidio monetario de enfermedad. Por otro lado, la Resolución del Consejo Directivo 137 en su Art. 6, disposición primera, expone otra alternativa de que sean 189 días de aportación, dentro de los últimos 8 meses anteriores al inicio de la enfermedad. En caso del afiliado voluntario deberá acreditar 360 días de aportación continua dentro de los 12 meses inmediatamente anteriores al inicio la enfermedad.

Para recibir atención médica el afiliado debe realizar una llamada al callcenter, en donde un operario confirma su historia laboral en el sistema operativo, realiza un

¹⁹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art.102, pag.18

análisis general de la situación del afiliado previo a conceder un día y hora para acudir al dispensario más cercano de su ciudad.

El IESS presta atención médica, quirúrgica, dental, farmacéutica, de diagnóstico, terapéutica, de rehabilitación, protésica y hospitalaria.

Cuando el empleado labora en empresas del sector privado el patrono está en la obligación de pagar el 50% de la remuneración durante los 3 primeros días de enfermedad, a partir del cuarto día el IESS concederá durante los 60 primeros días el 75% del promedio de los salarios anteriores a los 90 días antes de su enfermedad, pasando este lapso de tiempo el afiliado recibirá un subsidio del 60%.

Cuando el afiliado labora en Instituciones públicas se le concede el subsidio después de terminado el periodo de licencia con sueldo establecido en la ley de servicio civil y carrera administrativa y hasta por 6 meses, en cuyo tiempo se incluyen los días de licencia con sueldo por enfermedad.

Por otro lado el IESS también reconoce gastos médicos en clínicas particulares en caso de emergencia o de accidentes.

Seguro de Maternidad.²⁰

Para la prestación de la maternidad, el Art. 107 de la Ley de Seguridad Social establece como requisito 12 imposiciones mensuales ininterrumpidas, anteriores al parto; la disposición segunda del Art. 6 de la Res. C.I. 137 dispone que ya sea la afiliada obligada o voluntaria, también puede acceder a la prestación con 378 días de aportación dentro de los últimos 16 meses anteriores al parto.

Tanto para la prestación de enfermedad como de maternidad, si el afiliado o afiliada dejan de aportar, conservarán su derecho hasta por 2 meses posteriores al cese de sus aportaciones

En caso de maternidad, la asegurada tendrá derecho a:

- La asistencia médica y obstétrica necesaria durante el embarazo, parto y puerperio, cualquiera sea la calificación de riesgo del embarazo.
- Un subsidio monetario durante el periodo de descanso por maternidad, en el caso de la mujer trabajadora.
- La asistencia médica preventiva y curativa del hijo, con inclusión de la prestación farmacológica y quirúrgica, durante el primer año de vida, sin

²⁰ Tomado de la Ley de Seguridad Social Art. 107, pág. 19

perjuicio de la prestación de salud hasta los 6 años de edad. El periodo de descanso de maternidad equivalente a 12 semanas distribuidas de la siguiente manera: 2 semanas anteriores al parto y las 10 posteriores al parto, para lo que se comprobará el descanso por maternidad mediante el certificado otorgado por un facultativo del IESS.

Se otorgará un subsidio equivale al 75% de la última remuneración de la afiliada y el 25% asumirá el empleador.

Este subsidio en dinero por maternidad se concede a las afiliadas que cumplan con 6 imposiciones mensuales en el año anterior al parto. De estas por lo menos una imposición debe corresponder al primer trimestre de ese año.

De allí que el reposo pre y pos-natal es obligatorio para la percepción del subsidio.

Si por consecuencia del parto (aborto, parto prematuro del niño muerto o no viable), las afiliadas siguieran incapacitadas para el trabajo, tiene el derecho al subsidio en dinero por enfermedad común hasta por el lapso de 6 meses.

Para solicitar el subsidio por maternidad, la afiliada debe presentar la siguiente documentación:

- Presentar una solicitud para obtener el subsidio por maternidad, para ello debe llenar el formulario correspondiente que le proporcionan en el área de maternidad del IESS.
- Presentar el certificado de reposo prenatal, las mujeres embarazadas deben estar pendientes de obtener este certificado antes de las 38 semanas del embarazo.
- Presentar el certificado de parto.
- Fotocopia de cédula y certificado de votación.

Luego del cumplimiento de estos requisitos el pago es automático, el IESS ingresa la solicitud al sistema para generar el comprobante, este es enviado a contabilidad y luego a tesorería, se solicita autorización y automáticamente se deposita el valor del subsidio por maternidad en la cuenta bancaria de la afiliada. Para que se haga efectivo se debe esperar máximo 15 días.

No tienen derecho al subsidio; los afiliados al seguro social campesino, teniendo derecho únicamente a la canastilla maternal que se les entregará en el dispensario médico correspondiente a cada comuna campesina.

1.6.1.11 Seguro social campesino.²¹

Son beneficiarios de las prestaciones del Seguro Social Campesino, el jefe de familia, su cónyuge o conviviente con derecho, y sus hijos y familiares que viven bajo su dependencia.

Tendrán derecho a las prestaciones de promoción de la salud, saneamiento ambiental, y desarrollo comunitario, desde el primer mes de afiliación al Seguro Social Campesino, la población incorporada en una organización campesina reconocida.

Tendrán derecho a las prestaciones de salud por contingencias de enfermedad no profesional y maternidad, el jefe de familia y sus familiares cuando el afiliado haya acreditado:

Seis (6) imposiciones mensuales ininterrumpidas, para contingencias de enfermedad, y,

Doce (12) imposiciones mensuales ininterrumpidas, anteriores al parto, para contingencias de maternidad.

Se exceptúa del tiempo de espera para contingencia de enfermedad, al campesino jubilado.

1.6.1.12 Afiliación Voluntaria

Todas las personas que deseen voluntariamente acogerse a los beneficios de la Seguridad Social, y que cumplan con los requisitos que establece la Ley.

Requisitos para afiliación voluntaria²²

- No estar afiliado al Seguro General Obligatorio.
- Estar comprendido entre los dieciocho (18) y sesenta (60) años de edad.
- No recibir pensión de invalidez, vejez, retiro o de riesgos del trabajo en el IESS, ISSFA o ISSPOL.
- Obtener en el IESS la certificación médica que determine que no adolece de enfermedades crónicas, degenerativas o invalidantes adquiridas con anterioridad a la solicitud de afiliación voluntaria.

²¹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 128, pág. 128

²² Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 301 Art. 19, pág. 7

NOTA.- Se exime del examen médico cuando registre 25 o más años de aportación, sea menor de 60 años y presentare su solicitud dentro de los 6 meses posteriores al cese de actividades.

Derechos del afiliado al Régimen Voluntario

- Seguro de Invalidez
- Seguro de Vejez
- Seguro de Muerte
- Riesgos del Trabajo
- Asistencia médica por Enfermedad y Maternidad

Nota:

- No cotiza para Fondo de Cesantía
- No genera derecho a Fondos de Reserva, Préstamos Quirografarios ni Hipotecarios.

1.61.13 Riesgos de trabajo

Los afiliados al Seguro General están protegidos desde el primer día de labor, en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales incluidas los que se originen con desplazamiento entre su domicilio y lugar de trabajo.

Este seguro de Riesgos de Trabajo, cubre los accidentes de trabajo propiamente dichos y las enfermedades profesionales. Para efecto del Seguro Social, accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que cause al trabajador lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena, así como los que sufre el trabajador directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa.

Se otorgarán las prestaciones referentes a atención médica y subsidio en dinero por enfermedad profesional a los asegurados que han cubierto por lo menos seis imposiciones mensuales obligatorias al IESS y contaren dentro de los seis meses anteriores al comienzo de la enfermedad, con dos de dichas imposiciones como mínimo. Los afiliados voluntarios deben aportar un total de 12 imposiciones mensuales.

En caso de disminución de la capacidad o de incapacidad para el trabajo, se le concederá: asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, rehabilitación, provisión de aparatos de prótesis y ortopedia.

Para incapacidad temporal, el subsidio en dinero será igual al 75% del sueldo o salario mientras dure la incapacidad y hasta por las diez primeras semanas, y del 66% durante el tiempo posterior hasta completar un año (52 semanas).

En caso de disminución permanente de la capacidad, se calcula la pensión mensual de acuerdo con el cuadro valorativo de incapacidad.

Cuando el afiliado falleciere por causa de accidente en el trabajo, 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, aun en el caso que estuviere recibiendo renta permanente absoluta.

Las acciones que provienen de los riesgos de trabajo, prescriben en cinco años, contados desde la fecha en que se produjo el accidente o la enfermedad profesional, el empleador está obligado a llenar y firmar el aviso o denuncia correspondiente en todos los casos de accidentes de trabajo que sufrieran los trabajadores y ocasionen lesión corporal, perturbación funcional o la muerte del trabajador dentro del plazo máximo de 10 días a contarse desde la fecha del accidente.

Si el empleador no hubiera afiliado a su trabajador y se comprobare el derecho de afiliación del mismo, este tendrá derecho a las prestaciones correspondientes pero su valor será cobrado al empleador de acuerdo con las normas para calcular su responsabilidad patronal.

1.6.2 Libro Segundo²³

1.6.2.1 De las Jubilaciones.

Las prestaciones del Seguro de Vejez, se hallan constituidas principalmente por beneficios en dinero denominadas jubilaciones por vejez. A más de estas pensiones vitalicias que se pagan mensualmente, el Seguro Social presta servicios médicos a sus jubilados, de conformidad con un reglamento especial.

²³ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Libro Dos del Sistema de Pensiones, pág. 26

El seguro de Vejez o edad avanzada tiene por objeto, proteger, mediante la concesión de pensiones vitalicias, al trabajador que luego de sus años de servicio a la sociedad, se decide por el descanso.

Debido a que las pensiones de vejez se financian con aportaciones y utilidades de las inversiones de los fondos acumulados del Seguro Social, la cuantía de tales prestaciones depende del tiempo de afiliación, del monto de los sueldos de aportación, y en algunos casos de aportaciones adicionales.

Como este derecho a jubilación depende del cumplimiento de una edad mínima, con justa razón surge el derecho a una edad avanzada.

No se suele otorgar jubilación de vejez, sino cuando el asegurado cesa en el empleo o servicio sujeto al seguro social obligatorio. El goce de la pensión de vejez comienza desde la fecha en que se haya cumplido las condiciones establecidas en los estatutos pertinentes.

Clases de Jubilación:²⁴

Ordinaria o de Vejez: Se acreditará derecho vitalicio a jubilación ordinaria de vejez de acuerdo a la siguiente tabla.

EDAD	TIEMPO DE APORTES
60	30 años
65	15 años
70	10 años
SÍN LIMITE DE EDAD	40 años

Invalidez;

- Subsidio Temporal por un año
- Definitiva de Invalidez

Especiales

- De Magisterio Fiscal
- Trabajadores de Telecomunicaciones

²⁴ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 184, pág. 28

- Trabajadores de Artes e Industrias Gráficas.
- Trabajadores de Ferrocarriles
- Trabajadores de Zafra

Cada una de ellas tiene sus características y requisitos propios.

Jubilación por Invalidez por un año o definitiva.

a) 60 imposiciones mensuales, de las cuales seis (6) como mínimo deben ser inmediatamente previas a la fecha de inicio de la incapacidad y consecutivas.

b) Si el afiliado se encuentra cesante y la incapacidad se produce dentro de los 24 meses posteriores al cese (periodo de protección) o vencimiento del subsidio, este debe tener como mínimo 120 imposiciones mensuales (10 años de aportes) y; no debe ser beneficiario de pensión jubilar en el IESS.

Se excluye la concesión de la prestación de invalidez por:

- Efectos de sustancias alcohólicas, psicotrópicas, o de cualquier tóxico.
- Si intencionalmente el afiliado, por su cuenta valiéndose de otra persona causara la incapacidad.
- Intento de suicidio.
- Delito intencional del que fuere responsable el asegurado según sentencia judicial ejecutoriada.

Goce de pensión de la jubilación por invalidez

- Afiliado activo: Será al día siguiente de la cesantía o al término del periodo subsidiado o transitorio por incapacidad.
- Afiliado cesante: Será desde la fecha de inicio de incapacidad, siempre que la misma sea posterior al cese y este dentro del periodo de protección y no esté percibiendo subsidio por enfermedad o transitorio por incapacidad.

Los afiliados que perciben jubilación por invalidez pueden volver a trabajar exclusivamente con autorización expresa de la Dirección General.

Cálculo para la pensión de jubilación

Aportaciones simultáneas: Promedio (5) años de mejor sueldo.

La renta mensual que perciba el afiliado está en función del tiempo de servicio y el valor del aporte, es decir el sueldo sobre el cual fue aportado.

Beneficios de la jubilación

- Renta mensual
- Atención Médica
- Asociación de jubilados

Revisión periódica de pensiones.²⁵

AÑO	VALOR RENTA
2001	\$ US. 50
2002	\$ US. 125
2003	\$ US. 210
2004	\$ US. 240
2005 (26.09)	\$ US. 240
2005 (27.09)	\$ US. 750
2006	\$ US. 780
2007	\$ US. 810
2008	\$ US. 900
2009	\$ US. 981
2010	\$US. 1021

1.6.2.2 Seguros de Montepío

Pensiones de Montepío.

Son valores mensuales que perciben las viudas y huérfanos del afiliado 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.

²⁵ Datos tomados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Departamento de Pensiones.

Tienen derecho al Montepío:

Orfandad: Hijos, hijos Legítimos, adoptados y con incapacidad y póstumo hasta 18 de edad.

Hijos que sean carga económica (soltera, viuda, divorciada).

Padres: Madre y/o padre incapacitado que haya vivido a cargo del asegurado, siempre y cuando no exista viudo, conviviente con derecho o hijos.

Viudez: Cónyuge o conviviente, cónyuge o conviviente incapacitada para el trabajo y que haya vivido a cargo del causante. (Declaración de convivencia).

Requisitos para el trámite de montepío.

- Llenar el formulario estilo para la solicitud de montepío.
- Recepción de la declaración de la descendencia dejada por el causante.
- Certificado de cuenta activa de una institución financiera nacional.
- Informe del causante de no tener dividendos en mora de préstamos con el IESS , otorgado por el Departamentos de Fondos de Terceros.
- La documentación necesaria según el caso.

1.6.2.3 Auxilio de funerales.

El fondo mortuario consiste en la entrega de una cantidad de dinero a determinados deudos de un jubilado o de un afiliado fallecido. Se produce este derecho cuando el afiliado ha cumplido con las condiciones que se exigen para causar derecho a montepío, o en que su defecto hubiere acreditado en cualquiera de las secciones de la cooperativa mortuoria, o entre todas ellas por lo menos seis imposiciones mensuales, dentro de los últimos doce meses anteriores al fallecimiento. Por muerte natural se pagan 14 salarios mínimos vitales; por accidente de trabajo se entrega 21 salarios mínimos vitales.

Tiene derecho al fondo mortuario todos los asegurados activos, jubilados en general, militares y policías en servicio activo y pasivo, los afiliados voluntarios o pensionistas de montepío.

Se reembolsará en concepto de auxilio de funerales, hasta el valor equivalente a 2.5 veces la Base Prestacional (ésta base se obtiene multiplicando 1.5 veces el salario mínimo unificado vigente).

Ayuda económica en el caso de fallecimiento que cubre de:

- Cofre mortuario,
- Servicios de velación Y carroza,
- Servicio religioso y,
- Costos de inhumación o cremación

Se otorgará el derecho de auxilio de funerales:

Seis imposiciones mensuales por lo menos dentro de los últimos doce (12) meses anteriores.

NOTAS IMPORTANTES

- Las facturas deben ser originales y con un monto máximo de \$ 1200 dólares, es decir el 200% de la Base referencial Prestacional.
- El derecho a reclamar el auxilio para funerales prescribe en un (1) año contado desde la fecha de fallecimiento del causante

Requisitos para el trámite de auxilio de funerales.

- Factura o facturas originales canceladas o contrato de prepago a nombre del solicitante,
- Partida de defunción (2 originales y una copia fotostática),
- Dos copias de: carné de afiliación, de jubilación o de montepío según el caso,
- Cédula de identidad del fallecido;
- Cédula de ciudadanía y papeleta de votación para menores de 65 años de edad de la persona que canceló o prepago los funerales debidamente firmadas.

1.6.2.4 Fondos de Reserva

Es el equivalente a un mes de sueldo o salario por cada año completo de trabajo que se acumula luego de cumplido el primer año de servicio en una misma empresa.

Derecho del Trabajador²⁶

El trabajador en relación de dependencia, tendrá derecho al pago mensual del fondo de reserva, en un equivalente al 8,33% de la remuneración de aportación, después del primer año de trabajo.

A partir del mes de agosto del 2009, el empleador pagó el fondo de reserva de manera mensual, conjuntamente con el salario o remuneración (valor equivalente al 8,33%).

Si el afiliado solicita a través del aplicativo informático (opción: solicitud de acumulación de fondos de reserva) que el pago no se lo entregue directamente, el empleador depositará en el IESS mensualmente el 8,33%, conjuntamente con la planilla mensual de aportes.

Devolución anticipada de los Fondos de Reserva.

Los afiliados que acrediten 2 aportaciones anuales o 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.

Transferencia de los fondos de reserva²⁷

El Instituto transferirá a las instituciones financieras registradas por los afiliados en el IESS, los recursos del fondo de reserva que le correspondieren, en el plazo de 3 días laborables, a partir del día siguiente de la solicitud del afiliado.

Pago de los fondos de reserva causados.

Primera.- De existir convenios de pago por mora de fondos de reserva, suscritos entre el IESS y el empleador, el afiliado tendrá derecho a la devolución de sus fondos y los correspondientes intereses.

Segunda.- El afiliado que se encontrare en mora de pago por obligaciones contraídas con el IESS, previo a la devolución deberá hallarse al día en el pago de los valores adeudados (valores de fondos de reserva comprometidos como garantía del préstamo quirografario).

²⁶ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 272, Art. 1, pág. 1

²⁷ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 272, Art. 4 pág. 2

Tercera.- La opción de acumulación de fondos de reserva se aplicará en todos los casos, inclusive para aquellos afiliados que tienen más de un empleador o laboraren mediante contrato de tiempo parcial.

Disposiciones transitorias.

Saldos acumulados.- En el caso de los afiliados que no acrediten a la presente fecha al menos 2 aportaciones anuales o 24 mensuales, el saldo acumulado por fondos de reserva estará disponible para su retiro luego de transcurridos el número de meses que le restare para completar 24 meses.

1.6.2.5 Cesantía.

El Departamento de Fondos de Terceros es el responsable de la calificación del derecho al Seguro de Cesantía, General o Adicional, y la liquidación del beneficio correspondiente, a favor del afiliado y sus derechohabientes con sujeción a la Ley, su Reglamento y normativa vigente aprobados por el Consejo Directivo del IESS.

El Seguro de Cesantía General es un fondo común de ahorro forzoso para efectos de desempleo, y financia las prestaciones a los afiliados mediante la capitalización del fondo colectivo constituido por los aportes, patronal y personal. 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 con derecho a la prestación de cesantía deberá cumplir con los siguientes requisitos:

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

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. Se exceptúa el pago de este beneficio, cuando la separación del cargo o puesto de trabajo sea por razones disciplinarias.

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

Tendrán derecho al retiro total del monto acumulado en su fondo de cesantía, el afiliado que se encontrará cesante para acceder a la jubilación o mejora por vejez, pensiones de invalidez o rentas permanentes totales o absolutas de riesgos del trabajo o los derechohabientes del afiliado fallecido.

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 basó la cesantía anterior.

El IESS presumirá que ha habido falsedad y dolo en los casos de desempleo en que, luego de cobrada la prestación de cesantía, el afiliado aparece como trabajador activo en la misma empresa en que el empleador registró el cese, dentro del año posterior a la fecha de cesantía.

Se exceptúa de dicha presunción los casos en que el reintegro del afiliado al servicio activo, en la misma empresa dentro del año indicado haya sido previamente certificado en forma favorable por el IESS.

Si no se destruye la presunción de falsedad y dolo de la cesantía aducida, el IESS cobrará al patrono, en concepto de multa el doble del valor de la prestación pagada al trabajador.

1.6.2.6 Registro de historia laboral del asegurado.

En el registro de Historia Laboral del asegurado comprende la siguiente información: datos personales del asegurado; datos de los familiares dependientes del asegurado; fecha de ingreso al Seguro General Obligatorio; tiempo de servicios; remuneración imponible y aportes pagados por cada empleador, que serán declarados por éste, por iniciativa del propio afiliado o por comprobación del IESS; y, en el caso del asegurado sin empleador, aquellos servicios y remuneraciones

imponibles por los que haya cotizado o cotizare, dentro de los límites que establece la reglamentación.

El asegurado tiene derecho de solicitar en cualquier tiempo dicha información. El Registro de Historia Laboral del Afiliado servirá como fuente de información para la determinación del derecho a las prestaciones del Seguro General Obligatorio.²⁸

1.6.3 Libro Tercero.

1.6.3.1 Competencia para reclamaciones y el procedimiento.

La Comisión Nacional de Apelaciones junto a la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias son las vías administrativas que conocen y resuelven todos los reclamos referente a las prestaciones y derechos de los asegurados y empleadores, así como también de absolver las consultas de la Ley de Seguridad Social.²⁹

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está investido de jurisdicción coactiva para el cobro de aportes, fondos de reserva, descuentos, intereses, multas, responsabilidad patronal, aportaciones obligatorias del Estado, así como para el cobro de créditos y obligaciones a favor de sus empresas. En caso de haber juicios en contra de los Directores Generales o Provincial, éstos podrán deprecar y comisionar la práctica de cualesquiera diligencias a otra clase de funcionarios investidos de la jurisdicción coactiva o a jueces de la jurisdicción ordinaria.

El Director Provincial del Instituto, expedirá las órdenes de cobro e iniciará, sin más trámite los juicios de coactiva dentro de los ocho días una vez legalizados los títulos de crédito, cabe mencionar que los títulos de crédito son emitidos en contra del empleador que no hubiere cumplido con el pago de las obligaciones, luego de transcurridos treinta (30) días desde la notificación de la glosa. En estos juicios de coactiva actuará como secretario el abogado que designe el Director Provincial mediante convocatoria pública a través de los medios de comunicación para la

²⁸ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 244, pág. 36

²⁹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 286, pág. 41

contratación por méritos de acuerdo a un perfil establecido por el Director General.³⁰

El abogado llevará un libro de control, con fecha de iniciación del proceso, acciones jurídicas y administrativas, providencias de secuestro o embargo, remate y cancelaciones de cada uno de los procesos entregados bajo su responsabilidad, cuyo formato se ingresa al sistema informático del IESS, que servirá para la elaboración del informe mensual de recaudación.

El Director Provincial vigilará la correcta ejecución de los procesos coactivos e instruirá las medidas de control a los abogados a cargo de dichos procesos.

En los juicios de jurisdicción voluntaria o contenciosa en que intervenga el IESS, no será necesaria la intervención del Ministerio Público ni del Procurador General. Los jueces y magistrados de la Función Judicial podrán conocer de los juicios en que sea parte el IESS.

1.6.4 Libro Cuarto

1.6.4.1 Sistemas de Seguridad Social y de Seguro Privado.-

El Sistema Nacional de Seguridad Social está integrado por: El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (**IESS**), El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (**ISSFA**), el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (**ISSPOL**), las Unidades Médicas Prestadoras de Salud (**UMPS**), las personas jurídicas que administran programas de seguros complementarios de propiedad privada, pública o mixta, que se organicen según esta Ley, y la Comisión Técnica de Inversiones del IESS.³¹

Organismos de Control.

Las Instituciones públicas y privadas están sujetas a la regulación supervisión y vigilancia de los organismos de control creados por la Constitución Política de la República para ese fin.

³⁰ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 221, Art. 70 pág. 20

³¹ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 304, pág. 43

La Contraloría General del Estado ejerce control sobre los recursos de las entidades públicas integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Social. En las entidades de derecho privado controla los bienes, rentas u otras subvenciones de carácter público de que dispongan.

La Superintendencia de Bancos y Seguros controla las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de Seguridad Social. Además expide las normas necesarias para la aplicación de la ley, las que se publican en el Registro Oficial.

Disposición Especial Única.- Los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social residentes en la Provincia de Galápagos, recibirán atención médica en cualquier ciudad del país, y se le pagarán los gastos de traslado y subsistencia por el tiempo que amerite. Así mismo los trabajadores del sector público y privado se beneficiarán con el incremento salarial y bonificación según la Ley del Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos.

Disposición General.- El tramo de la deuda del Estado al IESS se destinará al incremento de las pensiones de los actuales jubilados y beneficiarios, además al pago de la pensión especial completa del Magisterio.

Disposiciones transitorias:

Reconocimiento de Fondos de Reserva de Trabajadores Agrícolas.- se reconoce el pago de Fondos de Reserva a los trabajadores agrícolas, y su afiliación obligatoria rige desde el 11 de agosto de 1986.

Reformas a las Leyes Salariales.- El Seguro Social se sujetará a cualquier modificación del salario mínimo vital o de alguno de los componentes del sueldo para efectos de aportación al IESS.

Tasas de Aportación y Contribuciones Obligatorias.- Actualmente ésta Disposición ha sido modificada con la Resolución del Consejo directivo 261 de 2009-05-26. En donde se ilustra las tablas porcentuales de aportación patronal y personal según las prestaciones y contribuciones del afiliado, hasta que con base en los resultados de los estudios actuariales se recomiende su modificación. **(Anexo 1)**

Reorganización del IESS.- Durante el proceso de reorganización administrativa y financiera del IESS, el Consejo Directivo podrá suprimir cargos o declarar vacantes si ese fuera el caso.

El IESS y el Gobierno Nacional, deberán actualizar el contrato vigente en que se sustenta el régimen de jubilación del Magisterio Fiscal. Las universidades y escuelas politécnicas, deberán actualizar el contrato por intermedio de sus representantes legales también con previa audiencia del organismo gremial de cada institución. Esto se aplicará en términos similares a los contratos adicionales de cesantía para servidores del sector público.

El IESS fijará los procedimientos para el incremento obligatorio de las pensiones jubilares mensuales para los actuales y nuevos jubilados en el régimen de transición previsto en esta Ley.

1.7 Misión del IESS.

El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

1.8 Visión del IESS.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece.

1.9 Objetivos de la institución.

- Satisfacer necesidades de afiliados.
- Proteger a todos los trabajadores y su familia contra los riesgos sociales.
- Crear todas las reservas suficientes para obligaciones futuras.
- Recaudar y administrar en forma técnica los recursos del IESS.
- Incrementar la cobertura.
- Cambiar la cultura institucional.

- Simplificar la estructura piramidal.

1.10 Estructura organizacional³²

El IESS administra directamente las funciones de afiliación, recaudación de los aportes y contribuciones al Seguro General Obligatorio, mientras que las direcciones especializadas de cada seguro administra las prestaciones que le corresponde otorgar.

Para el cumplimiento de las funciones encomendadas al IESS por la Ley de Seguridad Social, el Instituto contará con los siguientes niveles estructurales:

1. Nivel de Gobierno y Dirección Superior
2. Nivel de Dirección Ejecutiva y Especializada
3. Nivel de Reclamación Administrativa
4. Nivel Técnico Auxiliar
5. Nivel de Control Interno; y
6. Nivel de Asistencia Técnica y Administrativa

1. NIVEL DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN SUPERIOR.- Son Órganos pertenecientes al nivel de gobierno y dirección superior del IESS, responsables de la aplicación del Seguro General Obligatorio en el territorio Nacional, el Consejo Directivo, la Dirección General y la Dirección Provincial.

1.1 Consejo Directivo.- El Consejo Directivo es el órgano máximo de gobierno del IESS, encargado de las políticas para la aplicación del Seguro General Obligatorio. Tiene por misión la expedición de las normativas de organización y funcionamiento de los seguros generales administrados por el Instituto, el planteamiento estratégico del ahorro previsional, la regulación y supervisión de las direcciones de los seguros generales y especiales aplicados por el IESS, y la fiscalización de los actos de la administración del IESS.

1.2 Dirección General y Subdirección General.- La Dirección General es el órgano responsable de la organización, dirección y supervisión de todos los asuntos relativos a la ejecución de los programas de protección previsional de la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, con

³² Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 021, Art. 5 pág. 5

sujeción a los principios contenidos en la Ley de Seguridad Social; de la administración de los fondos propios del IESS y de los recursos del Seguro General Obligatorio; de la recaudación de las contribuciones y los demás ingresos, propios y administrados; de la gestión ejecutiva del Instituto, y de la entrega de información oportuna y veraz al Consejo Directivo.

La autoridad responsable de la Dirección General es el Director General, designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro años.

Subdirección General.- La subdirección General constituye una dependencia de apoyo asistencia a la Dirección General.

La autoridad responsable de esta dependencia es el Subdirector General, que es designado por el Consejo Directivo del IESS, conforme lo establece la Ley de Seguridad Social.

1.3 Dirección Provincial.- La Dirección Provincial tendrá por misión principal la aplicación de las estrategias de aseguramiento obligatorio, la recaudación oportuna de las aportaciones de los empleadores y asegurados, y la calificación del derecho a prestaciones de los afiliados comprendidos en la circunscripción geográfica de su competencia. Será el órgano responsable del manejo de las cuentas patronales e individuales de los asegurados, del ejercicio de la jurisdicción coactiva, y de la consolidación de la información presupuestaria y contable de todas las dependencias administrativas subordinadas a su autoridad.

Procesos Administrados por las Direcciones Provinciales.- Los procesos que administran las Direcciones Provinciales son:

- 1.- Servicios al Asegurado, integrado por los subprocesos de: (a) Afiliación y Control Patronal; y, (b) Fondos de Terceros,
- 2.- Servicios Internos, integrado por los subprocesos de: (a) Ejecución Presupuestaria, Contabilidad y Tesorería; y (b) Servicios Generales.

2. NIVEL DE DIRECCIÓN ESPECIALIZADA.- Constituyen órganos ubicados en el nivel de dirección, especializados en el aseguramiento de las contingencias y la

calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio, con los grados de autonomía operativa que señale el Reglamento:

2.1 La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.- La Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar es el órgano ejecutivo encargado del aseguramiento colectivo de los afiliados y jubilados contra las contingencias amparadas en la Ley de Seguridad Social. Comprará servicios de salud a las unidades médicas del IESS y otros prestadores, públicos o privados, debidamente acreditados, mediante la suscripción de convenios o contratos, cuyo precio será pagado con cargo al Fondo Presupuestario de Salud, de conformidad con el Reglamento General de la Ley de Seguridad Social.

A la Dirección, le compete la administración de los programas de fomento y promoción de la salud; medicina y atención odontológica, preventivas y de recuperación; asistencia médica curativa integral y de maternidad, tratamiento de enfermedades crónico degenerativas y catastróficas; asistencia médica quirúrgica, farmacéutica y de rehabilitación; subsidios monetarios transitorios; asistencia médica y obstétrica; subsidios monetarios por maternidad; y, asistencia médica preventiva y curativa del hijo.

La autoridad responsable de la gestión de la Administradora del Seguro General de Salud Individual y Familiar es el Director; quien es asignado por el Consejo Directivo para un período de cuatro años.

2.2 La Dirección del Sistema de Pensiones.- La Dirección del Sistema de Pensiones será la responsable de la protección de la población asegurada contra las contingencias de vejez, invalidez y muerte; así como de la transferencia de la aportación personal correspondiente a la cuenta de ahorro individual obligatorio de cada afiliado, de la aplicación del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional, y de la administración de subsidio para funerales, en los términos que establece la Ley de Seguridad Social.

La autoridad responsable de la gestión de la Administradora del Seguro General de Pensiones es el Director; quien es designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro años.

2.3 La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo.- La Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo es la responsable de administrar los programas de prevención y ejecutar acciones de reparación de los

daños derivados de accidentes y enfermedades, profesionales o de trabajo, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

Las prestaciones a cargo de esta Dirección son: servicios de prevención; servicios médicoasistenciales, incluidos los servicios de prótesis y ortopedia; subsidio por incapacidad, cuando el riesgo ocasione impedimento temporal para trabajar; indemnización por pérdida de capacidad profesional, según la importancia de la lesión, cuando el riesgo ocasione incapacidad de invalidez; y, pensión de montepío, cuando el riesgo hubiese ocasionado el fallecimiento del afiliado;

La autoridad responsable de la gestión de la Administradora del Seguro General de Riesgos del Trabajo, es el Director, quien es nombrado por el Consejo Directivo para un período de cuatro años.

2.4 La Dirección del Seguro Social Campesino.- La Dirección del Seguro Social Campesino es la responsable de administrar los procesos de aseguramiento, entrega de pensiones, prestaciones de salud y monetarias, compra de servicios médico- asistenciales, dirigidas al jefe de familia, su cónyuge o conviviente con derecho, sus hijos y familiares que viven bajo su dependencia, debidamente acreditados, y conforme lo establecen las disposiciones de la Ley de Seguridad Social y su Reglamento.

Los programas de este Seguro están orientados a la población rural, mediante la promoción de la salud, prevención diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud, atención odontológica preventiva y de recuperación y atención del embarazo, parto y puerperio, con énfasis en saneamiento ambiental y desarrollo comunitario.

La autoridad responsable de la gestión de la Administradora del Seguro Social Campesino, es el Director, que es nombrado por el Consejo Directivo para un período de cuatro años.

3. NIVEL DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA.- Son órganos que pertenecen al nivel de reclamación administrativa, responsables de la aprobación o denegación de los reclamos de prestaciones planteados por los asegurados.

3.1 La Comisión Nacional de Apelaciones.- La Comisión Nacional de Apelaciones conocerá y resolverá las apelaciones sobre las resoluciones administrativas relativas a los derechos de los asegurados y las obligaciones de los

empleadores, con sujeción a la Ley de Seguridad Social, su Reglamento y demás normas vigentes.

Los miembros de la Comisión Nacional de Apelaciones son designados por el Consejo Directivo, de conformidad con lo determinado por la Ley de Seguridad Social y la reglamentación interna del IESS.

3.2 La Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias.- La Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias, con sede en cada Dirección Provincial, conocerá y resolverá las reclamaciones y quejas sobre las resoluciones administrativas relativas a los derechos de los asegurados y las obligaciones de los empleadores.

Los miembros de la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias son designados por el Director Provincial, de conformidad con lo determinado por la Ley de Seguridad Social y la reglamentación interna del IESS.

4. NIVEL TÉCNICO AUXILIAR.- Constituyen órganos del nivel técnico auxiliar: la Dirección Actuarial y la Comisión Técnica de Inversiones.

4.1 La Dirección Actuarial.- La Dirección Actuarial es un órgano de asesoría técnica del IESS y está subordinado al Consejo Directivo.

La autoridad responsable de la gestión de la Dirección Actuarial, es el Director, designado por el Consejo Directivo para un periodo de cuatro años.

4.2 La Comisión Técnica de Inversiones.- La Comisión Técnica de Inversiones es el órgano responsable de la realización de las inversiones de los recursos del Seguro General Obligatorio, a través del mercado financiero, con sujeción a los principios de eficiencia, seguridad, rentabilidad, de conformidad con las políticas aprobadas por el Consejo Directivo del IESS y las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los miembros de la Comisión Técnica de Inversiones serán designados por el Consejo Directivo, para un período de cuatro años.

5. NIVEL DE CONTROL INTERNO.- La Auditoría Interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría, responsable del examen posterior, objetivo, profesional, sistemático y periódico de los procedimientos administrativos, presupuestarios y financieros del Instituto.

5.1 Auditoría Interna.- La Auditoría Interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría, con dependencia jerárquica del Consejo Directivo; y, es responsable del examen posterior, objetivo, profesional, sistemático y periódico de los procedimientos administrativos, presupuestarios y financieros del Instituto.

La autoridad responsable de la gestión de este órgano de control será el Auditor Interno, y será nombrado por el Consejo Directivo para un período de cuatro años.

6. NIVEL DE ASISTENCIA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA.- Constituyen dependencias que brindan asistencia técnica y administrativa:

6.1 La Dirección Económico - Financiera.- Es la encargada de los subsistemas de administración financiera y de administración de inversiones y de fondos de terceros.

La autoridad responsable de la gestión de la Dirección Económico – Financiera es su Director, quien es nombrado por el Director General, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia.

6.2 Dirección de Servicios Corporativos.- A la dirección de Servicios Corporativos le corresponde, a nivel nacional, el apoyo administrativo a los órganos y dependencias del IESS, mediante la gestión de los sistemas de (a) recursos humanos, (b) bienes muebles, inmuebles y servicios; y (c) imagen institucional.

A esta Dirección le compete la definición de estrategias, políticas, directrices y procedimientos, relacionados con: el mejoramiento de la atención al usuario, el mejoramiento y mantenimiento de la imagen institucional, la administración del recurso humano; y, la administración de los bienes muebles, bienes inmuebles y servicios de la Institución;

La autoridad responsable de ésta Dirección es el Director de Servicios Corporativos, nombrado por el Director General, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia.

6.3 La Dirección de Desarrollo Institucional.- La Dirección de Desarrollo Institucional es la encargada de la formulación y coordinación de la ejecución de los proyectos y programas de mejoramiento y desarrollo de la Institución, en procura de la eficacia, eficiencia y economía de los procesos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de conformidad con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional y las normas y políticas definidas por el Consejo Directivo. Así también,

ésta Dirección es la responsable de la administración del sistema informático del Instituto.

La autoridad responsable de la gestión de la Dirección de Desarrollo Institucional es su Director, nombrado por el Director General, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia.

6.4 La Secretaría General.- La Secretaría General constituye un órgano de apoyo de la Dirección General para el adecuado desarrollo de las funciones y responsabilidades de los niveles estructurales de la Institución, encargada de la custodia y la administración de la documentación, correspondencia y archivo del Instituto.

La autoridad responsable de la gestión de esta dependencia es el Secretario General, quien es nombrado por el Director General, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia.

6.5 La Procuraduría General.- La Procuraduría General es el órgano encargado de asesorar en materia legal a los niveles de gobierno y dirección, dirección especializada, de reclamación administrativa, técnico auxiliar, y de asistencia técnica administrativa; a fin de precautelar la correcta aplicación de las disposiciones legales y reglamentarias, ejerciendo el patrocinio de la defensa judicial y extrajudicial de los intereses del Instituto.

La autoridad responsable de la gestión de la Procuraduría General es el Procurador, quien es nombrado por el Director General, de conformidad con las leyes y reglamentos sobre la materia.

1.11 Marco Legal. El marco legal en que se rige el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social está conformado por:

- Ley de Seguridad Social
- Resoluciones del Consejo Directivo
- Ley de Compañías
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

CAPÍTULO 2.

ASPECTOS GENERALES Y ANÁLISIS DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.

2.1 Diagnóstico de la Situación Actual del Departamento.

Al referirnos al Departamento de Afiliación y Control Patronal, no solo hablamos de un área asignada para cumplir con el seguimiento y atención de trámites y denuncias de los afiliados, sino como un sistema que busca la 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.

Sin embargo, la situación actual en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en el Departamento de Afiliación y Control Patronal, registra una serie de problemas presentados principalmente por las siguientes causas:

- La evasión y elusión de las obligaciones patronales.
- La falta de control mediante inspecciones integrales de sectores vulnerables como: choferes, ayudantes de bus, empleadas domésticas, comerciantes, microempresarios etc.
- El desconocimiento de los derechos irrenunciables del trabajador que según la ley de Seguridad Social art.2, son sujetos obligados a solicitar la protección del seguro general obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.
- La carencia de objetivos claramente medibles y cuantificables por parte de los funcionarios.
- La acumulación de trámites pendientes.
- Demora en presentar informes con los resultados obtenidos de la verificación de las denuncias de los afiliados, hecho que también ha influido para que no se cumpla con la meta propuesta del POA (Plan Operativo Anual) preparado por la Dirección Provincial, Subdirección de Servicios al Asegurado, Departamento de Afiliación y Control Patronal y la Subdirección

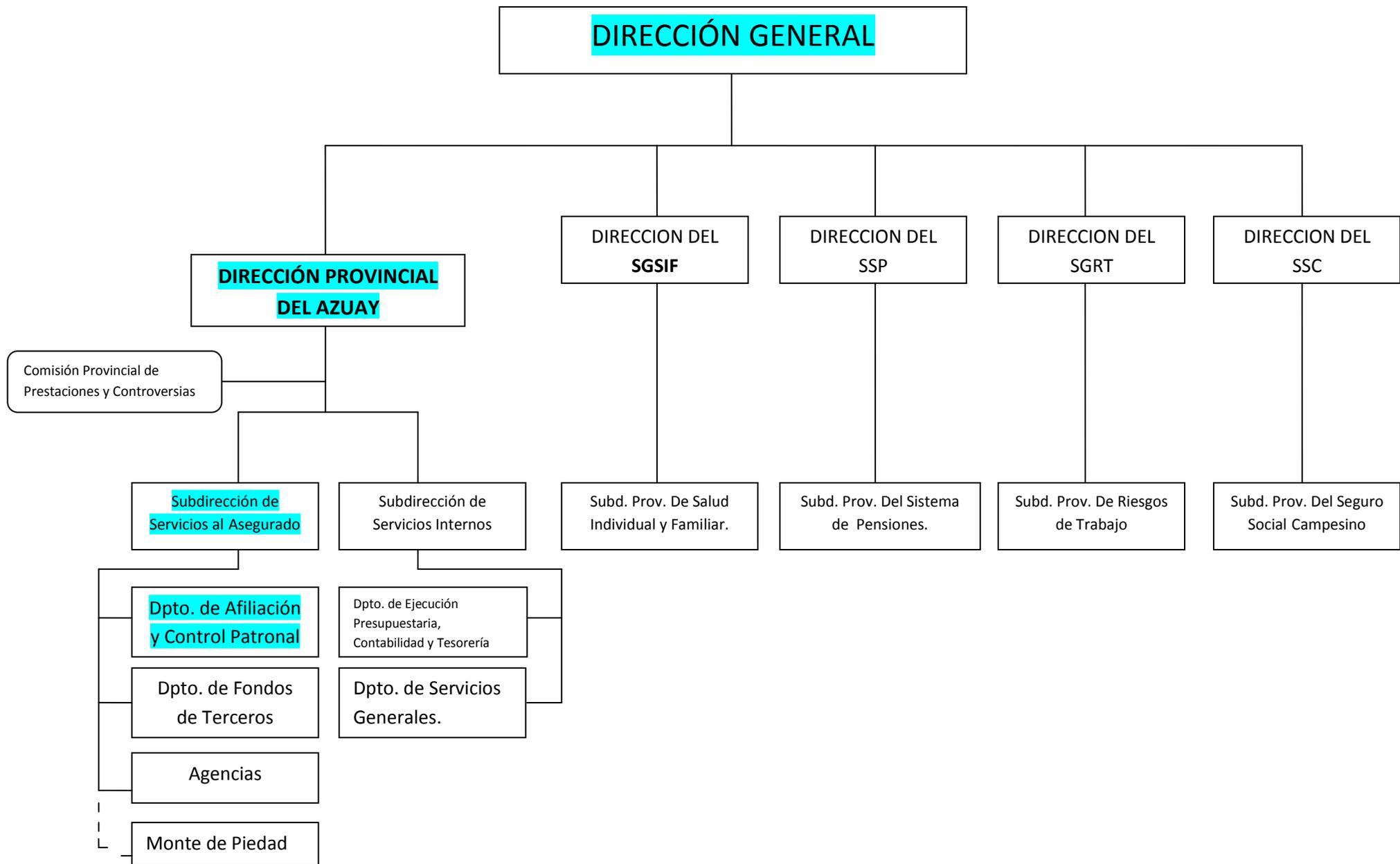
de Pensiones, en donde se proponen lograr la afiliación del 10% más de trabajadores con respecto al año anterior.

- La falta de información de los reclamantes sobre el estado y seguimiento de su denuncia presentada.
- Otro problema es el hecho de que el asesor de seguridad social se limita a presentar únicamente el informe de inspección en la empresa y su labor no llega hasta la emisión de la notificación de la glosa, creándose aquí un cuello de botella y disconformidad del denunciante por no conocer los resultados de la cuantía de la notificación, la cual se realiza tardíamente en Historia Laboral.

Las circunstancias nombradas anteriormente, están provocando malestar para la Institución al notar un incremento de desafiliados, los mismos que al encontrarse en esta situación no gozan de los beneficios que otorga el IESS, además que sus empleadores pagan altas sanciones impuestas de acuerdo a la Ley de Seguridad Social. Por otro lado los afiliados que presentan sus denuncias en el Área de control patronal, no ven resultados a tiempo y son voceros de una información distorsionada, creando así una mala imagen de la atención del Seguro Social.

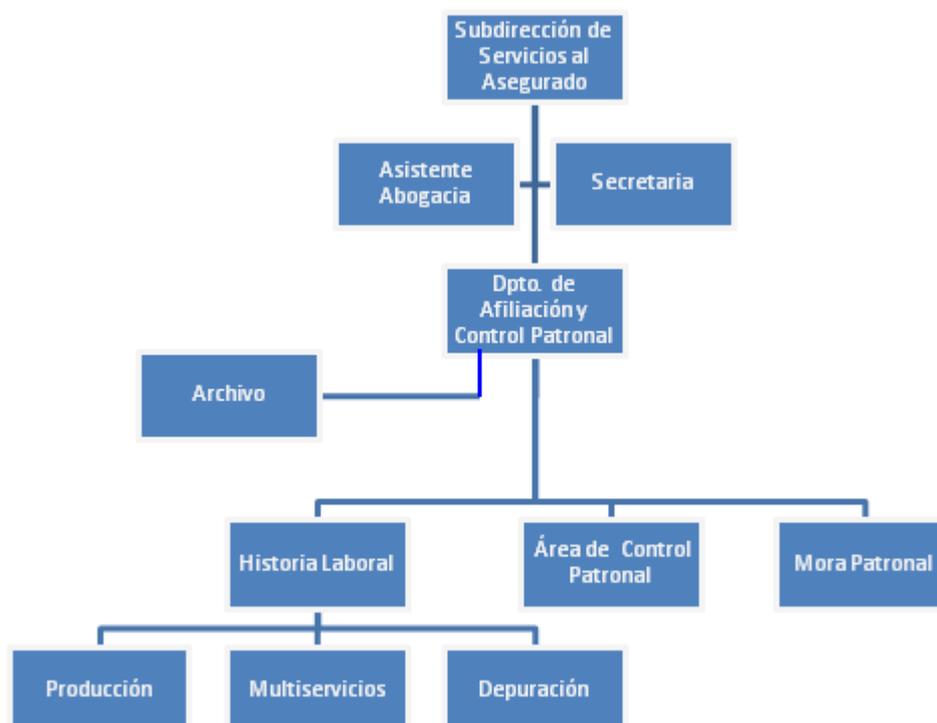
2.2 Organigrama de la Dirección General.

El siguiente organigrama muestra cómo está constituida la Dirección General del IESS, para luego poder ubicar al Departamento de Afiliación y Control Patronal, que hemos designado como centro de estudio para la elaboración de la presente tesis; es así que lo encontramos dentro de la Dirección Provincial del Azuay bajo la Subdirección de Servicios al Asegurado.



2.3 Organigrama del Departamento de Afiliación y Control patronal.

Este organigrama ha sido elaborado con la finalidad de conocer el recurso humano que labora en los diferentes subsistemas que conforman el Departamento de Afiliación y Control Patronal y los requerimientos que los mismos tienen como clientes internos de la Institución.



2.4 Expectativas de los clientes Internos.

El principal recurso que tiene el IESS es el factor humano; no obstante, las relaciones que se mantienen son deficientes y tienden a la proliferación de pequeños grupos de personas en donde las críticas y antagonismos rompen la unidad y degradan el ambiente del sistema.

Es por esto que, para el Departamento de Afiliación y Control Patronal, la calidad de las relaciones que al interior del grupo de trabajo se mantengan debería ser de gran importancia pues, es vital, para el óptimo rendimiento, conseguir un ambiente armónico de trabajo para que se creen las condiciones propicias para conseguir la

eficiencia y eficacia deseada y, mejor aún, si se consigue convertir a cada subsistema del circuito en un verdadero equipo de trabajo, en el cuál no predominen las imposiciones ni las órdenes, sino el trabajo consiente y comprometido de los funcionarios, en donde, cada miembro, entregue sus mejores esfuerzos con convicción y de forma desinteresada por los ideales y objetivos de la organización.

El IESS busca cómo satisfacer las necesidades de cada uno y eliminar las incomodidades que se hayan presentado. A continuación se muestra los requerimientos que los funcionarios dieron a conocer a través de entrevistas realizadas en su puesto de trabajo, de donde sobresale lo siguiente:

- Buen ambiente de trabajo
- Que no exista exclusión y prevalezca el respeto mutuo
- Capacitación para el crecimiento intelectual
- Reconocimiento a su trabajo y esfuerzo
- Estabilidad laboral
- Seguridad y respaldo en su propia toma de decisiones

2.5 Expectativas de los clientes Externos

Nuestros clientes externos son todos aquellos afiliados obligatorios, voluntarios, campesinos y pensionistas, por quienes se pretende que los servicios del IESS estén siempre enfocados a sus necesidades y se los entregue con la mayor calidad, agilidad y en el tiempo esperado.

El IESS ha clasificado de la siguiente manera a sus clientes:

Afiliado Obligatorio³³

Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciban ingresos por la ejecución de de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella:

- a) El trabajador en relación de dependencia;
- b) El trabajador autónomo;

³³ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 2, pág. 2

- c) El profesional en libre ejercicio;
- d) El administrador o patrono de un negocio;
- e) El dueño de una empresa unipersonal;
- f) El menor trabajador independiente; y,
- g) Los demás asegurados obligados al régimen del Seguro General Obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Afiliado Voluntario³⁴

Es toda persona mayor de edad no comprendida entre los sujetos obligados del artículo 2 que manifieste su voluntad de acogerse a este régimen y cumpla los requisitos y condiciones señalados en el Reglamento General de la Ley de Seguridad Social.

Aquí están incluidas las trabajadoras de hogar no remuneradas, los estudiantes y los residentes en el exterior, cualquiera que sea su ocupación laboral o actividad económica.

Afiliado Campesino³⁵

Es campesino el trabajador que se dedica a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

Pensionistas³⁶

Es pensionista toda persona que ha cumplido los requisitos de tiempo de imposiciones y edad de retiro, o padece una lesión permanente, física o mental, total o parcial, y percibe una pensión regular del estado o del seguro social, o una renta vitalicia de una compañía aseguradora por condición de vejez o invalidez.

³⁴ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 152, pág. 24

³⁵ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Art. 5, pág. 3

³⁶ Tomado de la Ley de Seguridad Social, Libro Dos del Sistema de Pensiones, pág. 26

Para el IESS, también es importante que sus afiliados sean los voceros del buen servicio ofrecido, es por eso que se presenta a continuación los requerimientos de nuestros clientes externos:

- Cumplimiento de los derechos de los trabajadores para acceder a las prestaciones y servicios del Seguro Social.
- Eficiencia de los servicios brindados por el IESS
- Agilidad y resultados favorables de los trámites
- Asesoría y buen manejo del sistema de la página Web
- Cursos de capacitación en cada una de las microempresas
- Reducción de papeleo
- Amabilidad y cortesía de los funcionarios
- Ley de transparencia actualizada

2.6 Servicio prestado en el Departamento de Afiliación y Control patronal.

Las acciones de los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal en su mayoría están encaminadas a brindar los servicios de inspecciones integrales a empresas y la atención de denuncias o reclamos de trabajo. Su realización proviene de varias circunstancias, una de ellas surge de la presentación de un oficio de la parte interesada hacia la Dirección Provincial del Azuay, en donde conscientes que los derechos de los trabajadores a la Seguridad Social son irrenunciables, solicitan se verifique el acatamiento de las disposiciones legales a una o varias instituciones públicas o privadas en donde se presume se está incurriendo en el incumplimiento de las obligaciones obrero - patronales.

Estos trabajos de inspección realiza el asesor de seguridad social del Área de Control Patronal, para constatar en forma global que todo el personal que se encuentre laborando al momento de la inspección esté afiliado al IESS, desde su primer día de labores. Se verifica además que los sueldos sobre los cuáles aporta cada trabajador, correspondan efectivamente a los establecidos en las tablas sectoriales, según la actividad que realicen o cargo que desempeñe.

Otra circunstancia para realizar dichas inspecciones son las denuncias efectuadas directamente por los trabajadores y llenadas en su respectivo formulario, que habiendo laborando al servicio de un patrono, bajo relación de dependencia, no han

sido afiliados al IESS. En estos casos, el asesor de seguridad social, previo a realizar la inspección debe ayudarse con documentos de prueba entregados por el denunciante tales como, contrato de trabajo, acta de finiquito, roles de pago, certificados de trabajo, fotografías o cualquier documento que ayude a evidenciar la relación de trabajo.

Cualquiera sea el caso, su procedimiento es el mismo, y se realizan inspecciones exhaustivas y completas, que conllevan la revisión de la contabilidad, estados financieros y documentos internos de las empresas, para detectar y establecer notificaciones por omisiones de rubros que, siendo obligaciones, no han sido consideradas para aportar al IESS, tales son el sueldo básico mensual más los valores percibidos por concepto de compensación por el incremento de costo de vida, además los valores que se perciban por trabajos extraordinarios, suplementarios o a destajo, comisiones, sobresueldos, gratificaciones, honorarios, participación en beneficios, derechos de usufructo o cualquier otra remuneración que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Estos trabajos, son tareas largas y tediosas que abarcan periodos extensos de tiempo y generan ingresos significativos para la Institución, ya que en caso de comprobarse distorsiones respecto a lo dispuesto por la Ley, se emiten glosas elevadas en contra de las empresas, constando en los respectivos informes que elabora el asesor de seguridad social, los cuáles pueden ser positivos o negativos, siendo positivos cuando el inspector ha verificado que todo se encuentra en regla, y negativos cuando se procede a elaborar la respectiva glosa. Para su mejor entendimiento se anexa los diferentes árboles de servicios que ofrece el Departamento. **(Anexo 2)**

En cuanto a la asesoría y capacitación, éste Departamento también cumple un papel muy importante, ya que está directamente vinculada tanto con patronos como con empleados. Por tal motivo es substancial que el funcionario tenga el pleno conocimiento de las políticas, estrategias, normas y procedimientos establecidos por el Consejo Directivo del IESS para desempeñar funciones relacionadas con:

- El conocimiento y procedimiento de la afiliación voluntaria y obligatoria de conformidad con la Ley de Seguridad Social, y los reglamentos del IESS.

- El buen manejo de la página Web y la Historia Laboral del afiliado para la concesión de prestaciones económicas o la verificación del cumplimiento de obligaciones patronales y personales.
- Crear un expediente por cada inspección realizada en el que consten los documentos con los resultados obtenidos para su custodia y archivo.
- Investigar e informar a la Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias sobre las afiliaciones indebidas o fraudulentas, para su resolución.
- La participación y apoyo en la planificación efectuada por el Responsable del Área de Control Patronal.
- Solicitar al Director Provincial, según el caso, la imposición de sanciones a los empleadores o afiliados que obstaculicen o impidan ejecutar su labor de control.
- Mantener discreción en las investigaciones que se realicen y sobre la información que se tiene en el poder tales como reclamos, denuncias, etc.
- Determinación de fechas de ceses de actividades de los afiliados aspirantes a recibir la jubilación.
- Informes de impugnación.
- Verificación de fondos de reserva.

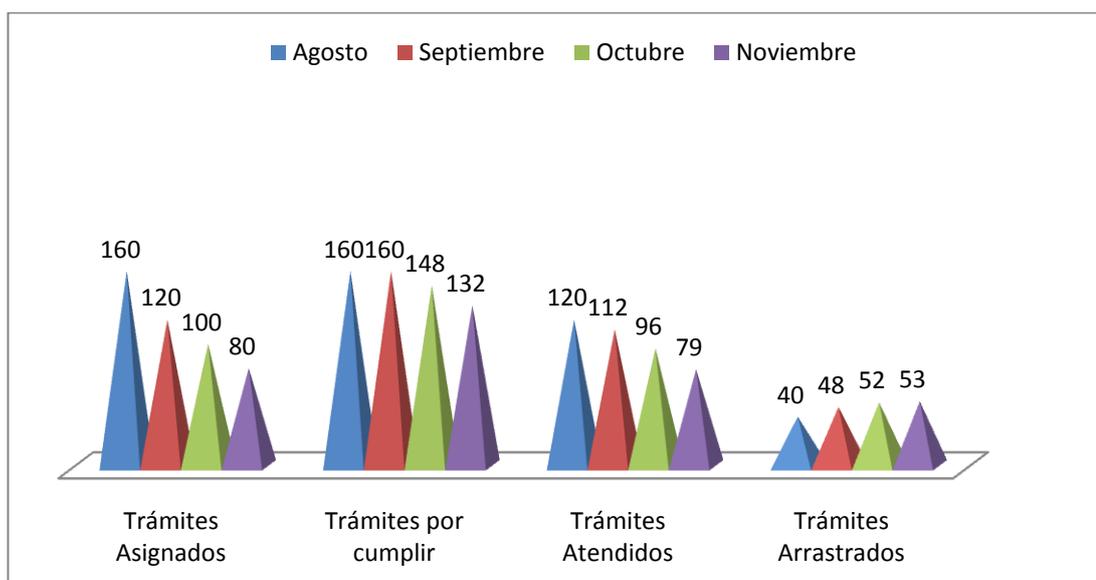
2.7 Análisis histórico de una base de datos de trámites y denuncias presentadas por los reclamantes.

El análisis histórico tiene como objetivo conocer la manera en que el Departamento de Afiliación y Control Patronal ha venido trabajando, sin embargo es importante dar a conocer que este departamento permaneció suspendido por un periodo de tiempo hasta mediados del año 2009, por lo cuál se encontraba desorganizado a falta de un responsable de Control Patronal y con apenas dos asesores de seguridad social para atender reclamos de trabajo, es así que muy difícilmente se pudo obtener una base de datos que de a conocer cuántos trámites fueron atendidos o permanecieron en proceso, cuántos nuevos afiliados se lograron y los ingresos obtenidos por los mismos.

Posteriormente el Área quedó conformada por un responsable del Área de Control Patronal, tres asesores de seguridad social y siete pasantes para la atención de reclamos de trabajo, de donde se obtuvieron los siguientes resultados en base a la experiencia obtenida durante el periodo agosto a noviembre del 2009.

Meses	Trámites Asignados	Trámites por cumplir	Trámites Atendidos	Trámites Pendientes
Agosto	160	160	120	40
Septiembre	120	160	112	48
Octubre	100	148	96	52
Noviembre	80	132	79	53

Trámites y denuncias presentadas por los reclamantes



Fuente: Área de Control Patronal.

Como se puede observar en la gráfica, los trámites y denuncias de trabajo no fueron atendidas de manera progresiva en el periodo agosto-noviembre 2009, al contrario se observa como los trámites asignados por el Responsable del Área de Control Patronal en el mes de noviembre son menos que los asignados en el mes de agosto, esto es a causa de que el asesor de seguridad social no puede atender los mismos y cada vez disminuye los trámites por cumplir y los atendidos debido al incremento de las denuncias pendientes y atrasadas del mes anterior.

La razón por la que los trámites que tiene que cumplir el asesor de seguridad social también disminuyen es porque el Responsable de Control Patronal se ve en la necesidad de reducir el número de trámites asignados a cada asesor de seguridad social al notar que éste no puede cumplir con el trabajo, y sus trámites atendidos tampoco aumentan debido a que el asesor de seguridad social se desempeña en menor porcentaje por los diferentes problemas que trae consigo la acumulación de trabajo.

Ésta es la situación que presenta el Departamento de Afiliación y Control Patronal y por lo que se ha decidido realizar un diagrama de procesos para determinar los cuellos de botella y las complicaciones que atraviesa el asesor de seguridad social y que son causa del postergamiento y descontento de los resultados que esperan los afiliados en cuestión.

2.8 Análisis FODA

Con el siguiente análisis FODA se busca aprovechar las oportunidades, eliminar las debilidades, potencializar las fortalezas y enfrentar las amenazas institucionalizando los procesos, capacitando, fundamentando y buscando la participación de todos para lograr los objetivos específicos y estratégicos.

FORTALEZAS:

- Experiencia de los funcionarios en solucionar problemas de los afiliados.
- Paquete prestacional integral
- Publicidad Agresiva
- Solidaridad intergeneracional
- Constitución y ley de seguridad social
- Historia laboral del asegurado
- Cobertura a la familia del asegurado, y a los ecuatorianos emigrantes.

OPORTUNIDADES:

- Sociedad civil que reclama transformaciones
- Apoyo del actual gobierno
- Amplio mercado
- Intervención de la empresa privada
- Mesas de Diálogo Nacional
- Mercado de valores en formación

DEBILIDADES:

- Personal no capacitado
- Politización
- Centralismo
- Estructura piramidal
- Mal ambiente de trabajo

- Sistema obsoleto
- Mal servicio al cliente
- Ausencia de un correcto control y administración
- Falta de aplicación de la Ley de Transparencia
- Mínima cobertura del Seguro Social a microempresarios (choferes, vendedores ambulantes, etc.)
- Evasión de obligaciones patronales
- Resistencia al cambio

AMENAZAS:

- Aseguradoras Privadas
- Falta de mano de obra especializada
- Insatisfacción del afiliado.

2.9 Antecedentes, presentación y finalidad de la Planificación Estratégica.

Antecedentes.-

Toda empresa diseña planes estratégicos para el logro de sus objetivos y metas planteadas, y uno de los principales objetivos es adoptar en el presente decisiones institucionales con el mayor conocimiento posible de los resultados futuros ante las nuevas necesidades que presenta la provincia azuaya, de tal forma que los objetivos específicos y generales ayuden a reducir las inercias existentes.

Un plan estratégico guía cada una de las áreas en la dirección que la organización desea seguir y les permite desarrollar objetivos, estrategias y programas adecuados que busquen mecanismos para que el Departamento de Afiliación y Control Patronal esté orientado a la misión y visión propuesta.

Para esto es necesario contar con un clima organizado y comunicativo que rompa barreras y favorezca al cambio, trabajo en equipo y llegar a la meta en base de los objetivos planteados.

Presentación.-

El Plan Estratégico ha desarrollarse, será en el Departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS, mismo que cubre a toda la provincia del Azuay con el fin de que los derechos y obligaciones de todos los afiliados sean cumplidos y respetados según lo establece la ley de Seguridad Social.

Sin embargo, la falta de análisis del Departamento, ha permitido detectar que no cuenta con objetivos medibles, determinando la necesidad de ser analizada permanentemente y así evitar falencias que impidan atender nuevas demandas. Además es importante contar con funcionarios de criterio profesional, en los que prime la lucha contra la corrupción y la impunidad.

El presente plan también incentiva al fortalecimiento de las alianzas entre las diferentes instituciones como el Servicio de Rentas Internas, Ministerio de relaciones laborales, Secretaría Nacional de Transparencia entre otras; con el fin de tomar conciencia al derecho del seguro social y que tanto funcionarios como afiliados logren un alto perfil de honestidad, idoneidad, probidad en sus actuaciones públicas y privadas y sepan denunciar los actos de corrupción en caso de existir.

Por último, plantear nuevas estrategias para simplificar procesos, mejorar la ética y calidad de servicio.

Finalidad.-

La planeación estratégica es una de las herramientas de la administración, teniendo como objetivo la supervivencia de la institución a través del bienestar y satisfacción de sus funcionarios, pues para llegar a una conclusión exitosa luego de la aplicación de una estrategia, es importante el compromiso de todas las partes de la institución, esto implica realizar una buena coordinación de trabajo en equipo. Este plan estratégico es flexible y puede ser sometido a evaluaciones permanentes adoptando decisiones y soluciones a los problemas que puedan haberse generado.

Los temas que se han analizado para estructurar los grandes objetivos estratégicos, son los siguientes:

Gestión del Talento Humano: Se analizará por cuanto se considera al talento humano como el capital más importante de las organizaciones y la correcta

administración del mismo como una de las tareas más decisivas. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización, ya que sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. Lo que se necesita es talento humano con deseos de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la empresa y su misión en ella.

Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones.- La tecnología es un factor imprescindible en el Seguro Social, y se lo puede notar por cuanto la mayoría de las transacciones se las realiza por la página web de la Institución, sin embargo en los procesos de control no es suficiente contar con un Hardware y Software actualizados, sino también mantener un sistema de interconexión con otras instituciones para el intercambio de información al que puedan tener acceso todos los asesores de seguridad social y capacitar al mismo para que vaya de acuerdo a los cambios y necesidades del afiliado.

Gestión de Calidad: Su objetivo es lograr un proceso de mejora continua de la calidad dando además un valor agregado al servicio, que ayude a mejorar tanto el control de todo el sistema, como la satisfacción del afiliado por la rápida y ágil atención a su trámite o denuncia.

Gestión del cliente: Es de vital importancia mencionar al cliente externo y su aportación al seguro social, no solo por estar protegido ante cualquier contingencia, sino por su contribución a mejorar el servicio de los demás afiliados, para que esto suceda es primordial capturar a la mayor parte de la población económicamente activa, es aquí donde nace la idea de crear fedatarios informáticos y de campo que cumplan la función de afiliar y capacitar a la población y contribuir con un IESS más solvente y modernizado.

Gestión de Procesos: Es importante por cuanto aporta una misión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo en caso de que sea necesario para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los afiliados. Es importante determinar cuáles son los procesos que inciden de manera significativa para que los objetivos estratégicos se cumplan siempre, trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

Gestión del Medio Ambiente: Hoy en día se habla del calentamiento global y las diferentes opciones a adoptar, para promover la protección ambiental y la prevención de contaminación; dado esto, es importante contar con normas que

ayuden al Departamento de Afiliación y Control Patronal a eliminar su impacto negativo sobre el medio ambiente (reciclaje, ahorro de energía eléctrica, etc.).

2.12 Planeación Estratégica.-

Misión.

El IESS tiene la misión de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social.

Visión.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios beneficios y prestaciones que ofrece.

Valores.

Son el conjunto de principios y creencias que deben ser parte de la cultura institucional a fin de que garanticen que las estrategias se enmarquen dentro de la ley. De acuerdo a lo señalado creemos que los valores como la lealtad, responsabilidad, integridad, compromiso, respeto, puntualidad y servicio son la base moral del sustento institucional.

LEALTAD: Sentimiento de noble fidelidad y franqueza que permite un ambiente de confianza y seguridad en las relaciones entre los miembros del Departamento de Afiliación y Control Patronal y de entrega total a la institución.

RESPONSABILIDAD: Cumplimiento cabal y correcto de los deberes asignados para satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos.

INTEGRIDAD: La honestidad y transparencia aplicada en nuestra actuación pública y privada con sujeción a las normas morales y legales.

COMPROMISO: Actuamos con lealtad y solidaridad, más allá de cumplir con una obligación, aplicando nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

RESPECTO: Las relaciones interpersonales al interior de la Institución se sustenta en el respeto y la consideración, generando un ambiente de trabajo apropiado.

PUNTUALIDAD: Se considera a la puntualidad como un valor fundamental para lograr los objetivos y metas propuestas.

SERVICIO: Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los afiliados, a fin de obtener el bien común.

Objetivos del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

- Brindar mayor cobertura incrementando el número de afiliados al Seguro Social Obligatorio en todo el territorio nacional.
- Atender y capacitar a patronos y empleados en temas de obligaciones patronales.
- Cumplir rápida y efectivamente la atención de trámites y denuncias de trabajo presentados por los afiliados.
- La detección de evasión y elusión en el pago de obligaciones patronales.
- Incrementar los ingresos del IESS para contar con recursos suficientes para conceder eficientemente las prestaciones y los beneficios a sus asegurados.
- Alcanzar el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los empleadores a fin de reducir la mora patronal.
- Controlar el pago de los fondos de reserva.

Objetivos Estratégicos y Específicos para su cumplimiento en el plazo de un año.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:

Optimizar el factor humano del Departamento.

- Coordinar con el ICISSE la formulación y ejecución de un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades operativas del personal a fin de fortalecer sus competencias y resolver problemas.
- Modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas, produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas.
- Desarrollar un manual de actividades de cada funcionario alineadas con la misión y visión del Departamento.
- Promover las acciones de mejora del servicio a través de evaluaciones periódicas.
- Presentar un listado del personal que cumpla años de edad y servicio (derecho a jubilación) a fin de renovar con personal técnico y profesional.

Conseguir liderazgo de alto desempeño y trabajo en equipo.

- Implementar mejores prácticas de trabajo que coadyuven a la conformación de equipos multidisciplinarios, bajo un liderazgo con reglas y objetivos claros.
- Promover el derecho a la libre expresión para complementar el éxito de un trabajo.
- Motivar al talento humano para contribuir a mejorar el servicio.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo

- Fortalecer el buen trato entre compañeros, forjando al respeto y la comunicación entre todos.
- Adecuar y proveer de espacios y ambientes de trabajo motivadores.
- Implementar buenas condiciones de seguridad.

- Imponer orden y disciplina.
- Desarrollar actividades de integración y relaciones humanas.
- Implantar un Sistema de Reconocimiento al buen desempeño.

Fortalecer la práctica de valores mediante la formación ética de los funcionarios.

- Conocer y difundir las normas y leyes que rigen en el desempeño de las funciones asignadas al personal.
- Capacitar a los funcionarios sobre las resoluciones vigentes y aplicables que elabora el consejo directivo periódicamente.
- Evitar la discriminación a los funcionarios garantizando sus derechos básicos.
- Excluirse de cualquier tipo de coima o retribución monetaria por parte de los afiliados.

GESTIÓN TECNOLÓGICA.

Aumentar el nivel tecnológico para optimizar los procesos de control.

- Mediante la instalación de nuevos programas de computación, que optimicen tiempo y trabajo.
- Capacitar y elaborar manuales con guías operativas para el uso, operación y mantenimiento de los nuevos sistemas.
- Gestionar la concesión de cruce de información con otras entidades públicas.
- Proveer de servicio de Internet inalámbrico en toda la Institución.
- Dotar a los funcionarios de recursos tecnológicos (cámaras, filmadoras, laptops, etc.) para el desarrollo de sus actividades.
- Preparar la infraestructura informática y de comunicaciones para facilitar el uso del e-learning a nivel nacional.

Desarrollar sistemas de seguridad y control.

- Instalar cámaras de seguridad en el Departamento.
- Definir los planes de contingencia, seguridades y mantenimiento de los bienes informáticos que dispone el Departamento.
- Implementar un Sistema Integral de Información sobre el avance o estado de los trámites y denuncias.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Fortalecimiento de los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno

- Implementar mecanismos de control y evaluación por parte de los afiliados hacia los funcionarios sobre su desempeño.
- Realizar las auditorías internas de gestión de calidad.

Fortalecer la Imagen de los Funcionarios y su servicio brindado

- Diseñar y ejecutar estrategias para la Comunicación de logros obtenidos.
- Exigir a los funcionarios la rendición oportuna y periódica de los resultados de su gestión.
- Proporcionar asesoramiento oportuno y de calidad a los afiliados sobre sus responsabilidades.

GESTIÓN DEL CLIENTE

Afiliar al 60% la población Económicamente Activa

- Contratar a fedatarios informáticos y de campo que cumplan la función de visitar a empleadores, trabajadores autónomos, profesionales en libre ejercicio, administradores de negocios, etc. a fin de conseguir su afiliación inmediata.

- Socializar con la colectividad mediante campañas de difusión las prestaciones y servicios de la Seguridad Social para tener informados a afiliados, no afiliados, patronos y público en general.
- Atender reclamos por falta de afiliación.
- Suscribir convenios de cooperación con Ministerios, SRI, Municipio, Cámaras, Registro Civil, para recabar información y registrar nuevos patronos.

100% de satisfacción en usuarios que reciben atención a sus reclamos y denuncias.

- Practicar sondeos de opinión y encuestas hasta generar una cultura de sondeo de opinión permanente.
- Reducir el tiempo de ciclo de los procesos a través de tabulaciones de los tiempos en la entrega de cada prestación.
- Habilitar buzón de quejas y sugerencias para responder de manera oportuna los casos de usuarios internos y externos que ameriten atención
- Capacitar a afiliados y patronos sobre el manejo de la herramienta informática de su Historia Laboral.

GESTIÓN DE PROCESOS.

Implantar la Gestión por Procesos como parte de un componente estructural para la mejora Departamental.

- Detectar los procesos y procedimientos claves del “Sistema de Control Patronal” y ejecutar acciones de mejoramiento.
- Diseñar modelos de optimización de tiempo para la medición del funcionamiento de los procesos y su desempeño.
- Formular propuestas de reestructura en las operaciones.
- Simplificar y reducir los trámites administrativos y operativos.

Optimizar el proceso de Recaudación oportuna de los aportes, préstamos, fondos de reserva, intereses y multas de los empleadores y asegurados.

- Supervisar un mantenimiento preventivo y correctivo oportuno del sistema de Historia Laboral.
- Emitir boletines informativos de prensa acerca de los deberes y derechos de afiliados, patronos y derechohabientes.
- Realizar charlas a patronos en relación a Responsabilidad Patronal.
- Fiscalizar y visitar empresas, negocios etc.

Mejorar todos los procesos y procedimientos internos

- Elaborar procesos más eficientes y eficaces que permitan asegurar el cumplimiento de los objetivos del Departamento.
- Coordinar entre los Departamentos para dar mejor atención a los afiliados en cuanto a optimización en el tiempo de atención a reclamos.
- Gestionar la descentralización y desconcentración de todos los procesos.
- Detectar y limitar los funcionamientos incorrectos.

GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Disminuir en un 20% el uso de energía eléctrica.

- Utiliza lámparas con focos ahorradores de luz.
- Apagar las luces cuando se esté ausente del puesto de trabajo.
- Apagar los aparatos electrónicos cuando no se estén usando.
- Utilizar un salvapantallas negro en las computadoras.
- Desconectar la fotocopidora e impresora por las noches.
- En caso de renovar los equipos, escoger los de menor consumo energético.

Concientizar a los funcionarios sobre el correcto uso de los bienes de la institución.

- Sustituir los vasos de plástico y cartón para tomar café por tazas de cerámica, porcelana o vasos de vidrio.
- Rechazar mobiliario y otros artículos fabricados con plástico PVC.
- Elegir materiales naturales libres de sustancias tóxicas.
- Evitar el uso del carro cuando las inspecciones se realicen en zonas cercanas al lugar de trabajo, esto es el Centro Histórico.
- Caminar o subir las escaleras en lugar del ascensor
- Participar y organizar campañas comunicacionales para mantener informado al personal sobre los problemas ambientales y concientizarlos acerca de la protección y el cuidado al medio ambiente.

Incentivar al personal al reciclaje de papel

- Poseer contenedores de papel para reciclar
- Disminuir la cantidad de impresiones.
- Utilizar otros medios alternativos como el correo electrónico para emisión de informes.
- Colocar anuncios de interés general en una cartelera destinada para ello; en vez de imprimirlos o fotocopiarlos de forma individual.
- Usa cartuchos de tóner reciclados
- Aprovechar las hojas por ambos lados

2.11 Políticas.

Es política del IESS cumplir con los siguientes lineamientos:

Gestión de Talento Humano:

- La capacitación y evaluación trimestral a todos los funcionarios de cada departamento de la Institución.
- Elaborar anualmente un manual de actividades según cada función.
- El cese de actividades de los funcionarios que han cumplido su tiempo de labor.
- El derecho de libre expresión y la renovación con personal técnico y profesional.
- Conceder mensualmente reconocimientos a los funcionarios por su buen desempeño.
- Exceptuarse de recibir alguna clase de retribución o coima por parte de los afiliados.

Gestión Tecnológica:

- Actualizar en forma periódica el sistema informático de computación.
- Facilitar el acceso de internet a todos los funcionarios para la aplicación en los diferentes procesos.
- Suministrar al personal el equipo técnico necesario para el desarrollo de sus funciones.
- Proporcionar la seguridad absoluta y necesaria.

Gestión de la Calidad:

- Realizar anualmente una auditoría al IESS.
- Publicar mensualmente los resultados obtenidos de cada Departamento.
- Dictar charlas gratuitas de manera trimestral a los afiliados en general sobre sus diferentes derechos y obligaciones.

Gestión del cliente:

- Controlar a los establecimientos económicos mediante inspecciones mensuales para garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales.
- Realizar campañas mensuales de difusión en los diferentes medios de comunicación sobre las prestaciones y beneficios que les corresponde a los afiliados.
- La capacitación mensual para empleados y empleadores sobre el correcto uso y manejos de su historia laboral en la página web del IESS.

Gestión de procesos:

- La elaboración anual de procesos más eficientes y eficaces que garanticen el cumplimiento de los objetivos Departamentales.
- La reestructuración y simplificación anual de procedimientos obsoletos.
- La implementación anual de nuevos procesos que mejoren el sistema actual.

Gestión del medio ambiente:

- Realizar campañas trimestrales sobre el ahorro de energía eléctrica y el correcto uso de los bienes del IESS.
- Controlar mensualmente el correcto uso del papel y el reciclaje del mismo.

CAPÍTULO 3.

INGENIERIA DE PROCESOS

3.1 Objetivo de la Ingeniería de Procesos³⁷

El objetivo es el idear, especificar y aplicar métodos más sencillos y eficaces para producir bienes o servicios, siguiendo la filosofía KAIZEN que procura el Mantenimiento de los Estándares y su MEJORAMIENTO CONTINUO y PROGRESIVO por parte de todos los integrantes de la empresa.

De acuerdo con la filosofía Kaizen, el Control Total de Calidad, CTC, es la práctica que permite mejorar continua y progresivamente, entendiéndose por tal al proceso que, primordialmente, pretende construir calidad en las personas, a través de ayudarlas a ser conscientes de KAIZEN. Esto se logra cuando se inculca a todos: gerentes, supervisores y trabajadores de todas las funciones de la empresa, un sentido de misión, o una meta que realizar y se les enseña a desarrollar, ya sea en forma individual o en pequeños grupos de trabajo.

3.2 Procedimiento general para alcanzar el mejoramiento continuo.

- Analizar el Proceso Actual en base a técnicas de la Ingeniería de Procesos.
- Diagnosticar el Proceso Actual.
- Seleccionar el problema clave, prioritario o más significativo.
- Entender y averiguar las causas del problema seleccionado, mediante el acopio de datos cuantitativos firmes, utilizando las herramientas estadísticas tradicionales, modelos de Investigación operativa, las técnicas de la Ingeniería de Procesos, etc.,
- Usar, de manera correcta y sensata los datos, aplicándolos a las técnicas más idóneas, para reunir información que permita generar un conjunto de alternativas para resolver el problema.
- Seleccionar la alternativa óptima y proponer un nuevo método que mejore el proceso
- Implantar el nuevo proceso y revisar los resultados tangibles e intangibles,

³⁷ Tomado del texto "Ingeniería de Procesos" del Doctor Jorge Paredes Roldán.

- para confirmar si se producen los mejoramientos deseados
- Estandarizar los resultados exitosos para evitar la recurrencia de los problemas. (Resistencia al cambio)
 - Mantener disciplinadamente los estándares hasta que se los pueda mejorar.

3.2.1 Análisis del Proceso Actual en base a técnicas de la Ingeniería de Procesos.

Este es el primer paso del procedimiento para ejecutar Kaizen, que se justifica porque, naturalmente, para mejorar un proceso hay que conocerlo perfectamente. En este sentido la Ingeniería de Procesos ha desarrollado una serie de técnicas que están enfocadas a describir el método de transformación de los recursos con el nivel de detalle que sea conveniente. Es así que hemos seleccionado los Diagramas del Proceso de la Operación y Diagramas del Proceso del Recorrido, ya que son técnicas que nos ayudarán a identificar con facilidad los cuellos de botella, tiempos utilizados y otros problemas según se vayan detectando en el desarrollo del mismo.

La naturaleza de estos diagramas exige, en forma previa, la puntualización de ciertos conceptos fundamentales y su nomenclatura, cosas que han sido planteadas por diferentes instituciones a nivel mundial y que se convierten en opciones de donde elegir la que mejor convenga al análisis que se intenta realizar.

En efecto, según la ASME, "American Society of Mechanical Engineers", todo proceso de transformación de recursos puede analizarse mediante diagramas que se construyen con las siguientes actividades elementales:

OPERACIÓN: Se la simboliza con un círculo pequeño que puede tener un número inscrito, y se la define como la actividad que tiene por finalidad el cambio intencional de cualquiera de las propiedades físicas o químicas de un recurso, incluyendo las tareas de oficina, como la hechura de un informe, la preparación de un plan de trabajo, etc. Esta actividad consume tiempo y precisa, a su vez, de recursos.

INSPECCIÓN: Es la actividad mediante la cual se constata o verifica el cumplimiento de una especificación de calidad o cantidad en un producto o en un proceso. La inspección, por tanto, está vinculada con un proceso de toma de decisiones. Su símbolo es un cuadradito.

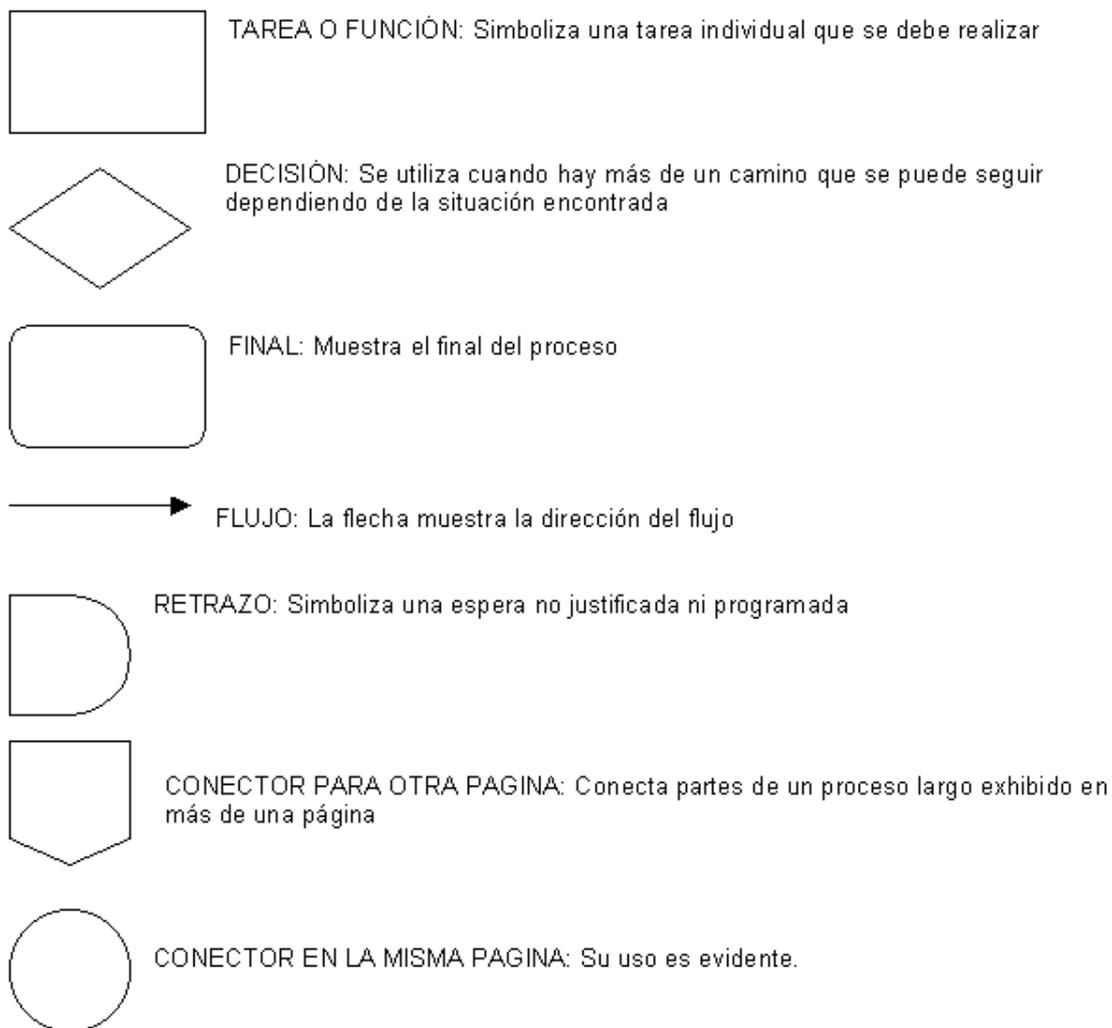
TRANSPORTE: En su sentido literal, una transporte ocurre cuando un recurso o producto, en cualquiera de sus fases de transformación, se desplaza de un lugar a otro. Excepto cuando el traslado tiene lugar al interior de otra actividad. Se lo representa con una flecha estilizada.

ALMACENAJE: Tiene lugar cuando se tiene que cumplir con una disposición que obliga a inmovilizar un objeto, brindándole la protección adecuada, debiendo esperar la orden de persona autorizada para volver a movilizarlo. Su representación gráfica es un triángulo equilátero con un vértice hacia abajo.

DEMORA: Esta actividad no deseada sucede cuando circunstancias fuera del control pertinente impiden que se lleve a cabo otra actividad programada dentro del proceso correspondiente. La imagen de una demora es una D mayúscula algo exagerada.

A veces estas actividades ocurren de manera simultánea por lo que, en la representación del modelo diagramático del proceso, sus símbolos deben combinarse.

Por otro lado la ISO propone la siguiente simbología para elaborar diagramas de flujo:



Estos elementos permiten la construcción de diagramas, contruidos con símbolos según se crea conveniente, los cuales se indicarán a continuación.

3.2.1.1 Diagrama de Proceso de Operación (DPO).

Emplea, preferentemente, los conceptos de la ASME para operación e inspección y sus respectivos símbolos, para reflejar, desde una perspectiva panorámica amplia, la secuencia de fabricación de un producto o generación de un servicio. Junto con los símbolos, se añade una breve descripción de cada operación e inspección y, cuando se conoce, se indica el tiempo empleado, el recurso utilizado y cualquier

otra información considerada oportuna para aclarar la acción que se analiza. Finalmente se procede a enumerar correlativamente las actividades simbolizadas en el diagrama. **(Anexo 3)**

3.2.1.2 Diagrama del Proceso de Recorrido (DPR).

Este proporciona un grado de detalle mayor que el anterior, ya que utiliza los cinco símbolos de la ASME mencionados más arriba.

Esta técnica la hemos utilizado para identificar cada actividad del DPO, y así ampliar los detalles del mismo.

3.2.2 Diagnóstico del Proceso Actual.

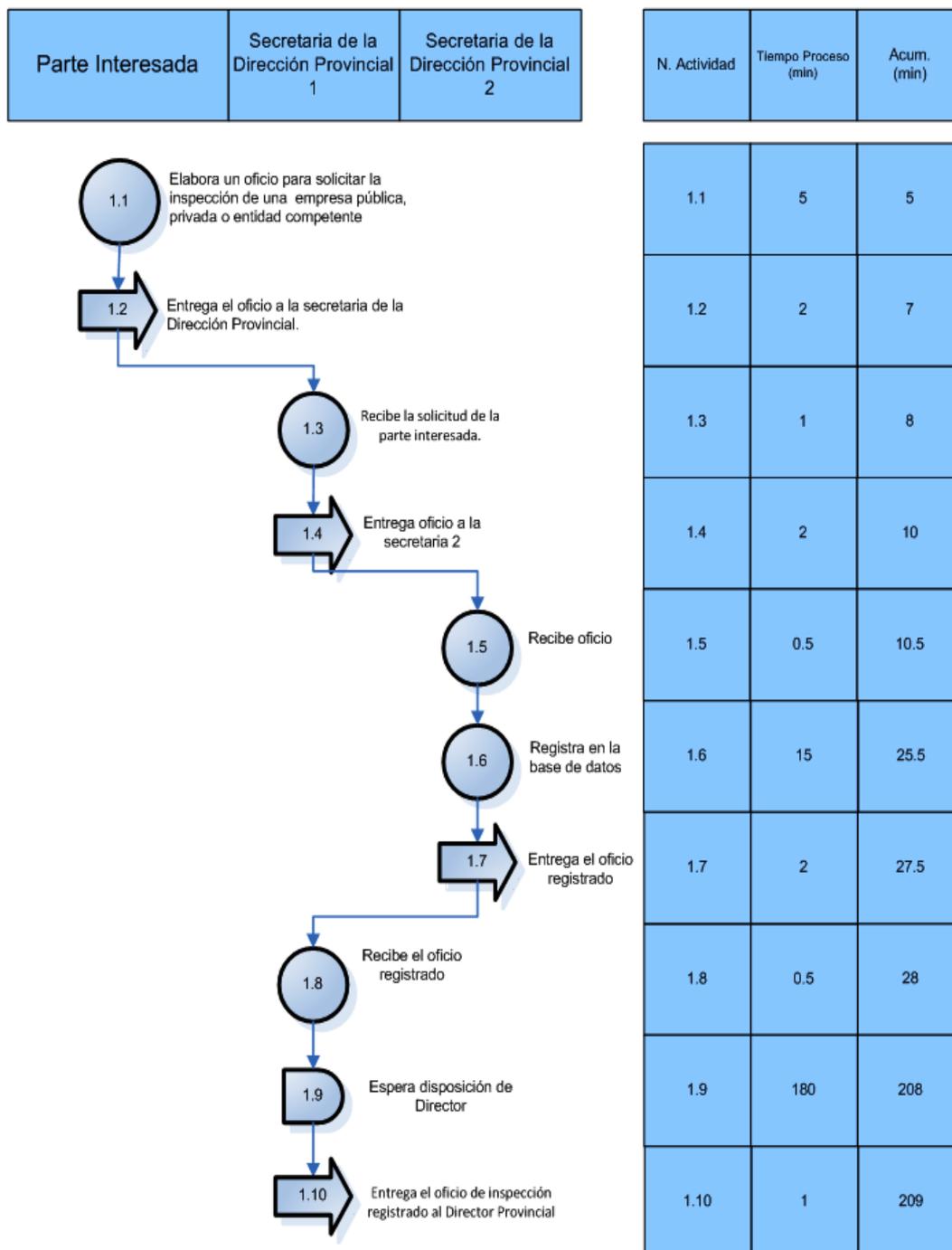
En un mundo donde se dice que no hay nada nuevo, la mayor cantidad de originalidad viene de gente que tiene una mente inquisitiva. El hombre que, constantemente, hace preguntas y no toma nada por hecho, puede molestar a los miembros complacientes de una organización, pero origina nuevas y mejores formas de hacer las cosas. El progreso empieza con una duda. El mejoramiento empieza con el análisis de lo que se está haciendo y, luego, indagando sobre qué nuevas técnicas están disponibles para hacerlo mejor.

El hombre que es exitoso aplicando mejoras, tiene una convicción profunda: que el método puede ser mejorado. No acepta nada como correcto, sólo porque existe. En cambio hace preguntas, recoge respuestas. Evalúa las varias posibles respuestas a la luz de su conocimiento y experiencia. Investiga todas las fases del trabajo, hasta que el tiempo lo permita. Hace preguntas cuando las respuestas parecen obvias, porque lo obvio, frecuentemente, esconde valiosas oportunidades de mejoramiento.

3.2.2.1 Descripción de las actividades del proceso actual.

Actividad del DPO: 1

Proceso: Requerimiento de Inspección solicitada al Director Provincial



Actividad del DPO 1: Requerimiento de la Inspección solicitada al Director Provincial

Como acabamos de ver, esta actividad es ejecutada por la parte interesada, quien elabora un oficio de inspección con el objetivo de hacer cumplir los derechos y obligaciones del trabajador según lo establece la Ley de Seguridad Social. Este oficio es entregado en la Dirección Provincial del Azuay, y recibido por la secretaria recepcionista, quien entrega a la Secretaria de Procuraduría para que ingrese en su base de datos y lleve un registro de los oficios ingresados.

En este proceso se detecta una demora de 180 minutos a causa de la indisponibilidad del Director de recibir inmediatamente el oficio debido a sus múltiples ocupaciones. Si consideramos esta demora el tiempo desperdiciado es de tres horas laborables hasta que el oficio le sea entregado.

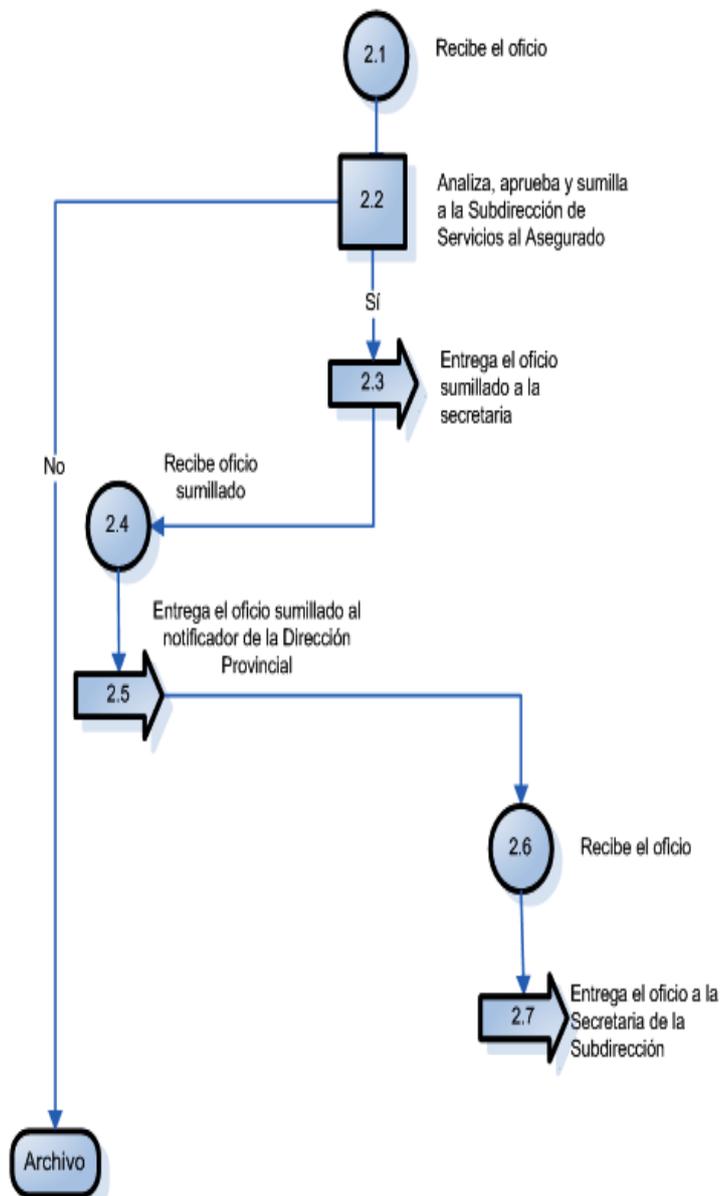
Creemos que esta actividad es innecesaria, debido a que el oficio de inspección podría ser entregado directamente al Departamento de Afiliación y Control Patronal.

Recomendación: mediante un anuncio ubicado en la Dirección que indique el lugar donde debe dirigirse la parte interesada para exponer su reclamo de trabajo o inspección a una empresa. Esto lo realiza la secretaria recepcionista de la Dirección quien será la persona indicada para guiar al peticionario en su gestión.

Actividad del DPO: 2

Proceso: Director sumilla oficio de Inspección a la Subdirección.

Secretaría de la Dirección Provincial	Director Provincial	Notificador de la Dirección Provincial
---------------------------------------	---------------------	--



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
2.1	3	3
2.2	60	63
2.3	2	65
2.4	1	66
2.5	1	67
2.6	1	68
2.7	10	78

Actividad del DPO 2: Director sumilla oficio de inspección a la Subdirección.

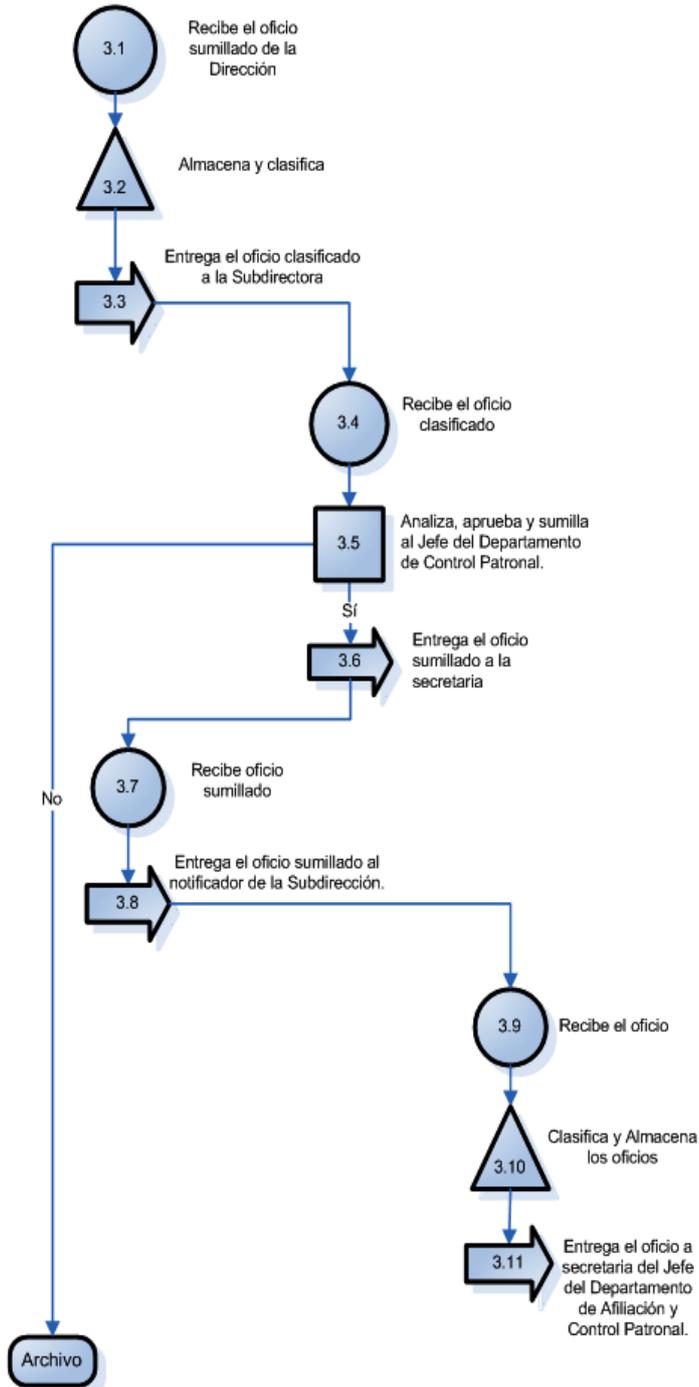
Una vez que el Director Provincial recibe el oficio analiza aprueba y sumilla a la Subdirección de Servicios al Asegurado, esto lo realiza para verificar que cumpla con los requisitos pertinentes para su posterior atención. El tiempo que le toma al Director sumillar este oficio es de una hora con 18 minutos.

Este proceso lo hemos visto innecesario debido a que se puede eliminar si solucionamos el primer proceso.

Actividad del DPO: 3

Proceso: Subdirección de Servicios al Asegurado sumilla oficina de Inspección al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

Secretaria Subdirecc. de Servicios al Asegurado	Subdirectora de Servicios al Asegurado	Notificador de la Subdirección
---	--	--------------------------------



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
3.1	2	2
3.2	30	32
3.3	2	34
3.4	2	36
3.5	30	66
3.6	1	67
3.7	1	68
3.8	1	69
3.9	1	70
3.10	10	80
3.11	15	95

Actividad del DPO 3: Subdirección de Servicio al Asegurado sumilla oficio al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

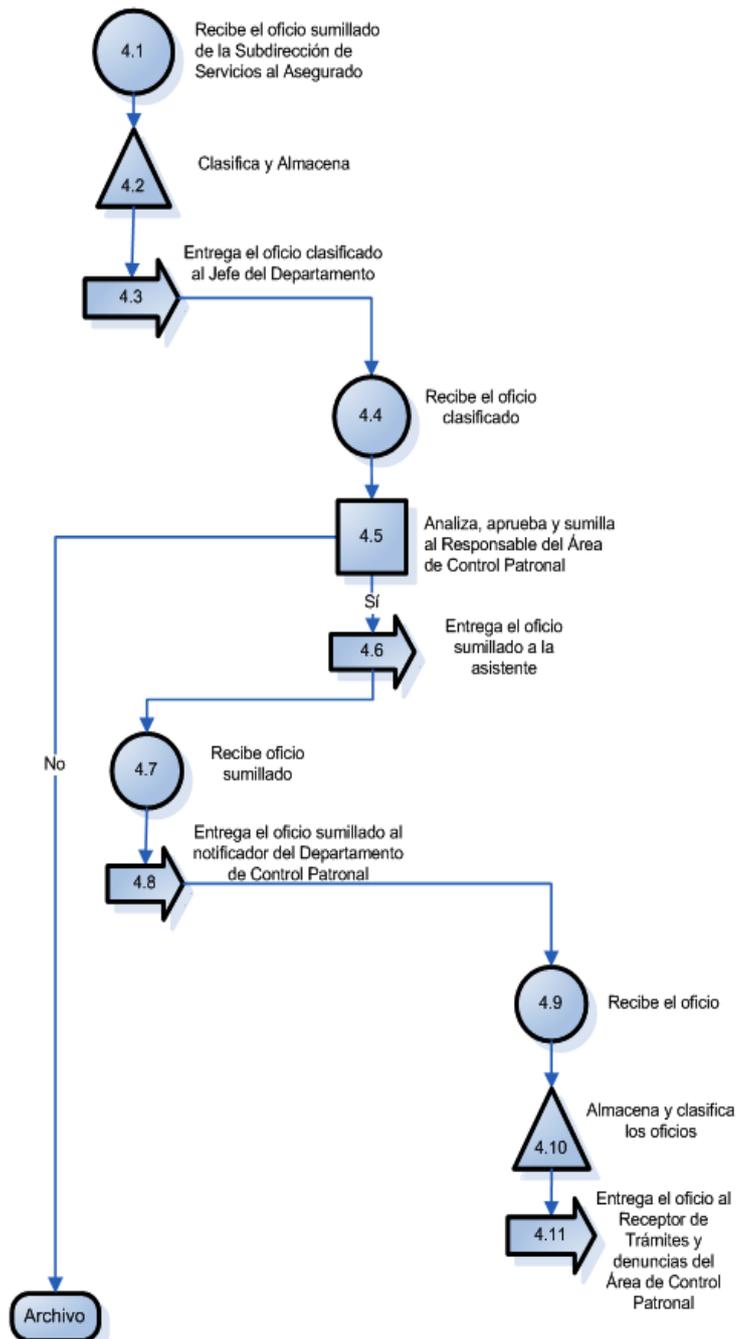
En este proceso se realiza una nueva verificación y aprobación del oficio de inspección por parte del Subdirector de Servicios al Asegurado para que proceda a su posterior análisis. Esto implica 95 minutos equivalentes a una hora con 35 minutos laborables considerando la recepción del oficio por parte de la secretaria hasta que el notificador de la Subdirección entrega al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

Al igual que el proceso anterior este lo hemos visto innecesario considerando la eliminación del DPO 1.

Actividad del DPO: 4

Proceso: Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal sumilla oficio de Inspección al Responsable del Área de Control Patronal

Secretaría del Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal	Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal	Notificador del Departamento de Control Patronal
---	--	--



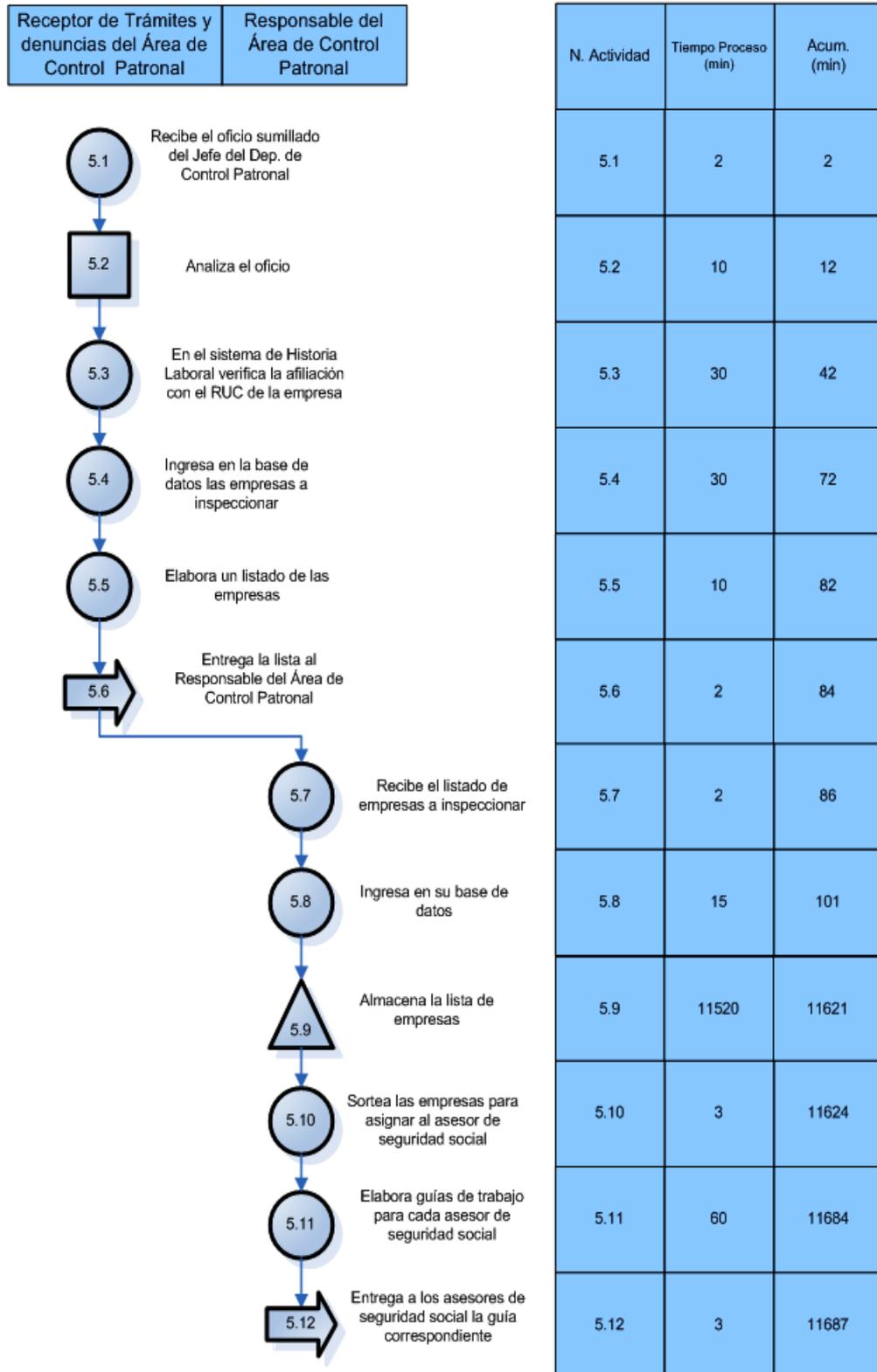
N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
4.1	2	2
4.2	15	17
4.3	2	19
4.4	2	21
4.5	30	51
4.6	2	53
4.7	2	55
4.8	2	57
4.9	2	59
4.10	10	69
4.11	3	72

**Actividad del DPO 4: Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal
sumilla oficio de inspección al Responsable del Área de Control Patronal.**

El Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal realiza un trabajo muy importante, al ser quien controla y coordina las actividades desarrolladas en el Área de Control Patronal, sin embargo también se ha visto que esta es una operación innecesaria notando que existe almacenaje de los oficios por el exceso de actividades a cargo de este Departamento, utilizando un tiempo aproximado de una hora con 12 minutos para sumillar dicho oficio al responsable del Área de Control Patronal.

Actividad del DPO: 5

Proceso: Responsable de Control Patronal Planifica Actividades



Actividad del DPO 5: Responsable de Control Patronal Planifica actividades.

Previo a la recepción del oficio por parte del Responsable del Área de Control Patronal, éste ingresa primeramente a una base de datos elaborada por el Receptor de Trámites y Denuncias quién además de analizar, también verifica la Historia Laboral del Afiliado, así como los datos de la empresa, RUC, dirección, etc. para confirmar que el oficio de inspección o reclamo de trabajo haya sido ingresado correctamente.

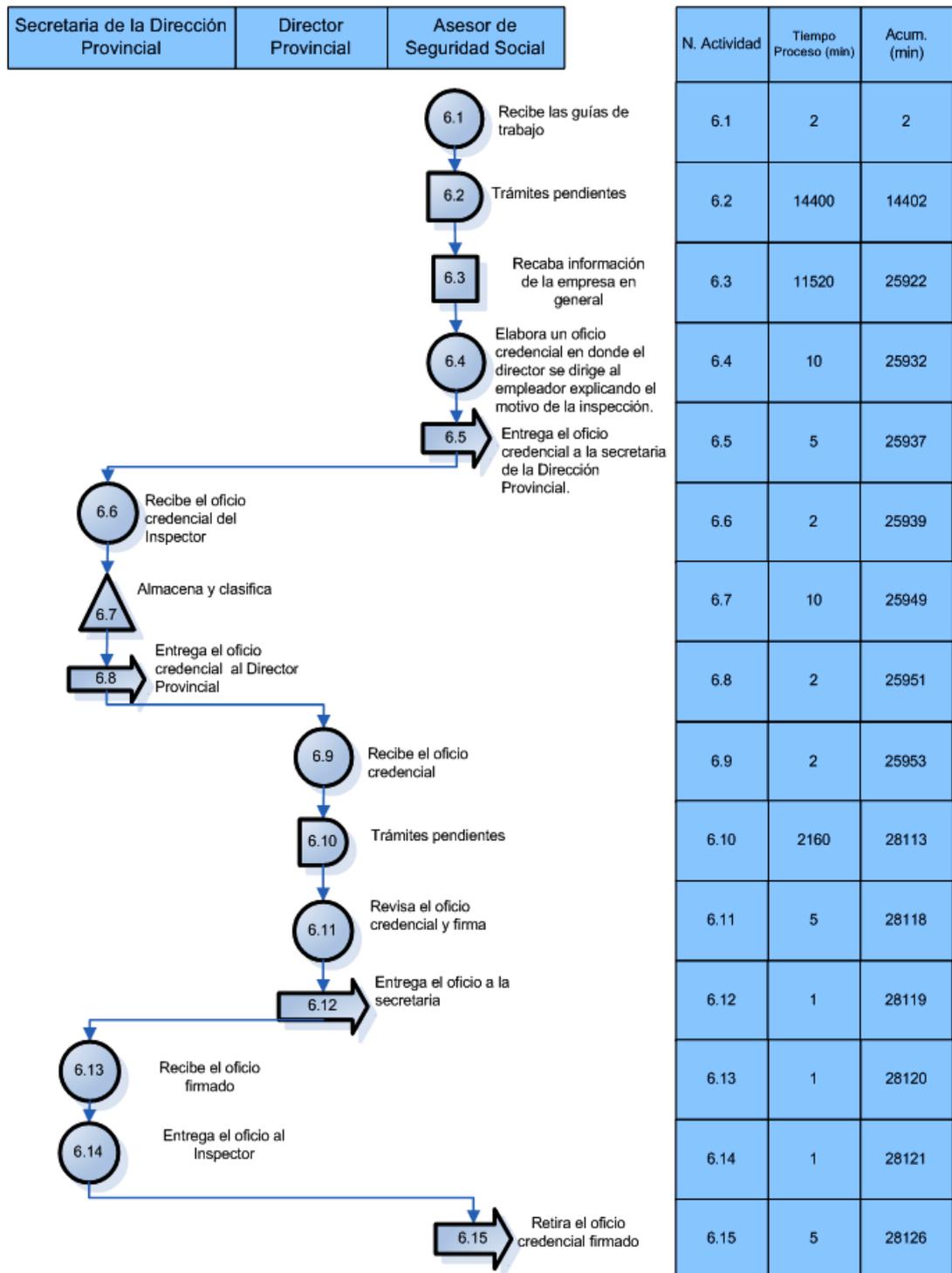
A continuación la Responsable del Área de Control Patronal, ingresa la solicitud de inspección o reclamo de trabajo en su base de datos, con el fin de ser sorteados y repartidos a los diferentes Asesores de Seguridad Social. Sin embargo estos trámites en su gran mayoría se acumulan y son almacenados hasta que los Asesores de Seguridad Social se encuentren parcialmente dispuestos a atender una nueva guía de trabajo.

Recalcando de la misma forma que desde el DPO N.1 al DPO N.5 hay actividades innecesarias por el repetitivo proceso de analizar, aprobar y sumillar varias veces el mismo oficio pudiendo ser este revisado una sola vez y por un solo responsable.

En este proceso se emplea 11.687 minutos equivalentes a 8 días y dos horas laborables desde la recepción de la solicitud de inspección o reclamo de trabajo hasta la entrega de la guía de trabajo al Asesor de Seguridad Social.

Actividad del DPO: 6

Proceso: Inspector planifica actividades para la visita "in situ"



Actividad del DPO 6: Inspector planifica actividades para la visita “in situ”

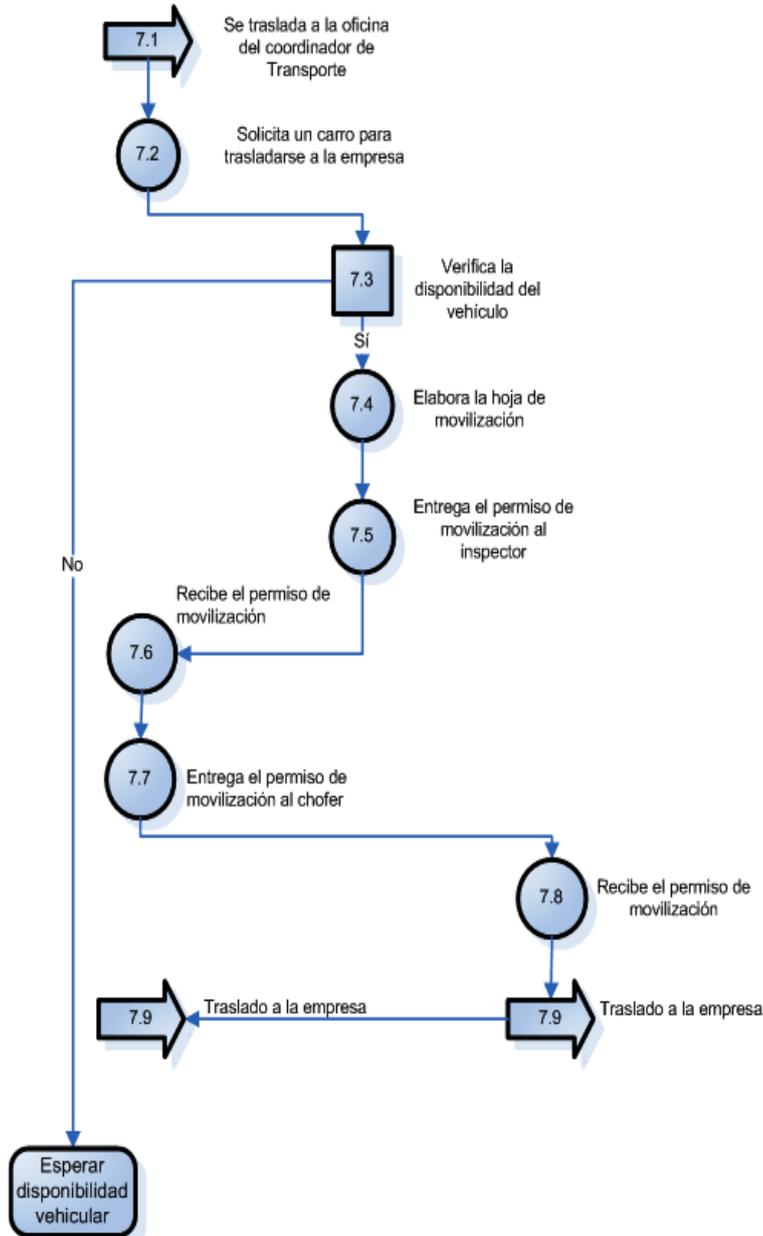
Comparando con todos los procesos anteriores, se puede decir que éste es uno de los procesos donde el Asesor de Seguridad Social reúne la información necesaria tanto del empleado como del empleador y de la empresa en general para así completar los requisitos previos a la inspección, esto es lo que se llama recabación de información, sin olvidar que el cuello de botella también se encuentra en la demora ocasionada por los trámites pendientes que el Asesor de Seguridad Social debe cumplir y que todavía no han sido terminados.

Esto, sumado al tiempo que el director ocupa para firmar el oficio credencial que le permitirá al Asesor de Seguridad Social realizar su inspección, suma aproximadamente 19 días y 12 horas que el Asesor utiliza para recopilar y alistar documentación previo a la inspección in situ.

Actividad del DPO: 7

Proceso: Coordinación de Transporte

Inspector	Coordinador de Transporte	Chofer
-----------	---------------------------	--------



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
7.1	5	5
7.2	1	6
7.3	2	8
7.4	2	10
7.5	1	11
7.6	1	12
7.7	10	22
7.8	1	23
7.9	15	38

Actividad del DPO: 7 Coordinación de Transporte.

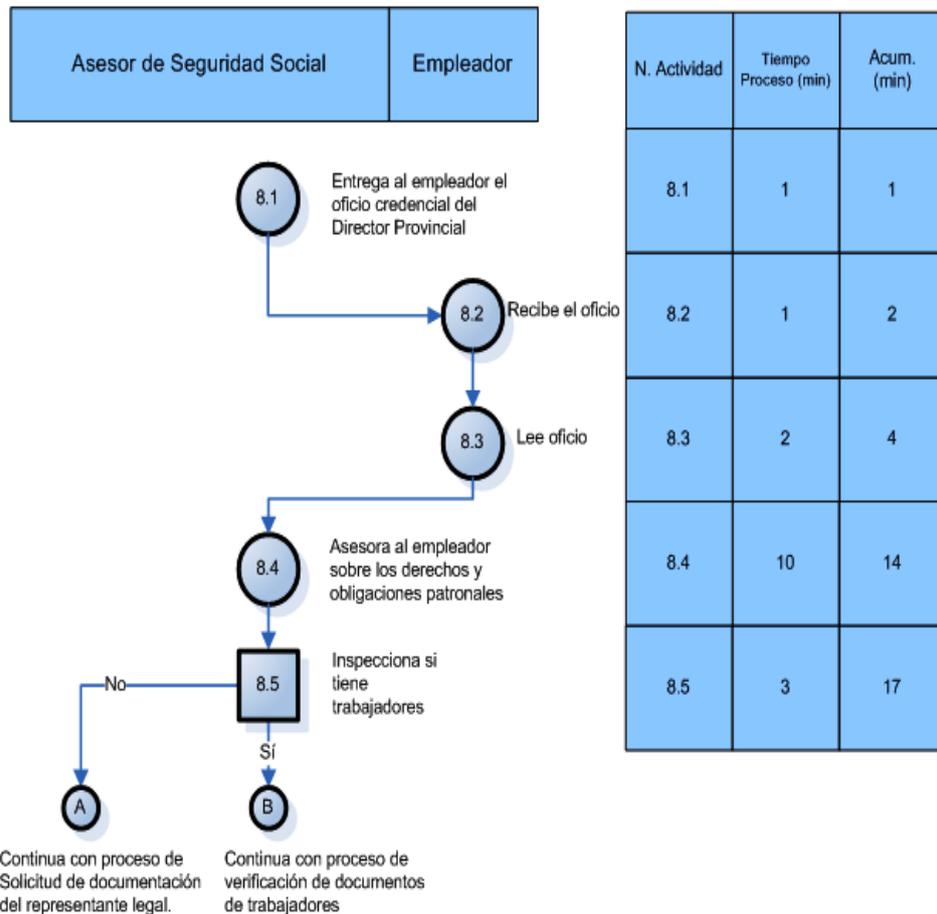
Tal parece que este proceso no influenciara de manera significativa en el momento de realizar la inspección, sin embargo muchas de las veces no se encuentra disponibles los carros de la Institución, esto impide el traslado y por lo tanto retrasa la verificación en la empresa, teniendo así que programar la inspección para otro día.

En caso de disponer de carro para el traslado esta gestión ocupa 38 minutos en solicitar un carro hasta llegar a la empresa a inspeccionar.

Este proceso es sumamente necesario e imposible de eliminarlo a menos que la empresa se encontrara cercana al IESS y se podría llegar caminando.

Actividad del DPO: 8

Proceso: Asesor de Seguridad Social entrevista al empleador



Actividad del DPO 8: Asesor de Seguridad Social entrevista al empleador.

Una vez que el Asesor de Seguridad Social llega a la empresa a ser inspeccionada, se identifica y entrega el oficio credencial por parte del Director al empleador, representante legal o la persona autorizada a dar información, en donde se explica el motivo de la inspección a la vez que el asesor de seguridad social asesora al empleador sobre los derechos y obligaciones que debe cumplir con el IESS y con sus trabajadores en general. Es aquí en donde se inspecciona si tiene trabajadores para proceder con el proceso de verificación de documentos de los mismos, caso contrario se continúa con el proceso de verificación de la documentación del empleador.

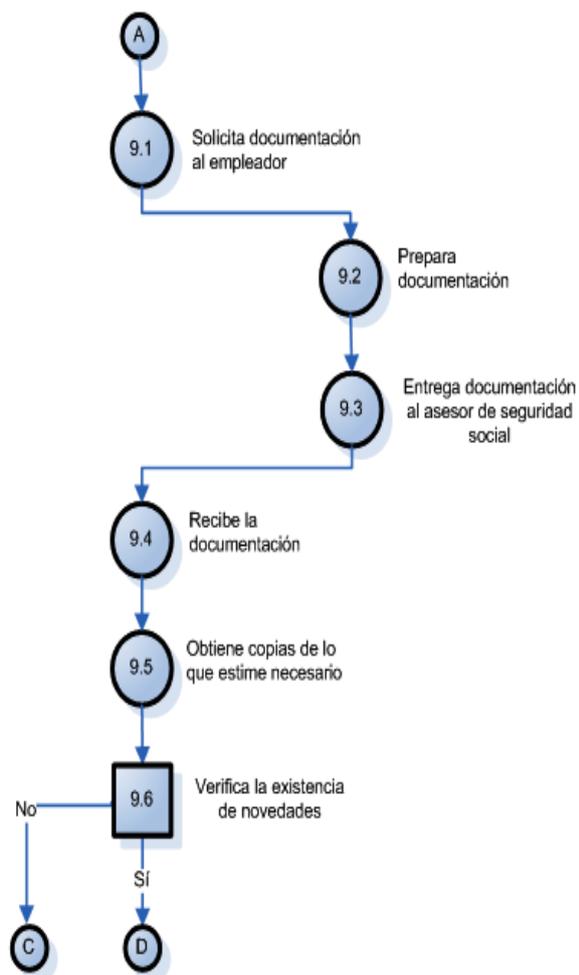
Este proceso implica 17 minutos y creemos que no es necesario porque no se puede saber si es verdad el testimonio del empleador ya que puede esconder a sus trabajadores o por alguna razón no encontrarse laborando en el momento de la inspección.

Actividad del DPO: 9

Proceso: Revisión de documentación del Representante Legal

Asesor de Seguridad Social	Empleador
----------------------------	-----------

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



9.1	1	1
9.2	5	6
9.3	0.5	6.5
9.4	0.5	7
9.5	5	12
9.6	3	15

Continúa con proceso de elaboración de informe positivo de inspección

Continúa con proceso de Entrega copia del acta de citación.

Actividad del DPO 9: Revisión de documentación del Representante Legal.

En este proceso el Asesor de Seguridad Social solicita documentación del representante legal y de la empresa, tales como RUC, aviso de entrada al IESS, Estados Financieros, etc. En caso de no contar con toda la información requerida o de registrarse novedades, el Asesor de Seguridad Social procede a elaborar una hoja de citación para que en el plazo de tres días el empleador se acerque al IESS a entregar la documentación, caso contrario de no encontrarse novedades se procede a elaborar el informe positivo de inspección que se detallará mas adelante.

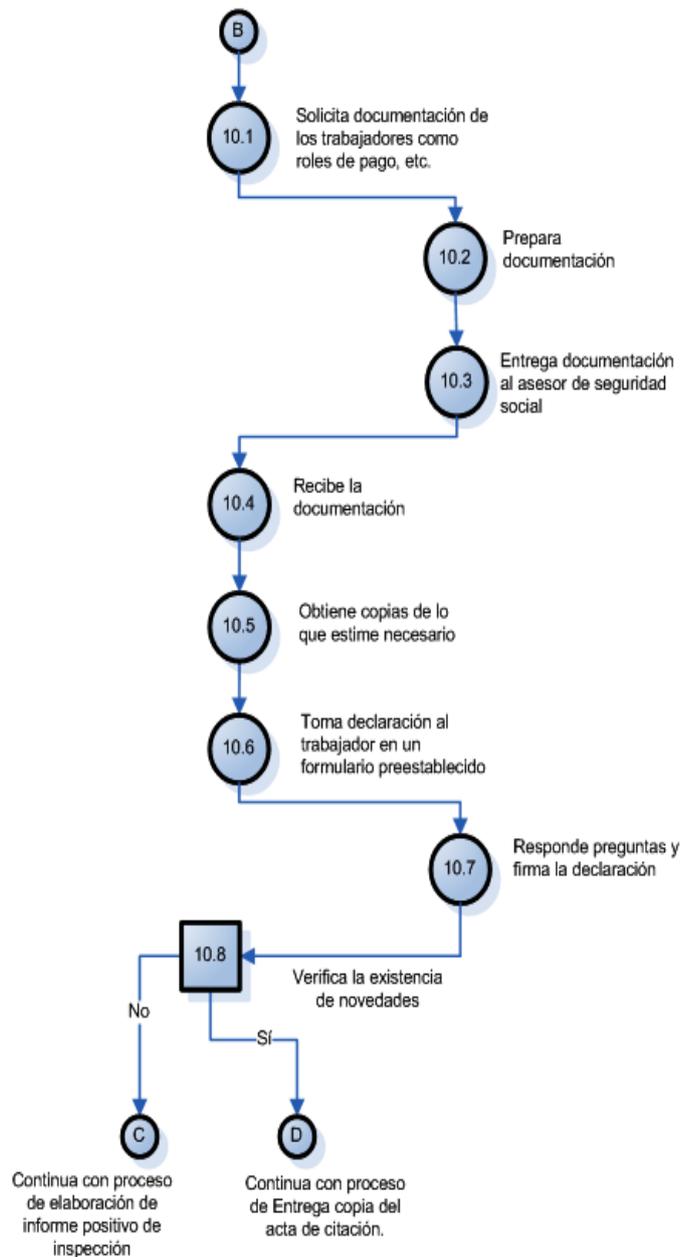
Este proceso se realiza en 18 minutos y lo vemos necesario sin embargo estudiaremos la manera de ser mas eficientes y obtener mejores resultados en el momento de encontrarnos inspeccionando la empresa.

Actividad del DPO: 10

Proceso: Revisión de documentación de Trabajadores

Asesor de Seguridad Social	Trabajador
----------------------------	------------

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
10.1	1	1
10.2	5	6
10.3	0.5	6.5
10.4	0.5	7
10.5	5	12
10.6	3	15
10.7	3	18
10.8	3	21

Actividad del DPO 10: Revisión de la Documentación de Trabajadores.

Así como se ha analizado la documentación del trabajador, así mismo se procede a revisar la documentación de los trabajadores en caso de que los tuviera, información que le ayudará para su posterior análisis, tal es contratos de trabajo, roles de pago, declaraciones de los trabajadores en un formulario preestablecido, etc.

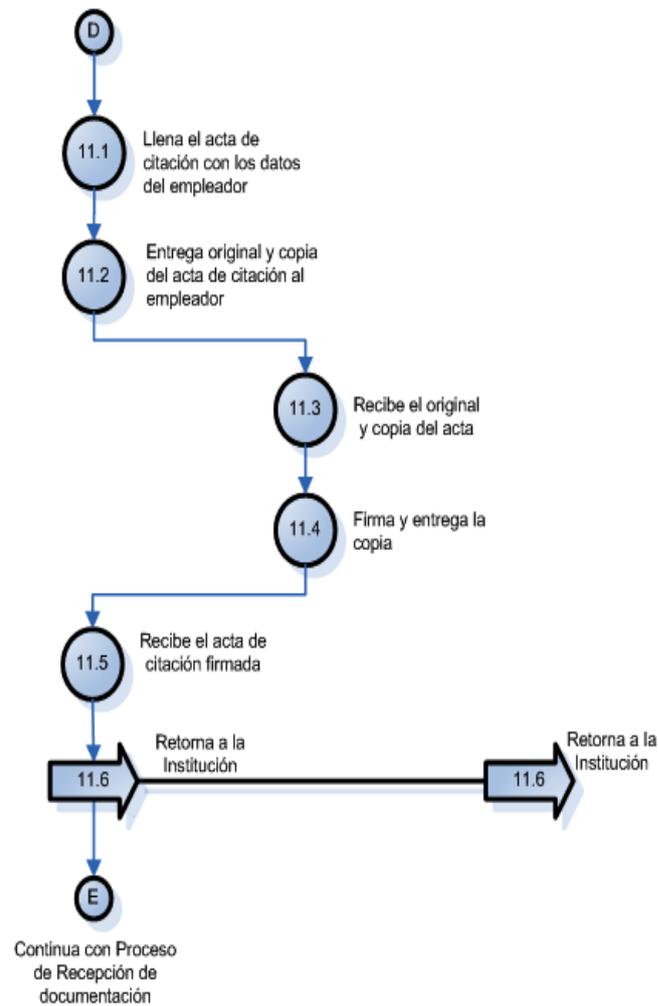
Este proceso lo vemos necesario pero con la posibilidad de poderlo mejorar, el tiempo empleado es de 21 minutos y al igual que el anterior si se encuentra novedades se procede a dejar la hoja de citación para el empleador caso contrario se elabora el informe de inspección positivo.

Actividad del DPO: 11

Proceso: Entrega copia del acta de citación al empleador.

Asesor de Seguridad Social	Empleador	Chofer
----------------------------	-----------	--------

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



11.1	1	1
11.2	0.5	1.5
11.3	0.5	2
11.3	0.5	2.5
11.4	0.5	3
11.5	15	18

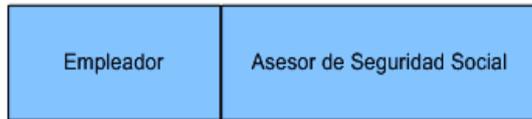
Actividad del DPO 11: Entrega copia del acta de la hoja de citación al empleador

En este proceso de la entrega del acta de citación al empleador, el Asesor de Seguridad Social llena el formulario con los datos del empleador entregando la copia al mismo y llevándose el original con su firma, para que se acerque a la institución y arregle posibles irregularidades que se presente en su afiliación, posterior a esto el Asesor de Seguridad Social regresa a la Institución.

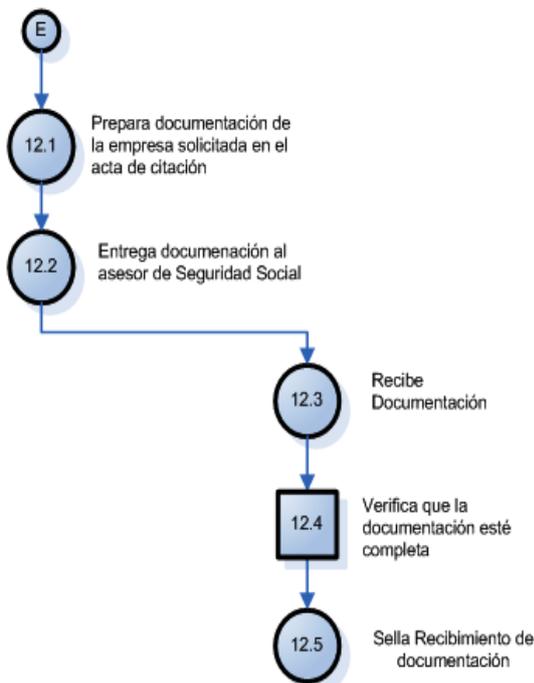
Este proceso es muy importante y necesario, porque hay constancia de haber visitado a la empresa y respaldar su trabajo. El tiempo utilizado es de 18 minutos de una hora laborable.

Actividad del DPO: 12

Proceso: Recepción de Documentación



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



12.1	4320	4320
12.2	5	4325
12.3	1	4326
12.4	10	4336
12.5	1	4337

Actividad del DPO 12: Recepción de Documentación.

El empleador se acerca a la Institución en un plazo de tres días laborables y entrega la documentación solicitada por el Asesor de Seguridad Social, quien recibe la documentación y verifica que esté completa, sellándola para constancia de haber recibido.

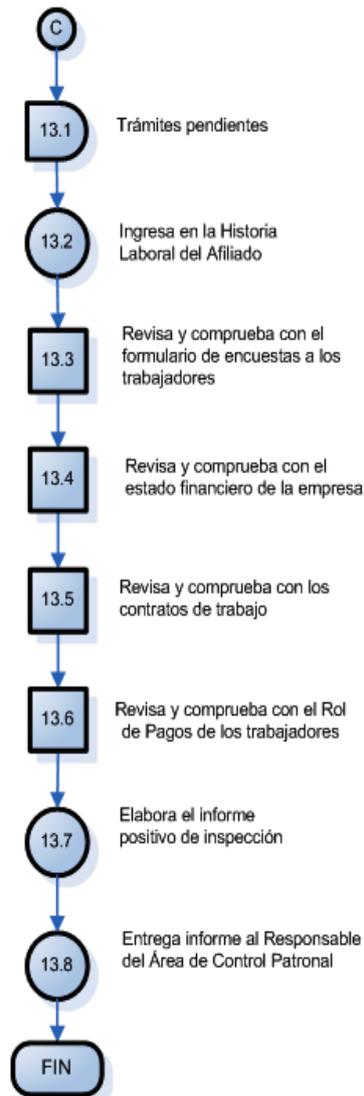
Este proceso presenta un cuello de botella generado por el empleador debido al tiempo de plazo que se da para la entrega de documentación. La mayor parte de empleadores no cumplen con el plazo establecido, produciendo demoras en el trámite. El tiempo en este proceso es de 4.337 minutos equivalente a 3 días y 17 minutos laborables.

Actividad del DPO: 13

Proceso: Elaboración de informe positivo de Inspección

Asesor de Seguridad Social

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



13.1	11520	11520
13.2	6.5	11526.50
13.3	30	11556.50
13.4	60	11616.50
13.5	30	11646.50
13.6	60	11706.50
13.7	2880	14586.50
13.8	1	14587.50

Actividad del DPO 13: Elaboración del Informe Positivo de Inspección.

Una vez obtenida la documentación, el Asesor de Seguridad Social o Funcionario de Control Patronal, realiza la excavación y comprobación de la información, ingresando en el Historial del Empleador, constatando el número de trabajadores y comparando con los formularios que se realizó a los mismos en la empresa visitada, además revisa los contratos de trabajo en caso de existir, roles de pago, registro de asistencia, etc. Una vez analizado y no encontrando falla alguna, se procede a la elaboración de un informe de trabajo positivo porque ha cumplido con la Ley de Seguridad Social.

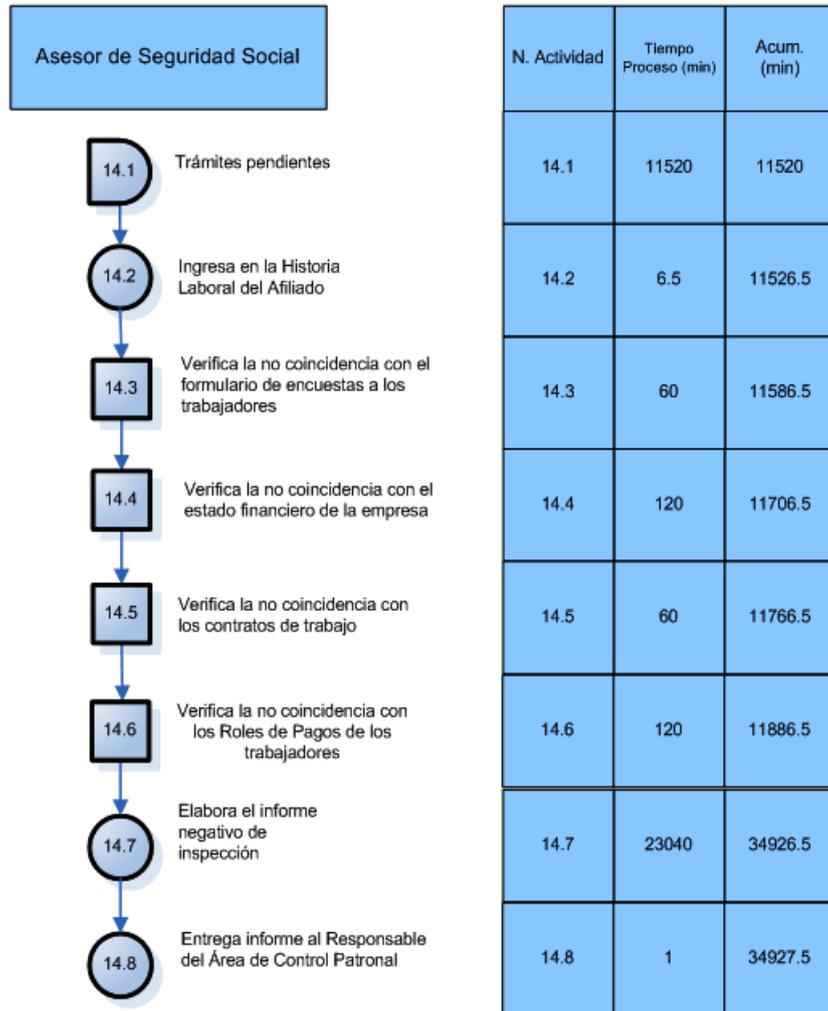
Se puede observar un cuello de botella generado por trámites pendientes de guías anteriores, recalando que muchos de ellos ocurren porque el empleador no entrega a tiempo la documentación, así como el sistema implementado para revisar la información del empleador y trabajadores.

El tiempo utilizado en este proceso es de 14.587,50 minutos equivalente a 5 días, 3 horas y 8 minutos laborables.

Una vez que se termina la elaboración del informe, el asesor de Seguridad Social entrega al responsable del Área de Control Patronal.

Actividad del DPO: 14

Proceso: Elaboración de informe negativo de Inspección



Actividad del DPO 14: Elaboración del informe negativo de inspección.

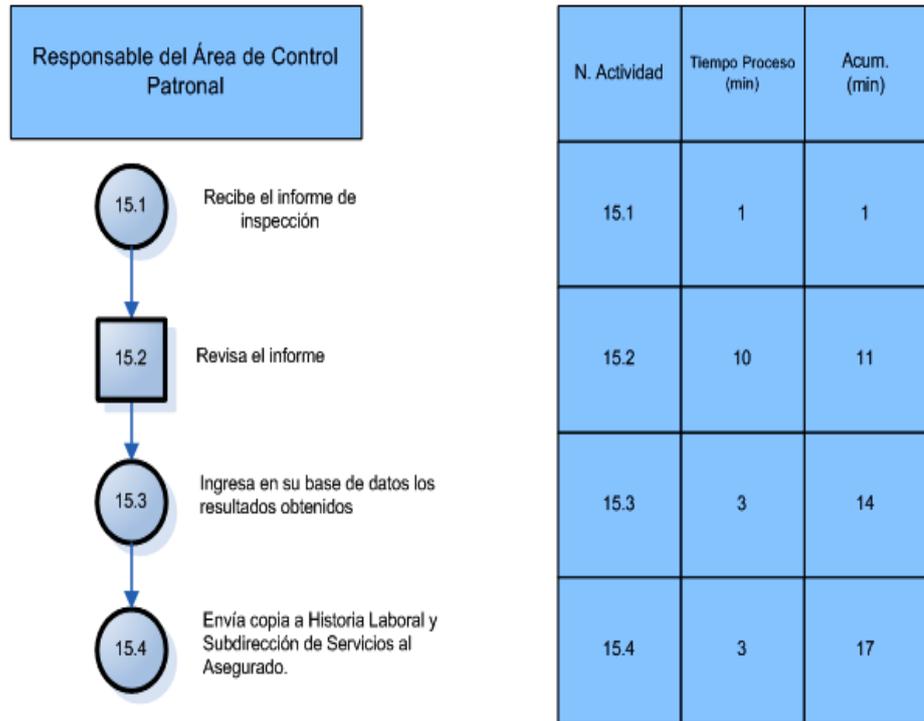
Este proceso es muy importante y lo hace de forma minuciosa, dándose un cuello de botella por trámites pendientes. El Asesor de Seguridad Social debe diagnosticar si existe falta de afiliación tanto de empleador como de sus trabajadores, subdeclaraciones, y la coincidencia de lo declarado en el sistema con las pruebas obtenidas en la empresa. En caso de presentarse anomalías se procede a realizar el informe de inspección negativo, para que Historia Laboral emita la notificación al empleador. En muchos casos cuando no se cuenta con la información completa, el Asesor de Seguridad Social realiza nuevas investigaciones en la empresa, por lo tanto doble trabajo y tiempo en su ejecución.

Este proceso lleva alrededor de 34.927,5 minutos, equivalente a 9 días, 6 horas y 9 minutos laborables.

Una vez que se termina la elaboración del informe, el asesor de Seguridad Social entrega al responsable del Área de Control Patronal.

Actividad del DPO: 15

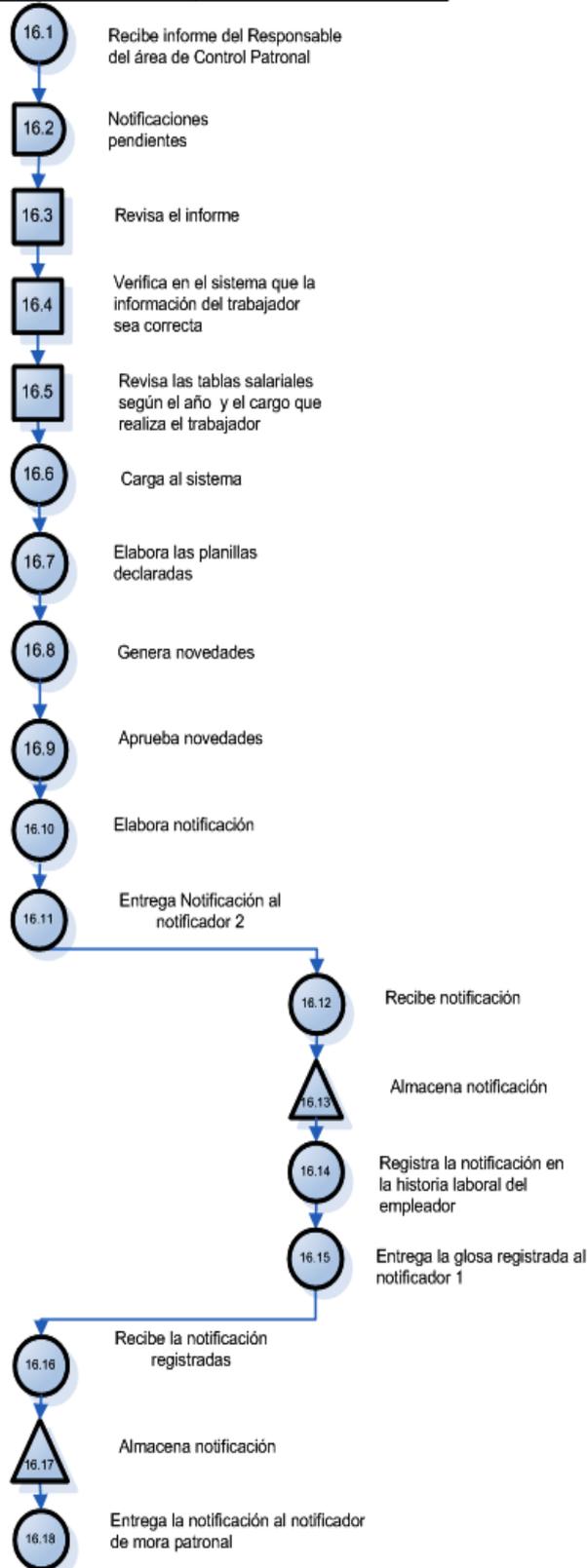
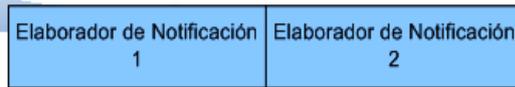
Proceso: Responsable del Área de Control Patronal entrega informe a Historia Laboral



Actividad del DPO 15: Responsable del área de control patronal entrega informe a historia laboral.

Este proceso ocupa 17 minutos y es donde el Responsable del Área de Control Patronal recibe los informes de trabajo realizados por los Asesores de Seguridad Social, los revisa para que en caso de existir errores se pueda corregir oportunamente. Luego de esto ingresa en su base de datos y los envía al Departamento de Historia Laboral.

Actividad del DPO: 16
Proceso: Elaboración de Notificación al empleador



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
16.1	2	2
16.2	7200	7202
16.3	15	7217
16.4	10	7227
16.5	40	7267
16.6	8	7275
16.7	30	7305
16.8	5	7310
16.9	10	7320
16.10	20	7340
16.11	2	7342
16.12	1	7343
16.13	180	7523
16.14	10	7533
16.15	2	7535
16.16	1	7536
16.17	1440	8976
16.18	2	8978

Actividad del DPO 16: Elaboración de notificación al empleador.

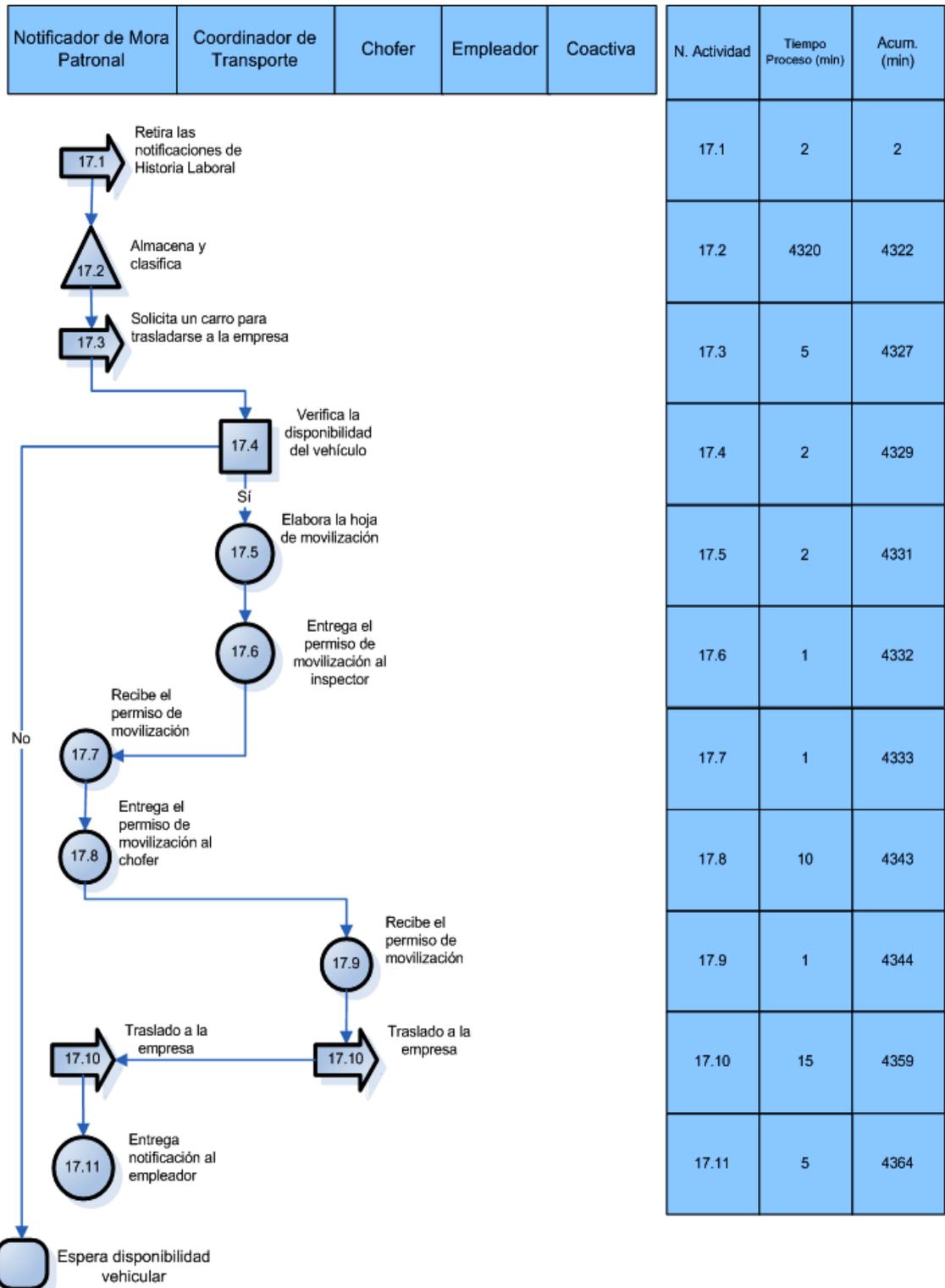
En este proceso el elaborador de glosa, recibe el informe de trabajo por parte del responsable de control patronal, para la elaboración de la notificación al empleador. Se procede a revisar el informe una vez más, verificando las tablas salariales para cargar al sistema, elaborar la planilla, generar y aprobar novedades.

Posterior a esto, se entrega a otro elaborador de notificación para que cargue en la historia laboral del empleador.

Se puede notar que existe una gran demora causada por las notificaciones pendientes, las mismas que no se realizan con prontitud y se acumulan por varios días incluso meses. Este tiempo es de 8.978 minutos equivalentes a 6 días 5 horas.

Actividad del DPO: 17

Proceso: Notificación al Empleador

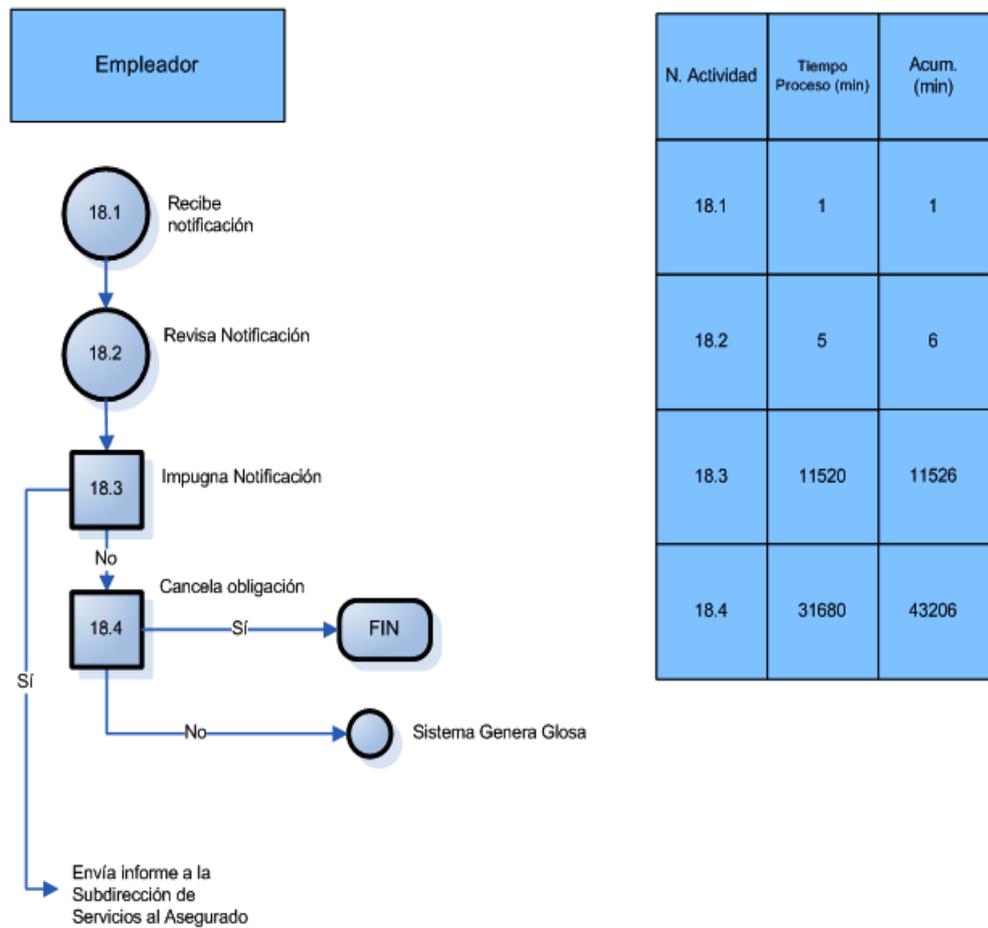


Actividad del DPO 17: Notificación al Empleador.

Este proceso es muy importante ya que el notificador entrega al empleador la respectiva notificación, con la cantidad que debe cancelar por las novedades que se hayan encontrado. Sin embargo este proceso se encuentra muchas veces retrasado por la falta de disponibilidad vehicular, impidiendo que se entregue tempranamente la notificación. Esto es un gran problema que ocurre con mucha frecuencia, y es muy perjudicial para el IESS si lo vemos desde el punto que el notificador tiene por derecho ocho días para impugnar dicha notificación después de su emisión, y si no se la entrega rápidamente el empleador no podrá disponer de su derecho provocándose así contrariedades en querer cancelar su obligación.

Este proceso implica 4.364 minutos equivalentes a 3 días para notificar al empleador, lo cual vemos un gran problema en el que hay que tomar medidas para agilizar el proceso.

Actividad del DPO: 18 Proceso: Emisión de Glosa



Actividad del DPO 18: Emisión de Glosa.

El último proceso trata sobre la emisión de la glosa que se da en caso de no haber impugnado en el lapso de 8 días de emitida la notificación, pero de tampoco haber sido cancelada en los 22 días restantes, sumando así 30 días que se concede al empleador para que cancele el valor de la notificación, que en caso de no hacerlo automáticamente el sistema lo convierte en Glosa.

De otra forma, si el empleador decide impugnar dicha notificación, tendrá que enviar un oficio a la Subdirección de Servicios al Asegurado para que se de comienzo a un nuevo proceso de investigación, en donde el Asesor de Seguridad Social deberá ratificar o rectificar dicho informe de inspección que sin duda tomará varios días e incluso meses para obtener los nuevos resultados.

Si no cumple con la obligación, se convertirá en título de crédito y pasará a legal en donde se continuará con el juicio de coactiva.

3.2.3 Selección del problema clave, prioritario o más significativo.

Las circunstancias de la vida empresarial que provocan problemas pueden ser las siguientes:

- Falta de un sistema administrativo, de producción, de calidad, etc.
- Inexistencia de reglas aplicables
- Desobediencia de reglas aplicables
- Entrenamiento y educación inadecuados
- Puestos de trabajo desordenados, sucios
- Personal desaseado
- Personal indisciplinado
- Inobservancia de una especificación de calidad del producto o del proceso
- operarios con poca capacitación,
- operarios incumplidos,
- supervisores que no coordinan horarios,
- proveedores que incumplen contratos,
- especificaciones o planos erróneos,
- datos incorrectos...
- información mal tratada,
- Otras, que se relacionan con la actitud gerencial como:
 - Permitir que las cosas se mantengan invariables por más de dos años
 - Rehusarse a delegar responsabilidades
 - Decir que “nada puedo aprender del entorno o de la competencia”
 - Afirmar que “ no hay otra forma de pensar o de hacer distinta de lo que se tiene ahora”
 - Aceptar el desempeño pobre del personal que no se empeña en hacer sus tareas lo mejor posible

En nuestro estudio, hemos podido determinar que el problema más sobresaliente es sin duda el excesivo número de procesos que se ejecutan para realizar una inspección o atender un reclamo de trabajo. También se ha identificado muchos procesos innecesarios que solo provocan averías, stocks y mucho papeleo. Sin

embargo, no únicamente se ha visto problemas en el asesor de seguridad social que se encarga de realizar la inspección, sino también en los funcionarios que intervienen en todo el proceso de recaudación, hasta la respectiva notificación al empleador.

Hemos notado que algunos procesos son necesarios, pero que los podríamos hacer más eficientes mediante nuevos métodos que aparte de eliminar procesos también ayuden a generar mayor satisfacción en el afiliado; al ser atendido tempranamente y con buenos resultados, y en la Institución; al incrementar su mayor número de afiliados y mejor entrega del servicio.

En efecto, el problema identificado ahora es el que tiene que ser analizado intensamente para descubrir las causas que lo generan y solucionarlo de raíz.

3.2.4 Causas del problema seleccionado.

Identificado el problema clave hay que resolverlo. Para ello hemos utilizado el modelo de Cuestionamiento del Proceso, el cual consiste en formular un conjunto de preguntas respecto de distintos aspectos o recursos asociados con el problema clave, como se observa a continuación:

- **El Servicio**

¿Qué servicio se está dando?

El departamento de Afiliación y Control Patronal en su gran mayoría atiende cualquier tipo de reclamo de trabajo así como de realizar inspecciones integrales a empresas públicas, privadas o entidades competentes.

¿Por qué se da este servicio?

Para de esta forma controlar y hacer cumplir los derechos y obligaciones tanto del empleado como del empleador.

- **Métodos:**

¿Cómo se hace?

Un reclamo de trabajo o una solicitud de inspección a una empresa, puede partir desde la Dirección Provincial, Subdirección de Servicio al Asegurado o directamente desde el Departamento de Afiliación y Control Patronal, el cual sumilla y entrega al Responsable del Área de Control Patronal para sortear y asignar guías de trabajo al respectivo asesor de seguridad social quién asistirá la gestión.

¿Por qué se hace así?

Porque la actual administración exige un mayor control de los trámites ingresados, sin eludir el orden jerárquico.

¿Puede eliminarse si se hicieran mejor tareas anteriores?

Si, para evitar la complejidad de los procesos y se agilite el trámite ingresado.

¿Existe otra forma de hacerse?

Si, eliminando los procesos que se consideren innecesarios, y efectivizando aquellos que no se puedan eliminar.

¿Puede mejorarse para simplificar o eliminar tareas posteriores?

No se puede eliminar procesos posteriores, lo que se si puede hacer es simplificar el tiempo de su ejecución. Como ejemplo citamos el caso en que el elaborador de notificación espera un gran lapso de tiempo hasta recibir el informe de trabajo de inspección realizado por el asesor de seguridad social, para luego elaborar la respectiva notificación al empleador.

¿Se observan las especificaciones de calidad del proceso?

En realidad no, pudiendo ver que en cada proceso los funcionarios repiten el análisis y revisión de informes de trabajo, en los que generalmente se encuentran fallas de digitación en el número de cedula o RUC, direcciones incorrectas, etc.

¿Se producen desperdicios de recursos?

Si, el excesivo consumo de papel que se utiliza para elaborar un informe, una solicitud o un aviso que es repartido por todos los funcionarios dentro de la Institución.

¿Podría disminuirse la cantidad de trabajo inútil o mal aprovechado?

Si se puede eliminar la cantidad de trabajo, mediante la implementación de nuevas técnicas que agilicen y produzcan mejores resultados, ya que se busca calidad en el servicio y en el menor tiempo posible.

¿Podrían eliminarse o reducirse las interrupciones?

Sí, porque los funcionarios de Control Patronal junto con los elaboradores de notificación, no deben ser interrumpidos, para que puedan tener concentración y agilidad en los trámites encomendados, evitando el consumo de tiempo al realizar otras actividades que no les corresponde tal es la atención al afiliado. Por otra parte, los elaboradores de notificaciones sugieren que el sistema debe ser mejorado, y de acuerdo a su necesidad.

- **El momento**

¿Cuándo se hace?

La inspección o reclamo de trabajo se realiza cuando la parte interesada se siente afectada por algún factor que dentro de la Ley de Seguridad Social está afectando a los derechos del trabajador. Además de esto es importante realizar estas inspecciones no únicamente cuando se presente reclamos, sino por estrategias propias que surjan del Departamento para el control patronal.

¿Cuándo debe o puede hacerse?

El derecho al Seguro Social es imprescriptible y se puede hacer uso de este en cualquier momento.

La secuencia, ¿es la correcta?

Sí es la correcta pero no la óptima, ya que el trámite o solicitud de inspección sufre de muchos puntos de control hasta llegar a su atención.

¿Podría combinarse la inspección con alguna operación?

Sí, porque la mayoría de las funciones realizadas en el Departamento de Afiliación y Control Patronal son operables y luego inspeccionadas, tal es el caso en que el Asesor de Seguridad Social visita una empresa, solicita información y retorna a la institución, para su posterior análisis, realizando doble trabajo y a la vez mayor

consumo de tiempo y dinero.

¿Se produce retraso en la atención del trámite ingresado?

Si, éste es uno de los puntos que más problemas acarrea, y uno de los principales que produce la distorsión del mal servicio de este Departamento.

¿Podría adelantarse alguna parte de la operación siguiente?

Si, para que el trámite pueda tener más eficiencia, y pueda hacerse en el menor tiempo posible, evitando malestar en el afiliado. Pero esto no se observa en el Departamento ya que todo sigue un orden secuencial.

- **Mano de obra:**

¿Quién lo hace?

Intervienen todos los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal, esto es Mora Patronal, Control Patronal e Historia Laboral.

El operario, ¿está capacitado para realizar el trabajo?

Si está capacitado para realizar el trabajo asignado, sin embargo muchas veces se carece de conocimiento de la Ley de Seguridad Social.

¿Está motivado?

No, ya que el funcionario realiza su trabajo de manera rutinaria, sin metas trazadas ni objetivos cuantificables.

¿Es responsable?

Si es responsable en las tareas encomendadas, mas lo que falta es eficiencia en su ejecución.

¿Mantiene buenas relaciones humanas?

En realidad no, se observa que en el Departamento existen rivalidades entre compañeros, envidias y resistencias, lo que impide el trabajo en equipo.

El control de calidad ¿lo puede hacer el mismo trabajador o su cliente inmediato?

No, porque el asesor de Seguridad Social una vez que realiza el informe de trabajo de inspección, lo entrega al encargado de realizar la notificación al empleador, librándose de responsabilidad de lo que suceda posteriormente.

¿Conoce las 7 herramientas del control estadístico de calidad?

No, el Departamento de Afiliación y Control Patronal no maneja ninguna herramienta de calidad que esté al alcance de todos y que ayude a organizar los datos numéricos mejorando el proceso en la toma de decisiones.

¿Es capaz de interpretar o realizar gráficos de procesos?

No se cuenta con gráficos de proceso de las actividades, que ayuden al funcionario a mejorar su entendimiento y ejecución de las labores que realiza.

¿Contribuye con sugerencias para mejorar el proceso?

No contribuye con sugerencias porque muchas de las veces no son tomadas en cuenta.

¿Tiene asignada una carga de trabajo razonable?

Sí, sin embargo al tener un método obsoleto se dejan sobrecargar de trámites pendientes.

¿Puede hacerlo otro trabajador?

Sí, siempre y cuando se dicte previa capacitación y a la vez se incentive a los funcionarios.

- **Condiciones de trabajo del lugar**

¿Dónde se hace?

En el quinto piso de la Institución en el Departamento de Afiliación y Control Patronal, en su respectiva Área.

¿Dónde debe o puede hacerse?

El trabajo de los Asesores de Seguridad Social y de todos los funcionarios que

intervienen en el proceso de recaudación, debe ser en una oficina apartada de los afiliados, a fin de cumplir a cabalidad con los objetivos sin ser interrumpidos. Para la atención de los afiliados debe asignarse un funcionario especial para dicha función.

¿Puede hacerse en otro Departamento?

No, la intención es que se lo realice en el mismo Departamento, sin embargo a nuestra manera de ver, existe una mala distribución de los puestos de trabajo. Es por eso que hemos propuesto una serie de cambios que creemos es la adecuada para los funcionarios y a la vez para los afiliados que quieren ser bien atendidos.
(Anexo 5)

¿Existe limpieza en el área de trabajo?

Si, la institución contrata personal de limpieza que mantiene limpias las oficinas.

¿Existe la debida señalización que dirijan a las diferentes Áreas del Departamento?

No, el Departamento carece de señalización, lo que causa confusión en el afiliado al no saber a qué lugar dirigirse para ser atendido.

¿Son apropiados los estantes para guardar los archivos?

No, ya que se puede notar excesivo uso papel mal archivado en carpetas que por falta de estantes son ubicadas en cartones provocando el desorden.

- **Maquinaria**

¿Se usa el mejor equipo disponible?

No, las computadoras en general son antiguas sin embargo, el problema radica en la capacidad instalada y en el software instalado.

¿Existe mucho papeleo para utilizar los vehículos?

Sí, por lo general para utilizar un vehículo se debe solicitar una hoja de movilización al coordinador de transporte, y con días de anticipación.

¿Se usan equipos especiales?

No, en las inspecciones realizadas en las empresas, solo se recopila información para posteriormente analizar en la Institución en el sistema informático.

¿Se podrían implementar equipos u otros accesorios para las inspecciones a empresas?

Sí, se debería contar con equipos para respaldar y a la vez efectivizar la inspección en la empresa, tales como mini computadoras, cámaras fotográficas, etc.

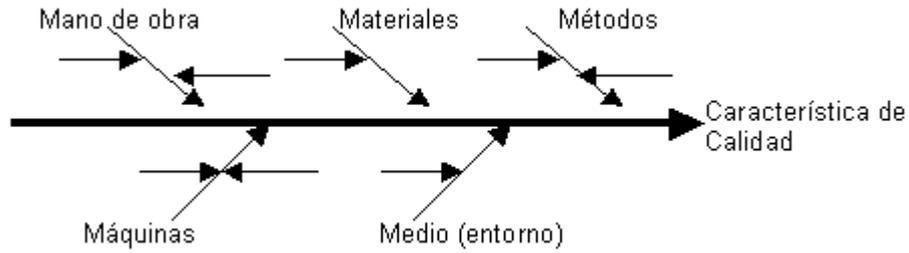
3.2.5 Acopio de datos cuantitativos firmes, para entender y averiguar las causas del problema seleccionado

A continuación profundizaremos más en los procesos, a fin de encontrar una técnica que ayude a identificar las causas del problema seleccionado, a la vez que se propondrá soluciones, para lo cual hemos seleccionado la técnica de Diagrama de causa y efecto, o conocido también como Diagrama de Ishikawa.

Diagrama de causa-efecto.

La herramienta que utilizaremos se orienta directamente a definir mejoras en el proceso, hablamos del Diagrama de Ishikawa, conocido también como el diagrama causa – efecto o espina de pescado. Este sencillo diagrama forma parte de las llamadas 7 herramientas básicas y consiste en una representación en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que representa el problema a analizar que se escribe a su derecha.

Para nuestro estudio nos enfocamos en las 5 M's, que suelen ser generalmente un punto de referencia que abarca casi todas las diferentes causas de un problema, por lo que constituye los brazos principales del diagrama causa – efecto. Las 5 M's corresponde a máquina, mano de obra, métodos, materiales y medio ambiente.



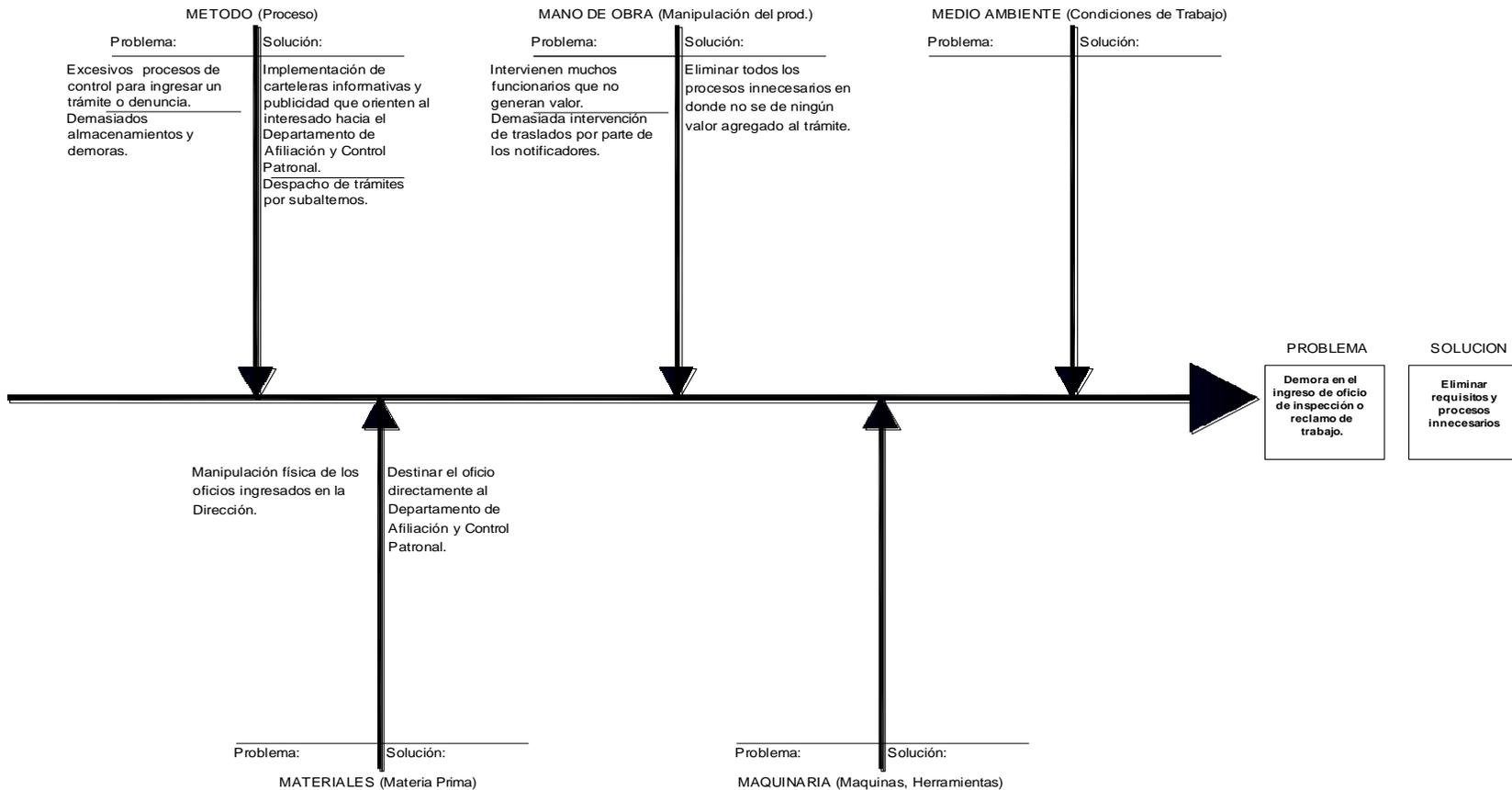
Para la realización de este Diagrama se siguen los siguientes pasos:

1. Dibujar un diagrama en blanco.
2. Escribir en forma breve el problema u objetivo de mejora.
3. Realizar una lluvia de ideas (brainstorming) de posibles causas y relacionarlas a cada categoría.
4. Priorizar las soluciones que se consideren factibles y que permitirían conseguir el objetivo planteado fácilmente.

A continuación se muestra las espinas de pescado de todos los procesos que hemos elaborado cada una con su explicación y sugerencias.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA

- DPO 1:** Requerimiento de Inspección solicitada al Director Provincial.
- DPO 2:** Director sumilla oficio de inspección a la Subdirección.
- DPO 3:** Subdirección de Servicios al Asegurado sumilla oficio de Inspección al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal.
- DPO 4:** Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal sumilla oficio de inspección al Responsable del Área de Control Patronal.



DPO 1. Requerimiento de inspección solicitada al Director Provincial.

DPO 2: Director sumilla oficio de inspección a la Subdirección.

DPO 3: Subdirección de Servicios al Asegurado sumilla oficio de inspección al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

DPO 4: Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal sumilla oficio de inspección al Responsable del Área de Control Patronal.

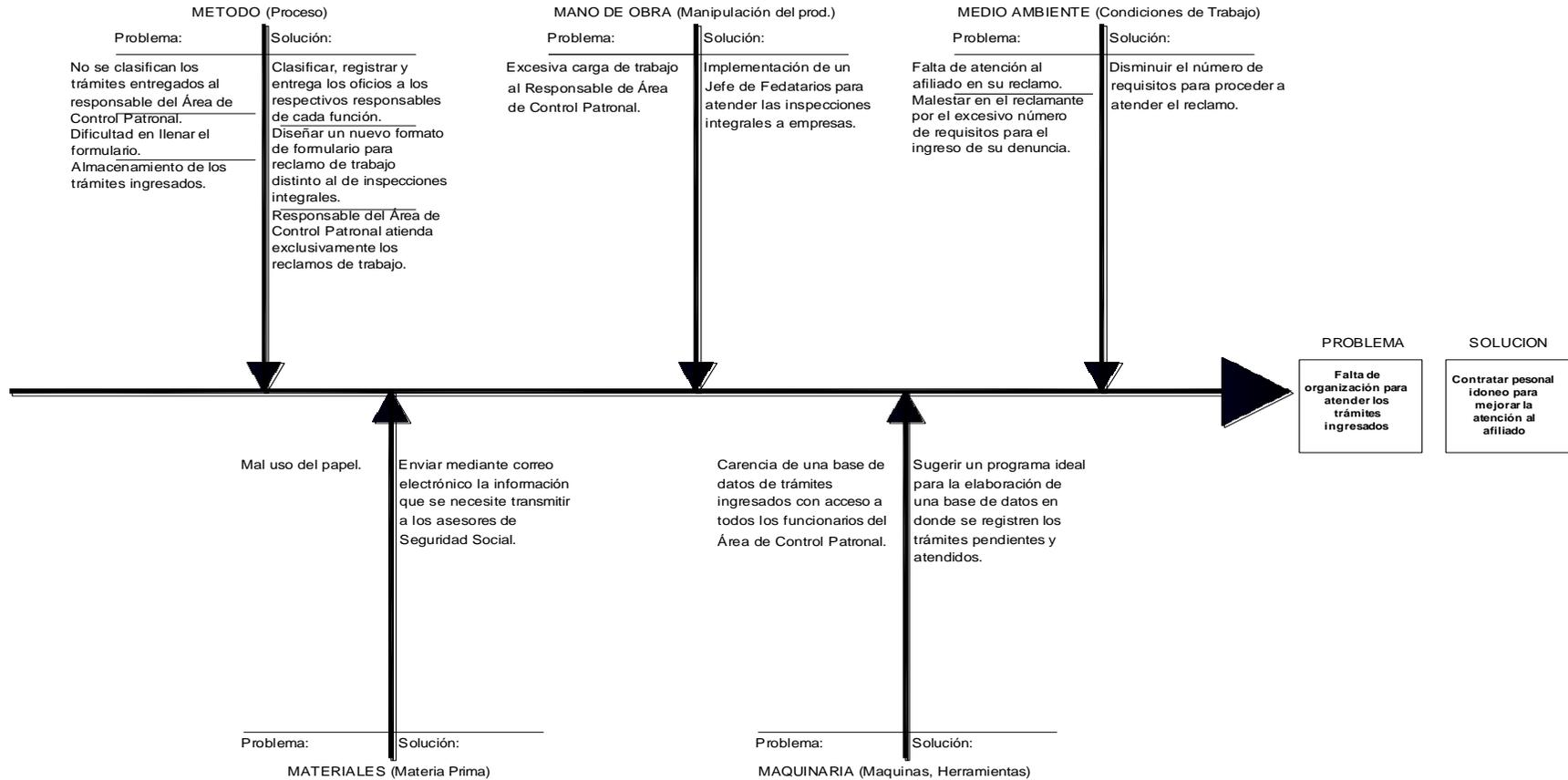
Luego del análisis realizado en todos los procesos anteriores, hemos considerado que son innecesarios, ya que intervienen funcionarios que no agregan valor al proceso, tal es el caso de las secretarías en donde se produce almacenamientos y demoras, causados muchas veces por la indisponibilidad de los directivos para dar pronta atención a los oficios.

Es por esto, que hemos considerado importante la colaboración de la secretaria de la Dirección Provincial, quien luego de analizar el oficio sepa encaminar a la parte interesada directamente hacia el Departamento de Afiliación y Control Patronal en donde se de atención a su requerimiento.

Además creemos conveniente la publicación de carteleras informativas en toda la Institución, para que el denunciante sepa en donde ingresar su reclamo directamente y hacer uso de sus derechos, sin pasar por excesivos procesos de control.

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

DPO 5: Ingreso del oficio de inspección o reclamo de trabajo.



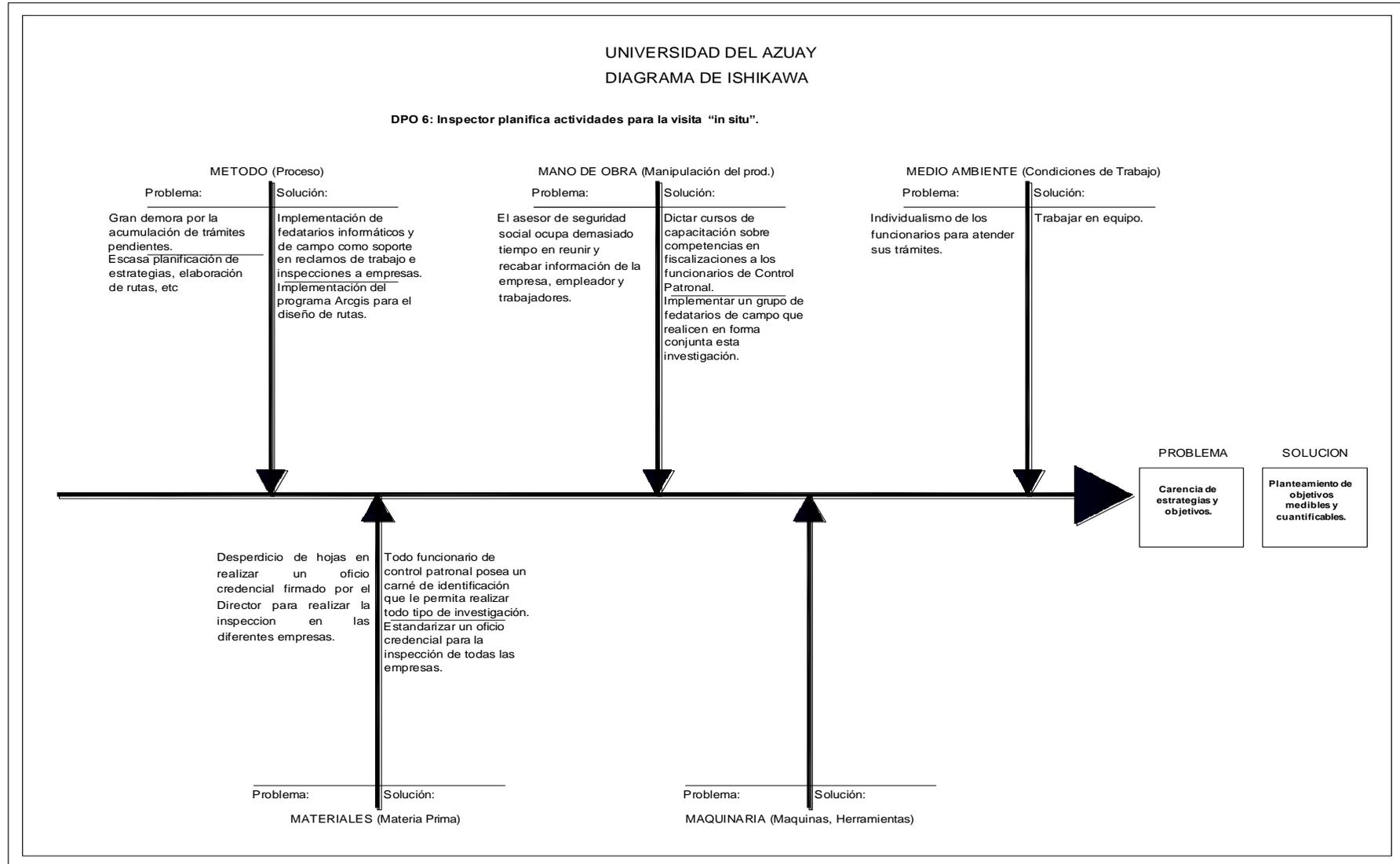
DPO 5: Ingreso del oficio de inspección o reclamo de trabajo.

Según hemos analizado, se puede observar que existe un malestar por parte de los afiliados al presentar su denuncia o reclamo, debido al gran número de requisitos que son solicitados para el ingreso del mismo. Creemos conveniente que se debería dar facilidades al denunciante, ya que muchas de las veces por no contar con los requisitos suficientes no se puede dar trámite a su denuncia negándole su derecho que por ley le corresponde.

Además de esto, es importante que los formularios en donde se ingresan las denuncias, sean sencillos, claros y de fácil comprensión, es por esto que se sugiere la realización de dos tipos de formularios, uno especial para reclamos de trabajo y otro para requerimiento de inspecciones integrales a empresas. Esta idea es con la finalidad de que mediante la implementación de un Jefe de fedatarios que sea responsable de las inspecciones integrales a empresas, se agilite la atención de trámites al delegar al Responsable de Control Patronal únicamente la atención de reclamos de trabajo.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA

DPO 6: Inspector planifica actividades para la visita "in situ".



Actividad DPO 6: Inspector planifica actividades para la visita “in situ”.

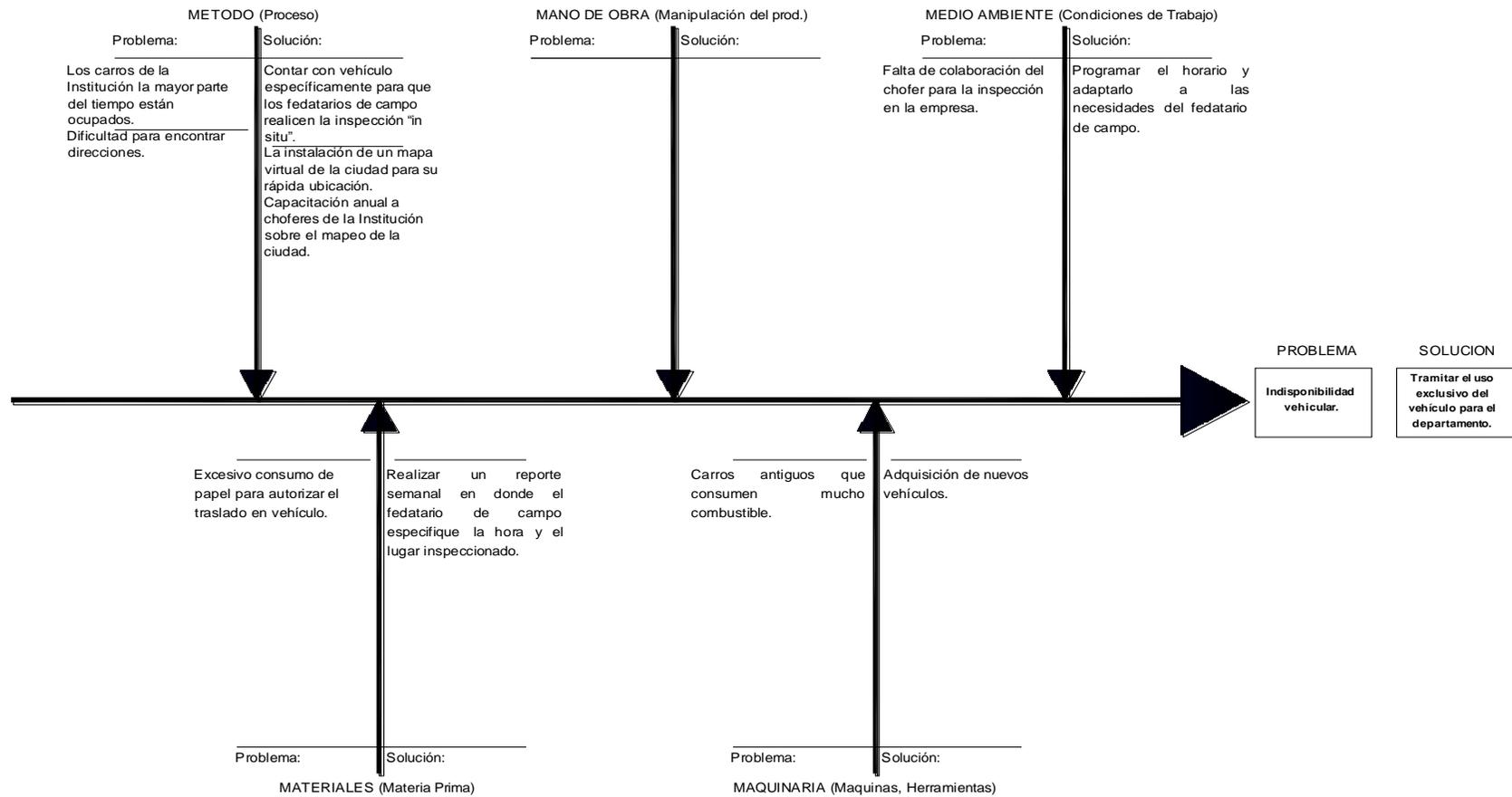
El principal problema que se presenta en este proceso es la excesiva acumulación de trámites que posee el asesor de seguridad social, una de las causas es el tiempo empleado en reunir y alistar la información necesaria tanto del denunciante como de la empresa, así también en la elaboración de los oficios credenciales a cada una de las diferentes empresas para ser firmados por el Director Provincial a fin de autorizar la respectiva inspección “in situ”.

Todo lo mencionado anteriormente, retrasan la emisión del informe de trabajo y por lo tanto la presentación de resultados. Es por esto que hemos visto importante la implementación de nuevos funcionarios con la figura de fedatarios de campo y fedatarios informáticos, ya que sus funciones estarán encaminadas a realizar inspecciones integrales a empresas, programando sus visitas y planificando sus propias estrategias para conseguir el mayor número de afiliados.

Es necesario estandarizar un solo modelo del oficio credencial por parte del Director, para que el mismo sirva para todas las empresas y así evitar el desperdicio de tiempo y los almacenamientos innecesarios.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA

DPO 7: Coordinación de Transporte



Actividad DPO 7: Coordinación de Transporte

El problema se presenta principalmente por la falta de disponibilidad vehicular para realizar la inspección, lo cual representa un obstáculo para los asesores de seguridad social ya que deben postergar sus visitas a las empresas viéndose atrasado su trabajo de inspección.

Mediante la implementación de fedatarios de campo cuyo trabajo será básicamente las visitas integrales a empresas, se requiere contar con un vehículo destinado únicamente para que los fedatarios de campo realicen su trabajo en cualquier lugar y a cualquier momento del día sin esperar la asignación de un vehículo. Claro está que el fedatario deberá llevar un registro de las empresas visitadas y presentar al coordinador de transporte oportunamente.

Además se puede observar que existe dificultad para encontrar las direcciones de las empresas, por lo que se recomienda contar con un mapa digital de fácil localización de calles y avenidas. En cuanto a visitas sin un previo reclamo o denuncia se pretende estratificar por zonas y manzanas a la ciudad a fin de cubrir todos los establecimientos económicos.

Actividades:

DPO 8: Asesor de Seguridad Social entrevista al empleador.

DPO 9: Revisión de Documentación del Representante Legal

DPO 10: Revisión de Documentación de Trabajadores

DPO 11: Entrega copia de acta de citación al empleador

DPO 12: Recepción de Documentación

Mediante el análisis realizado en los procesos anteriores, nos hemos trazado el objetivo de optimizar el proceso de inspección a las empresas, sin embargo se han encontrado problemas como la resistencia del empleador para decir la verdad respecto a sus trabajadores, la falta de medios tecnológicos para evitar que el Asesor de Seguridad Social lleve la información a la Institución para su análisis posterior, y la apertura al empleador para que modifique cualquier tipo de novedad hasta que se elabore el informe de trabajo.

También se puede notar que el plazo de tres días para que el empleador entregue la documentación es un tanto exagerado.

Por esto, se sugiere que el Asesor de Seguridad Social vaya a la empresa acompañado de un militar, presentando su credencial y un oficio de respaldo por parte del director, para que el empleador permita el ingreso a la empresa y verificar el número exacto de trabajadores que se encuentran laborando al momento.

Es importante la implementación de un fedatario de campo, para que realice la inspección y deje constancia de lo investigado, además contarán con una cámara fotográfica para recolección de evidencias y la ayuda de una mini computadora para transferir información y mantener contacto en línea con el fedatario informático.

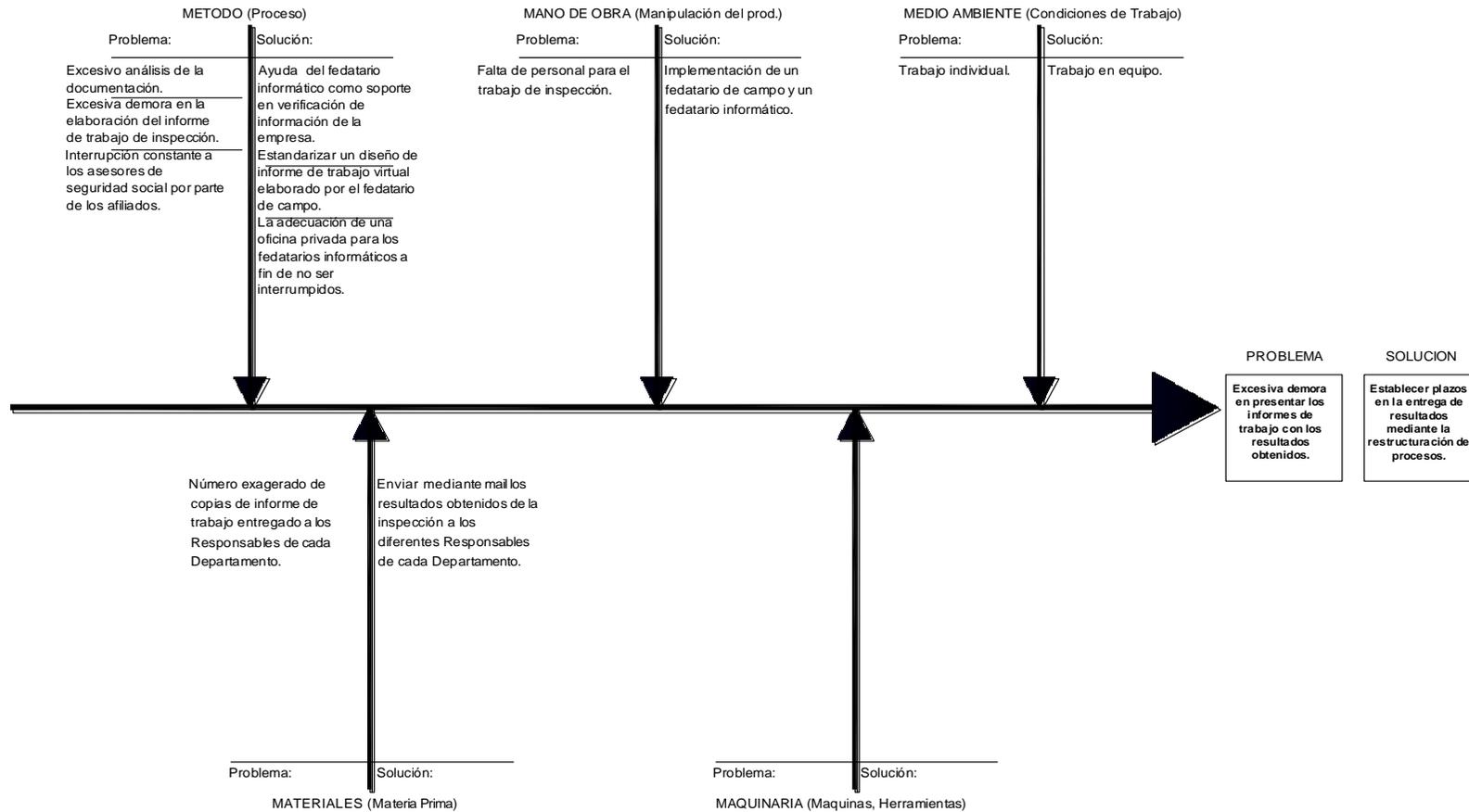
Otro problema que se presenta es que el empleador interpreta la inspección como una amenaza y se vuelve inaccesible, para lo cual el fedatario de campo analizará conjuntamente con el empleador la información, explicando las anomalías y corrigiendo los errores que se hayan presentado. Para el cumplimiento de la meta el Asesor de Seguridad Social, Fedatarios de campo y Fedatarios informáticos

deberán ser capacitados constantemente, a más de reconocer su trabajo mediante incentivos no económicos (publicación del mejor funcionario por llegar a la meta con calidad, entrega de un diploma de reconocimiento, almuerzo, etc.)

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

DPO 13: Elaboración del informe positivo de inspección.

DPO 14: Elaboración del informe negativo de inspección.



DPO 13: Elaboración del informe positivo de inspección.

DPO 14: Elaboración del informe negativo de inspección.

El Asesor de Seguridad Social emplea mucho tiempo desde la inspección en la empresa hasta la emisión del informe, para dar solución a este inconveniente se dará la implementación del fedatario de campo con el fedatario informático realizando la gestión en forma conjunta, obteniendo mejores resultados y en corto tiempo. El objetivo que se plantea abordar para estos procesos después de la elaboración del informe positivo de inspección o informe negativo, es presentar el informe de trabajo con los resultados obtenidos inmediatamente a la misma, es decir en 48 horas.

Luego se plantea que el periodo de la recolección de datos para proceder al análisis de la documentación, es demasiado amplio, lo que ocasiona una demora en la obtención del informe de trabajo, interrupciones constantes a los asesores de seguridad social por parte de los afiliados. Para solucionar este inconveniente se sugiere la ayuda de un fedatario informático como soporte en la verificación de la información a la empresa, así como estandarizar un diseño de informe de trabajo virtual elaborado por el fedatario de campo y contar con una oficina privada para los fedatarios informáticos a fin de no ser interrumpidos.

El número exagerado de copias a los diferentes departamentos ocasiona desperdicio de papel, como solución se debe enviar los resultados vía email o utilizar medios magnéticos a los diferentes departamentos, entregar un CD digital a Historia Laboral para respaldo del archivo.

El trabajo individual debe ser transformado a trabajo en equipo, agilizando de manera eficiente y eficaz, minimizando demoras que se presentan en el transcurso del trámite.

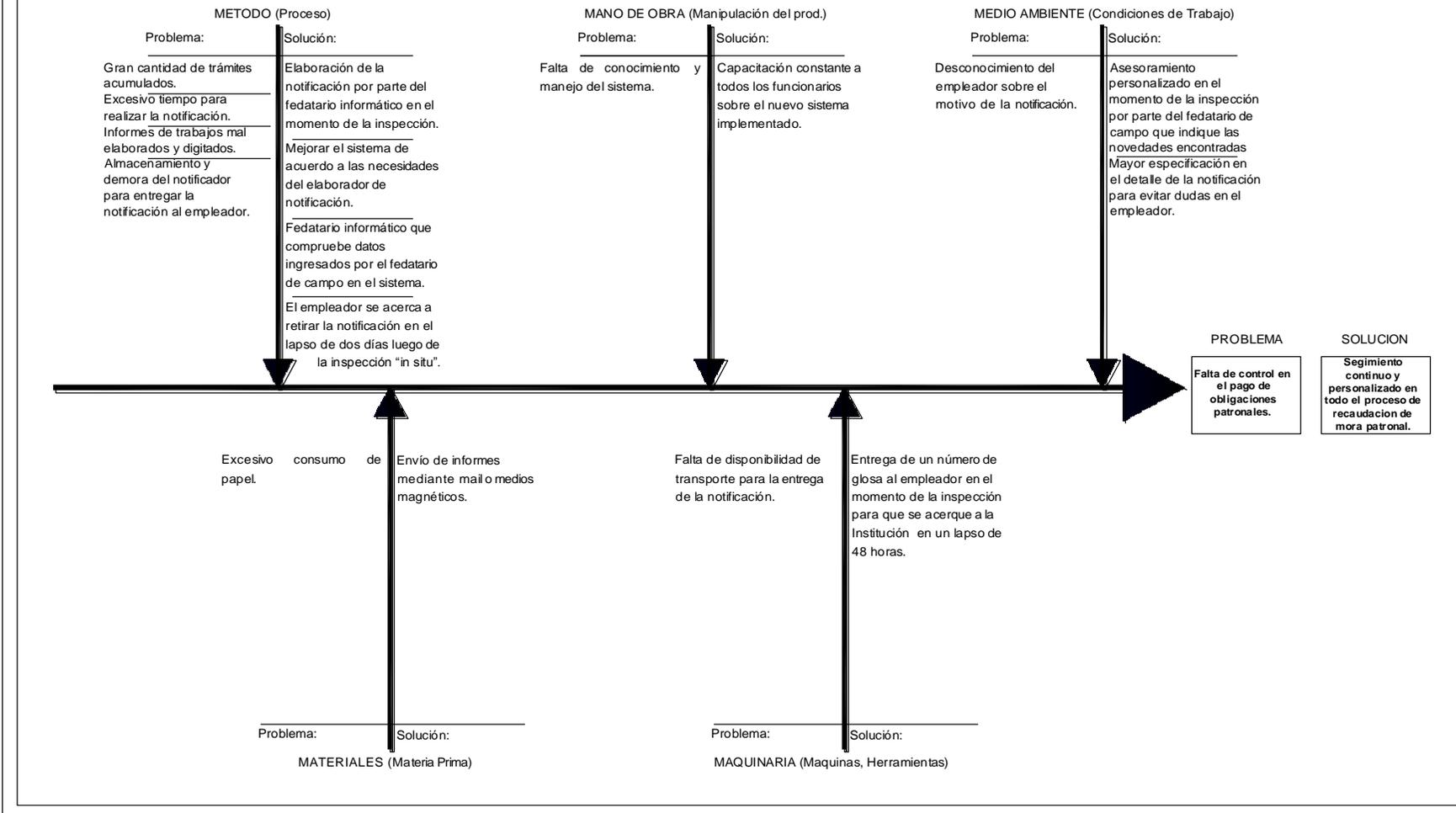
DPO 15 Responsable del Área de Control Patronal entrega informe a Historia Laboral.

Este DPO ha sido eliminado debido a que en el nuevo proceso el Responsable de Control Patronal, ya no deberá revisar los informes de inspección y enviarlos a historia laboral para la emisión de la notificación al empleador, pues la misma ya será realizada por el fedatario informático y revisada por el Jefe de Fedatarios quién enviará un informe directamente al Jefe del Departamento de Control Patronal únicamente con los resultados obtenidos.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
DIAGRAMA DE ISHIKAWA

DPO 16 Elaboración de notificación al empleador.

DPO 17 Entrega de Notificación al empleador



DPO 16 Elaboración de notificación al empleador.

DPO 17 Entrega de Notificación al empleador.

Nuevamente nos encontramos con demoras por acumulación de trámites, tiempo excesivo para realizar la notificación, informes de trabajo mal elaborados y digitados, almacenamiento y demora del notificador. Esto provoca malestar en el afiliado, haciendo que su trámite continúe paralizado. Para solucionar este inconveniente y cumplir con el objetivo de reducción de tiempo en la emisión y entrega de la notificación al empleador, se sugiere que sea elaborada por el fedatario informático, quién comprobara los datos ingresados conjuntamente con el fedatario de campo para asegurarse que sean los correctos.

Un gran problema son las direcciones incorrectas, que como se puede observar en el DPO 7, serán solucionadas mediante mapas digitales o con el programa Arcgis, en donde se dividirá a la ciudad por zonas, sectores y manzanas, identificando claramente la ubicación del establecimiento para evitar errores en las direcciones.

La falta de conocimientos y manejo del sistema debe ser solucionado con la capacitación constante a todos los funcionarios y fedatarios.

La falta de disponibilidad de transporte para la entrega de la notificación retrasa la entrega de la misma, como solución en el momento de la inspección el fedatario informático entregara al fedatario de campo un número de glosa que este dará al representante legal y se acercara a la Institución a resolver el problema en un plazo de dos días.

El desconocimiento del empleador sobre la notificación, será resuelto una vez que el fedatario brinde un asesoramiento personalizado indicando las novedades encontradas y el desglose de la notificación para así llegar a un acuerdo con el empleador.

DPO 18: EMISIÓN DE GLOSA

En este DPO, no se cambiará el orden de ejecución, pero la reducción de tiempo será primordial en este proceso. Es por esto que el objetivo es evitar que el empleador impugne la notificación o llegue a la emisión de glosa.

Para lo cual se busca llegar al empleador de una manera cordial, en donde se capacite al mismo para que no incurra en errores a futuro y poder corregir los actuales en caso de haber.

En caso de que el empleador no esté conforme con la notificación y decida impugnar, esto se lo hará directamente con el Jefe de Fedatarios quien asignará el trámite inmediatamente al fedatario responsable para que ratifique o rectifique según sea el caso en el plazo de 3 días. Esto se realiza con la intención de que el empleador no se aproveche de la impugnación para detener el trámite, logrando que no se emita la glosa que le corresponde.

Creemos conveniente que todos los avances que se realicen, deben ser informados a través del call center al afiliado, para que esté al tanto del proceso y se sienta conforme al ver que su trámite está siendo atendido.

3.2.6 Selección de la alternativa óptima y propuesta del nuevo método que mejore el proceso.

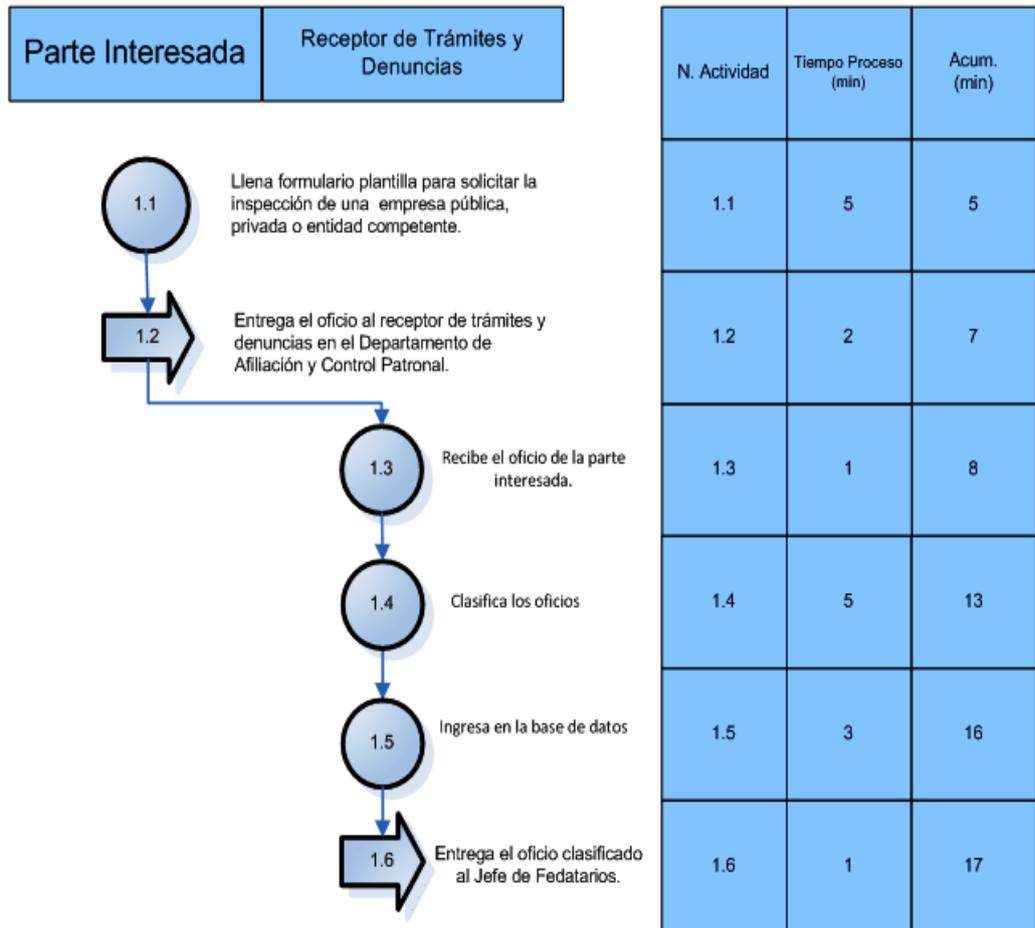
Una vez que se ha analizado el método actual, propondremos un método que suponga una mejora con respecto al actual, basándose en los resultados del examen crítico de los modelos utilizados para llegar hasta el fondo del problema.

(Anexo 4)

A continuación se presentan los Diagramas de Operación propuestos para realizar las Inspecciones Integrales en empresas públicas, privadas o entidades competentes, se ha utilizado los mismos diagramas con que se analizó el método actual, ya que facilita la comparación de los dos, empleando de manera correcta y sensata los datos, estudiando las ventajas que se espera obtener en cierto período de tiempo, estableciendo el costo de la implantación del nuevo método, previendo los inconvenientes que puede ocasionar, anticipando las resistencias al cambio que pueden generarse, etc.

Actividad del DPO:1

Proceso: Requerimiento de inspección a una empresa



Actividad del DPO 1: Requerimiento de Inspección a una empresa.

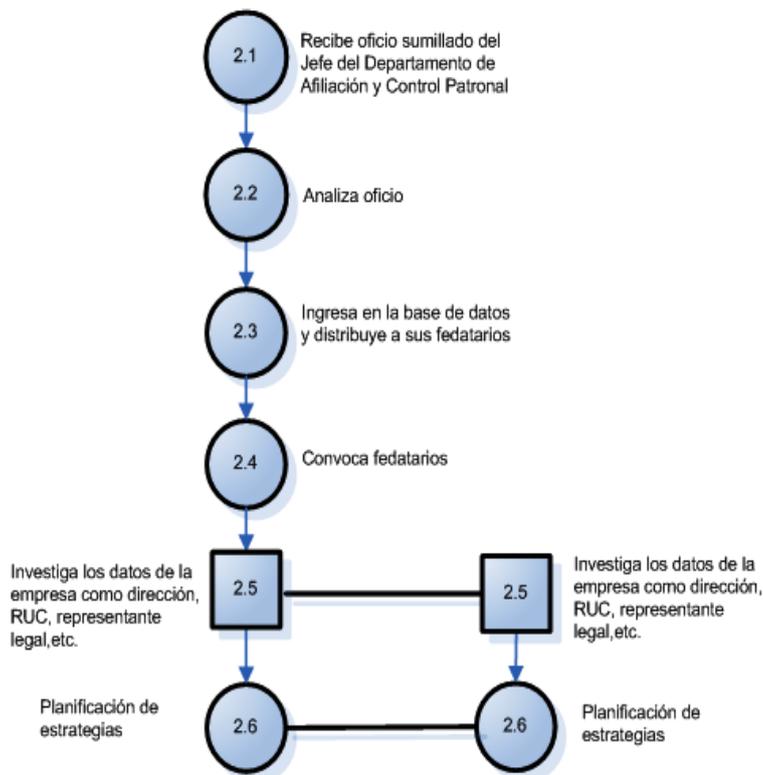
Como se puede ver en el diagrama propuesto, la parte interesada guiado de anuncios, carteleras informativas, o por los mismo funcionarios, ya no dejará su oficio de requerimiento de inspección en la Dirección Provincial, sino que lo hará directamente en Departamento de Afiliación y Control Patronal, en donde el receptor de trámites y denuncias luego de revisar, procederá a clasificar y enviar directamente al Jefe de Fedatarios para que inicie el proceso de inspección. Se estima que este proceso ocupe 17 minutos.

Actividad del DPO: 2

Proceso: Jefe de Fedatarios planifica actividades con su equipo

Jefe de Fedatarios	FEDATARIOS
--------------------	------------

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



2.1	1	1
2.2	15	16
2.3	5	21
2.4	1	22
2.5	30	52
2.6	30	82

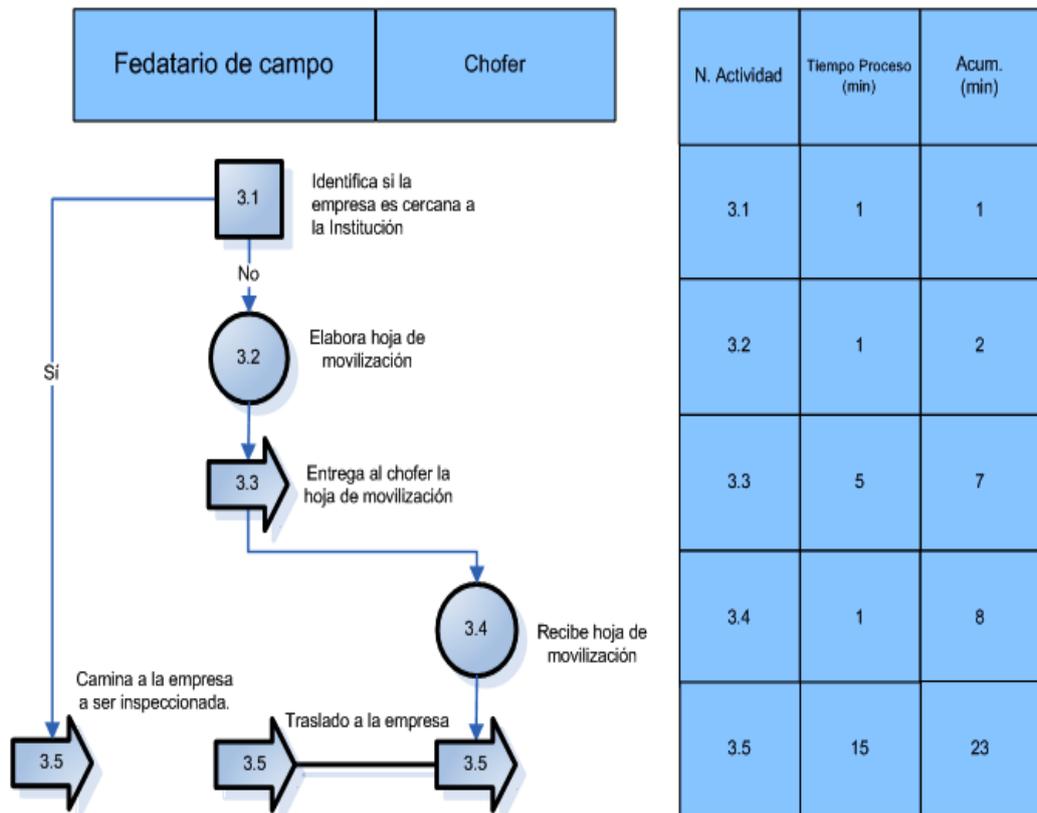
Actividad del DPO 2: Jefe de Fedatarios planifica actividades con su equipo.

Esta actividad es muy importante, y el Jefe de Fedatarios lo puede realizar ya sea cuando parte de un oficio de requerimiento de inspección por parte del interesado, o como iniciativa propia del equipo de fedatarios dentro de su planificación de actividades.

Aquí se emplea 82 minutos, y se puede observar que es primordial el trabajo en equipo, ya que tanto el Jefe de fedatarios con los fedatarios informáticos y de campo, se reúnen y participan en la planificación de estrategias para llegar de la manera más asertiva al empleador según el caso que le haya tocado. Así mismo, al trabajar en equipo se agiliza el proceso de recabación de información, pues los fedatarios buscarán diferentes medios para obtener datos del empleador, trabajadores o de la empresa en general, tales como RUC, dirección de la empresa, representante legal, etc. que serán de mucha utilidad al momento realizar la inspección.

Actividad del DPO: 3

Proceso: Fedatario de campo se traslada a Empresa



Actividad del DPO 3: Fedatario de campo se traslada a la empresa.

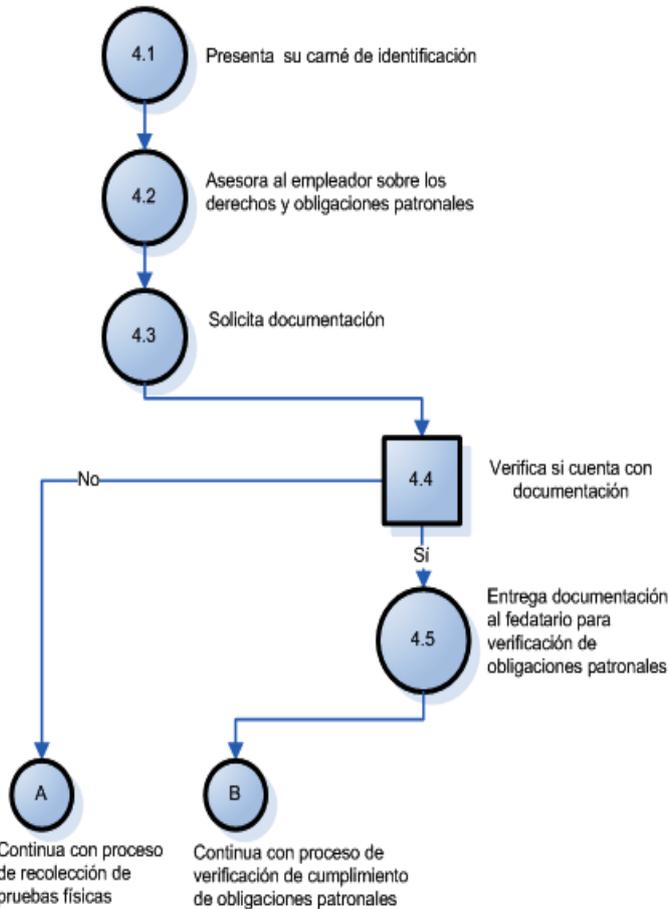
Luego de obtener toda la información necesaria, el fedatario analiza si el lugar a ser inspeccionado es cercano, ya que de ser así, no se hará uso del servicio vehicular. Caso contrario al encontrarse en lugares lejanos a la Institución, los fedatarios de campo harán uso del vehículo que por cierto será de uso exclusivo para realizar visitas e inspecciones integrales a empresas.

De esta manera se evita el proceso de solicitar un carro al coordinador de transporte, ya que muchas de las veces las inspecciones son postergadas por la indisponibilidad de los mismos. Al contar con vehículos propios para uso de los fedatarios de campo se podrán programar visitas diarias a los diferentes establecimientos económicos y se llevará un registro de los lugares visitados con la hora y la fecha. Así se podrá realizar este proceso en apenas 23 minutos.

Actividad del DPO: 4

Proceso: Entrevista con el empleador

Fedatario de campo	Empleador
--------------------	-----------



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
4.1	1	1
4.2	5	6
4.3	0.5	6.5
4.4	30	36.5
4.5	0.5	37

Actividad del DPO 4: Entrevista con el empleador.

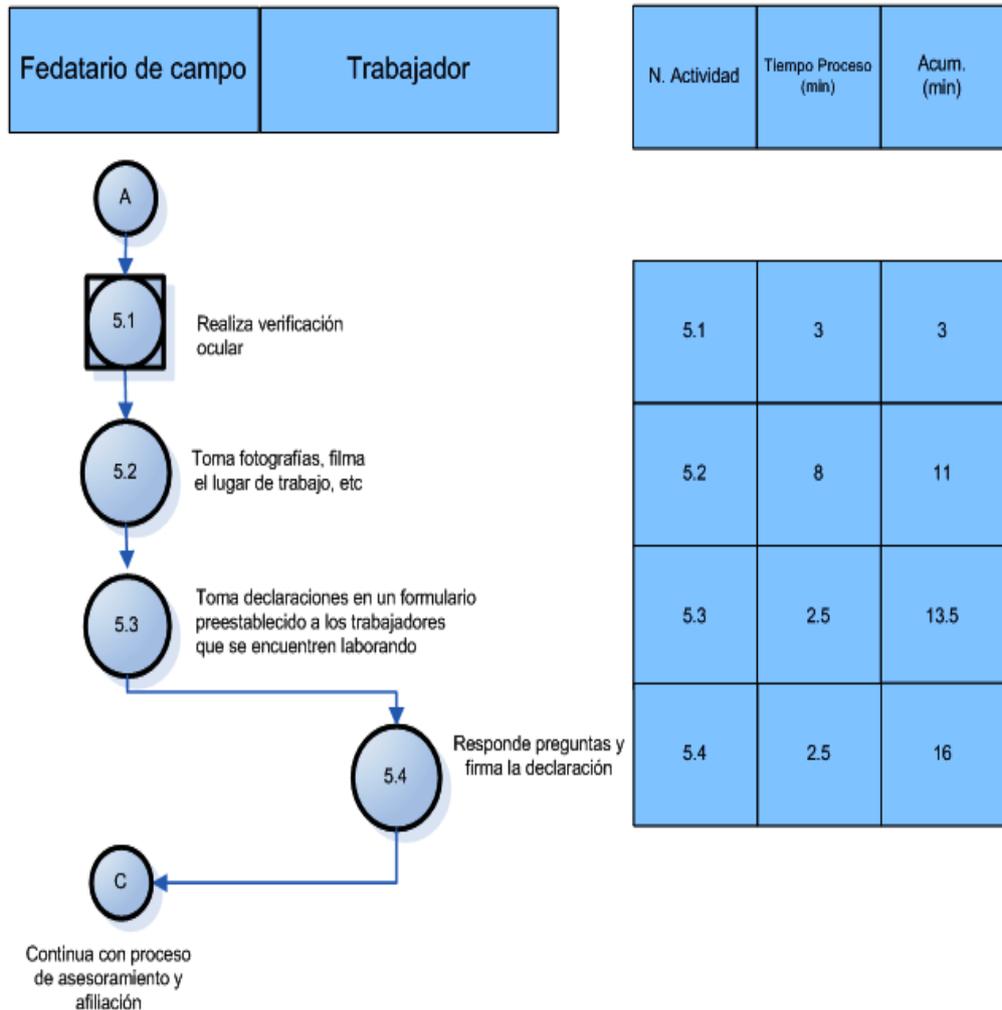
Una vez que el fedatario de campo se encuentre en la empresa, se presentará ante el empleador mostrando su identificación y el oficio credencial elaborado por el Director, el cuál será uno solo para todas las empresas.

Luego de asesorar al empleador sobre sus derechos y obligaciones, se le solicitará toda la documentación necesaria para realizar la verificación de la empresa en general. De esta manera se tomará un tiempo para alistar documentos que se requieran, tales como contratos de trabajo, roles de pago, estados financieros, etc.

Este proceso ocupa 37 minutos y es muy importante ya que luego de obtenida la información se continuará con el proceso de verificar si se está cumpliendo con las obligaciones patronales de afiliar al seguro social a sí mismo como representante legal y a sus trabajadores, y en caso de que el empleador no cuente con esta información el fedatario de campo recolectará todas las pruebas físicas necesarias para su sustento.

Actividad del DPO: 5

Proceso: Recolección de pruebas físicas

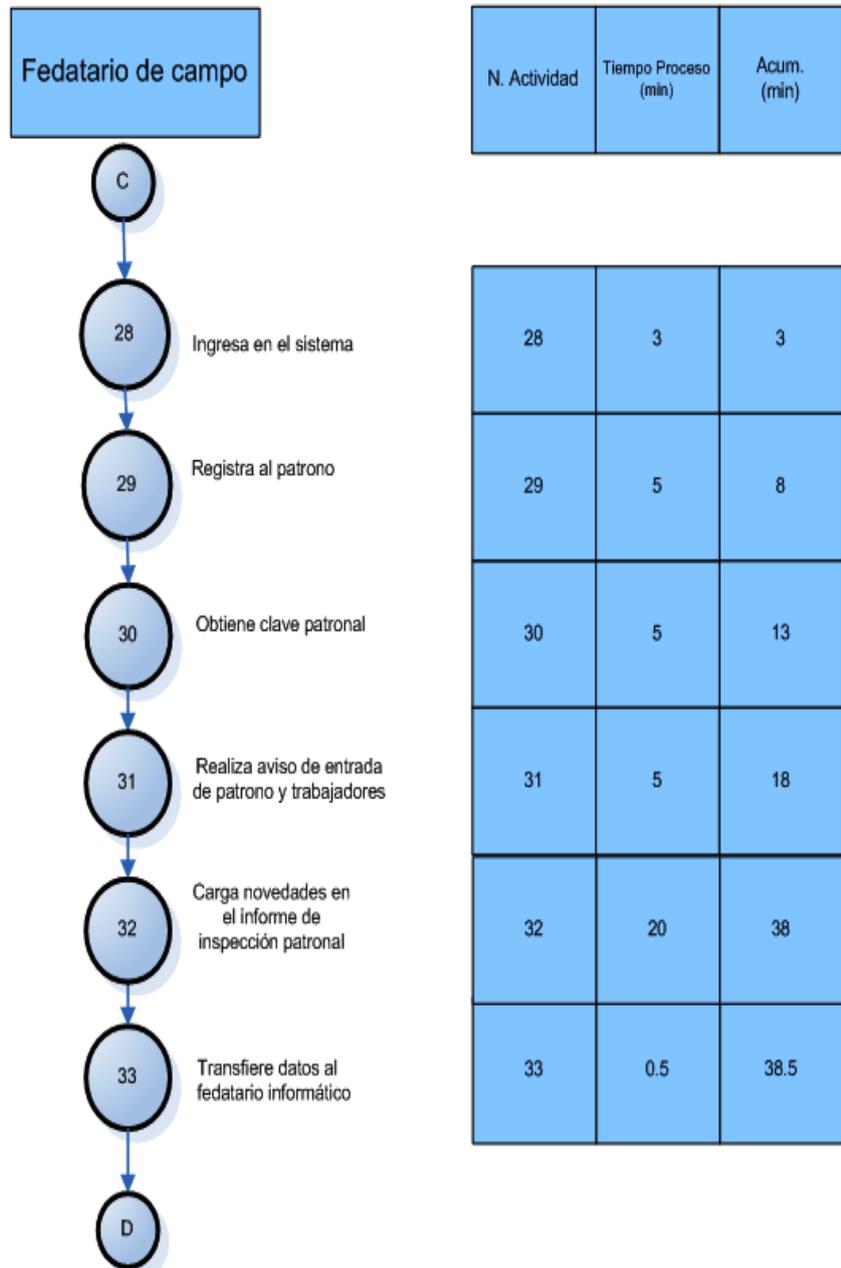


Actividad del DPO 5: Recolección de pruebas físicas.

Este proceso se lo realizará en caso de que el empleador no tenga la documentación o se niegue a entregarla, entonces el fedatario de campo procederá a recopilar pruebas físicas, esto es tomar fotografías del lugar, filmar las actividades que se estén realizando, tomar declaraciones a todos los trabajadores que se encuentren laborando, etc. El tiempo empleado será de 21 minutos, y el trabajador tendrá que colaborar con la entrevista y firmar la misma.

Actividad del DPO: 6

Proceso: Asesoramiento y Afiliación



Actividad del DPO 6: Asesoramiento y Afiliación.

Luego de contar con todas las pruebas necesarias que justifiquen la actividad laboral en dicho establecimiento inspeccionado, se procede inmediatamente a la afiliación del patrono y sus trabajadores, para esto, el fedatario de campo deberá utilizar su minicomputadora para ingresar en el sistema y registrar al patrono con la finalidad de obtener la clave patronal, posteriormente se realiza los respectivos avisos de entrada de todo el personal.

Este trabajo, el fedatario de campo lo registrará ese mismo momento en un modelo estandarizado de informe de inspección (anexo 6), con lo cual se evita realizar un informe largo y tedioso después de varios días y en la Institución, pues éste nuevo formulario incluirá básicamente la información de la empresa como el RUC, razón social y nombre del representante legal, además el registro con el número de cédula de los trabajadores a quienes se realizó los avisos de entrada incluyendo el cargo que ocupa, periodo que trabajó y remuneración respectivamente.

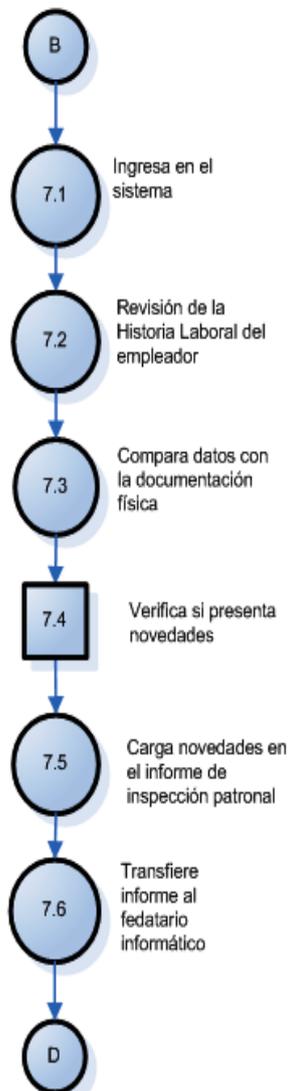
Una vez ingresados los datos del informe de inspección al sistema, se enviará al fedatario informático, quien estará listo para continuar con el proceso de revisar y comprobar la información enviada por el fedatario de campo. Todo este proceso implica 38.5 minutos en su ejecución.

Actividad del DPO: 7

Proceso: Fedatario de campo verifica el cumplimiento de las obligaciones patronales

Fedatario de campo

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



7.1	3	3
7.2	4	7
7.3	120	127
7.4	1	128
7.5	20	148
7.6	0,5	148.5

Actividad del DPO 7: Fedatario de campo verifica el cumplimiento de las obligaciones patronales.

El fedatario de campo ingresa en el sistema para revisar la historia laboral del empleador, a diferencia del proceso actual en donde el Asesor de Seguridad Social visitaba a la empresa, solicitaba documentación y realizaba el análisis en la Institución, consumiendo así gran cantidad de tiempo.

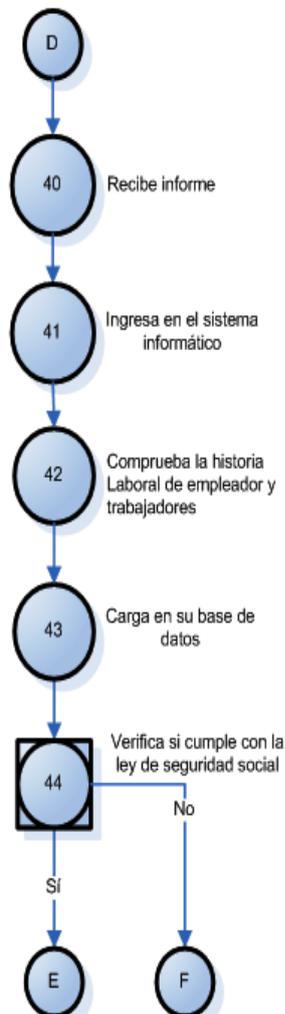
Para el proceso actual, se propone que el fedatario de campo lleve su mini computadora a la empresa y en ese momento ingrese al sistema, revise la historia laboral del empleador y de los trabajadores, para poder verificar si existen novedades al momento de comparar datos con la documentación física que es entregada por el empleador, de esta manera transferirá cualquier novedad que fuese encontrada al fedatario informático, quien estará en línea para cualquier consulta. Este proceso se realiza en 148.5 minutos equivalentes a 2 horas y 18 minutos.

Actividad del DPO: 8

Proceso: Fedatario informático revisa y comprueba información

Fedatario Informático

N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------



Continúa con proceso de Registro de cumplimiento patronal

Envía código de notificación

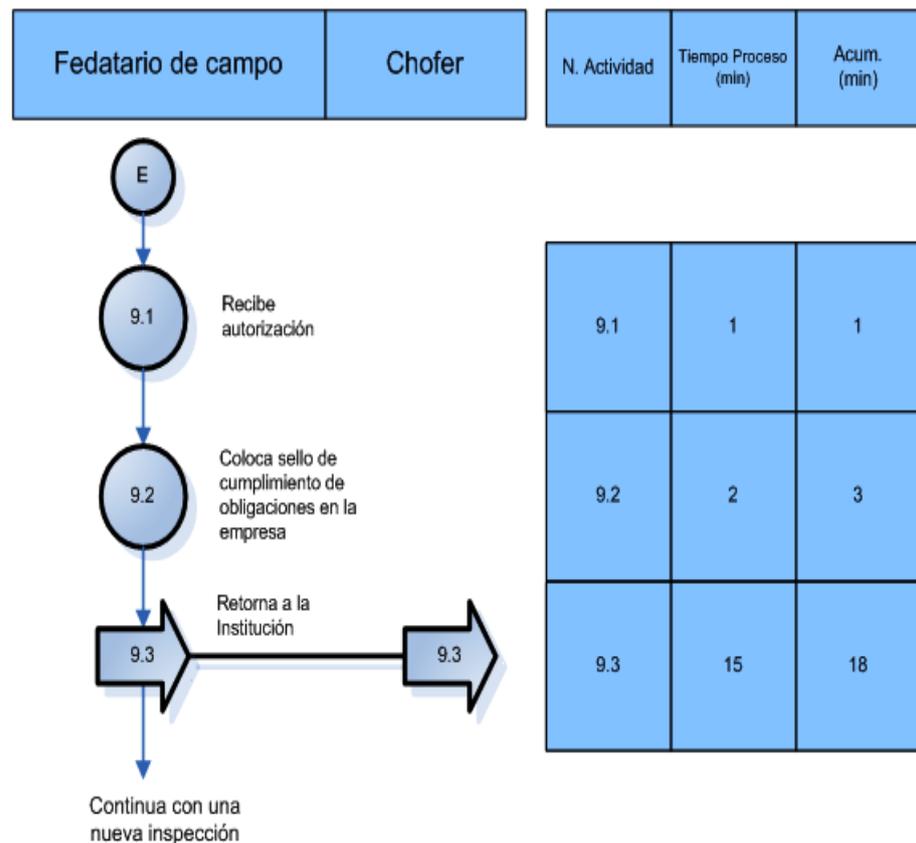
40	0.5	0.5
41	5	5.5
42	40	45.5
43	5	50.5
44	5	55.5

Actividad del DPO 8: Fedatario informático revisa y comprueba información.

Para evitar el excesivo tiempo en la elaboración de la notificación, y la mano de obra que no agrega valor al proceso, se ha visto necesario la implementación del fedatario informático, quien tiene la función de trabajar en línea, de esta manera toda la información enviada por el fedatario de campo se deberá ingresar en el sistema y comprobar que el trabajo de inspección en la empresa se haya ejecutado de manera correcta. En caso de no encontrar ningún tipo de novedad envía una autorización al fedatario de campo, indicando que el empleador está cumpliendo con la ley. De no ser así continua con proceso de Entrega de código de notificación al empleador. Este proceso se realiza en 18 minutos.

Actividad del DPO: 9

Proceso: Registro de cumplimiento Patronal

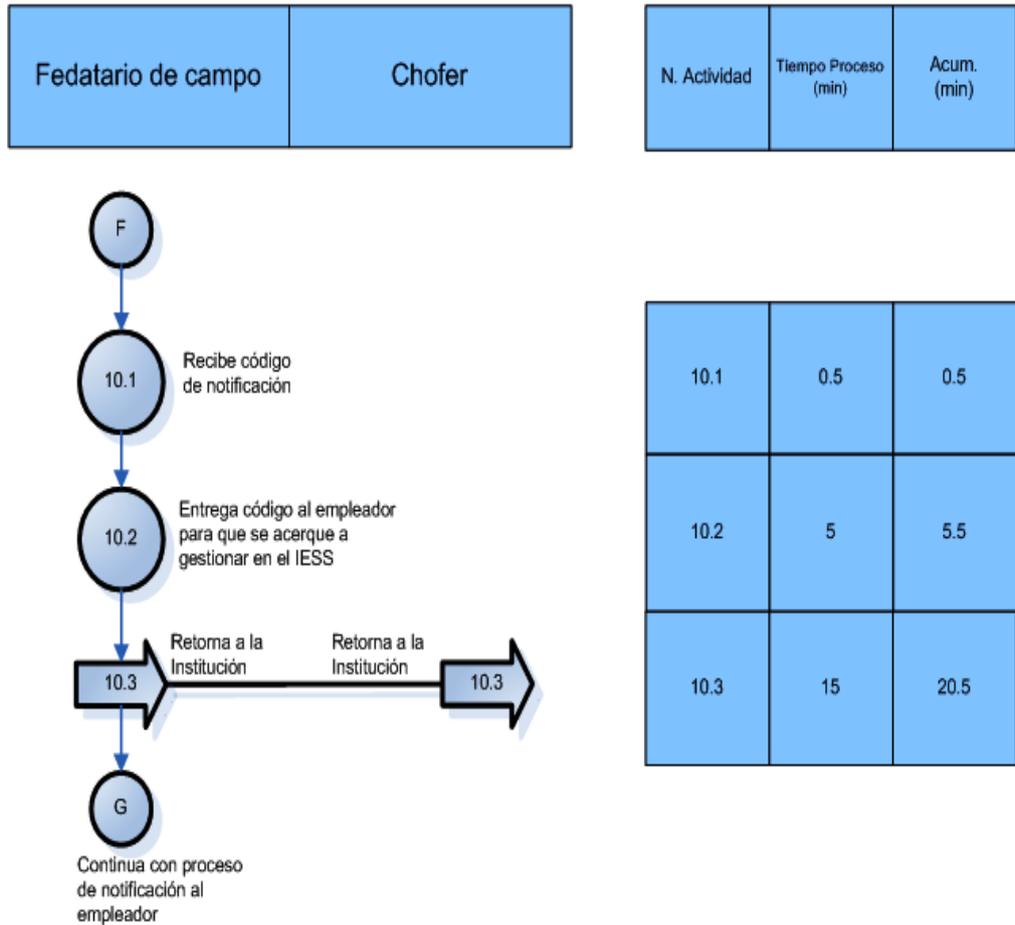


Actividad del DPO 9: Registro de cumplimiento patronal.

El registro del cumplimiento patronal es el proceso en el cual el fedatario de campo recibe la autorización por parte del fedatario informático para colocar el sticker en un lugar visible de la entrada al establecimiento económico, como muestra de que el empleador está cumpliendo con las obligaciones patronales según el artículo 2 y 73 de la Ley de Seguridad Social.

Actividad del DPO: 10

Proceso: Entrega código de notificación

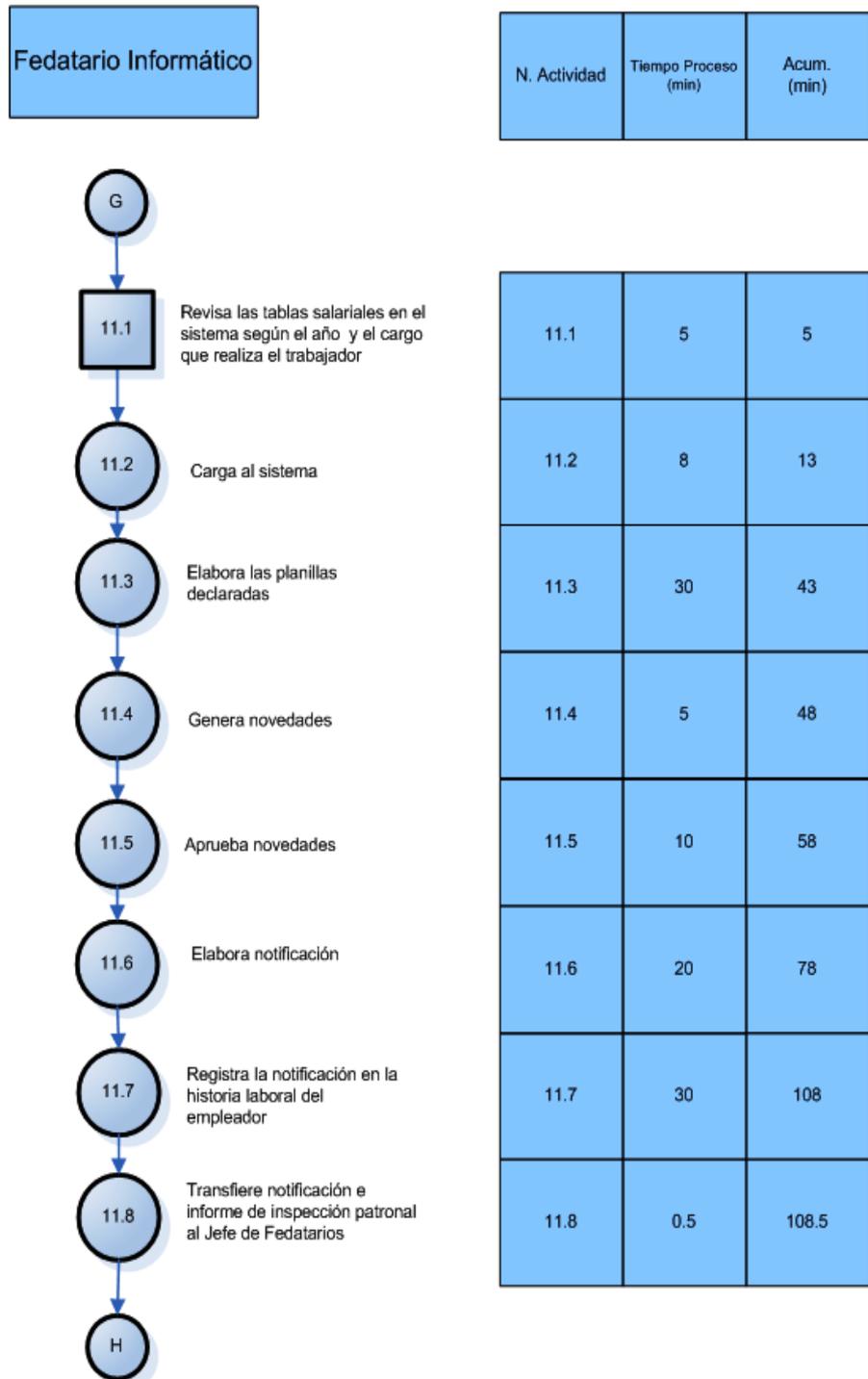


Actividad del DPO 10: Entrega código de notificación.

En este proceso a diferencia del anterior, se ocasiona cuando el fedatario de campo ha detectado irregularidades como, falta de afiliación a trabajadores, subdeclaraciones, etc. El fedatario informático procede a enviar un código de notificación que será entregado al empleador, para que acuda en un plazo de 48 horas al IESS, y se le entregue la notificación con la cuantía detallada a cancelar.

Actividad del DPO: 11

Proceso: Fedatario informático emite notificación al empleador



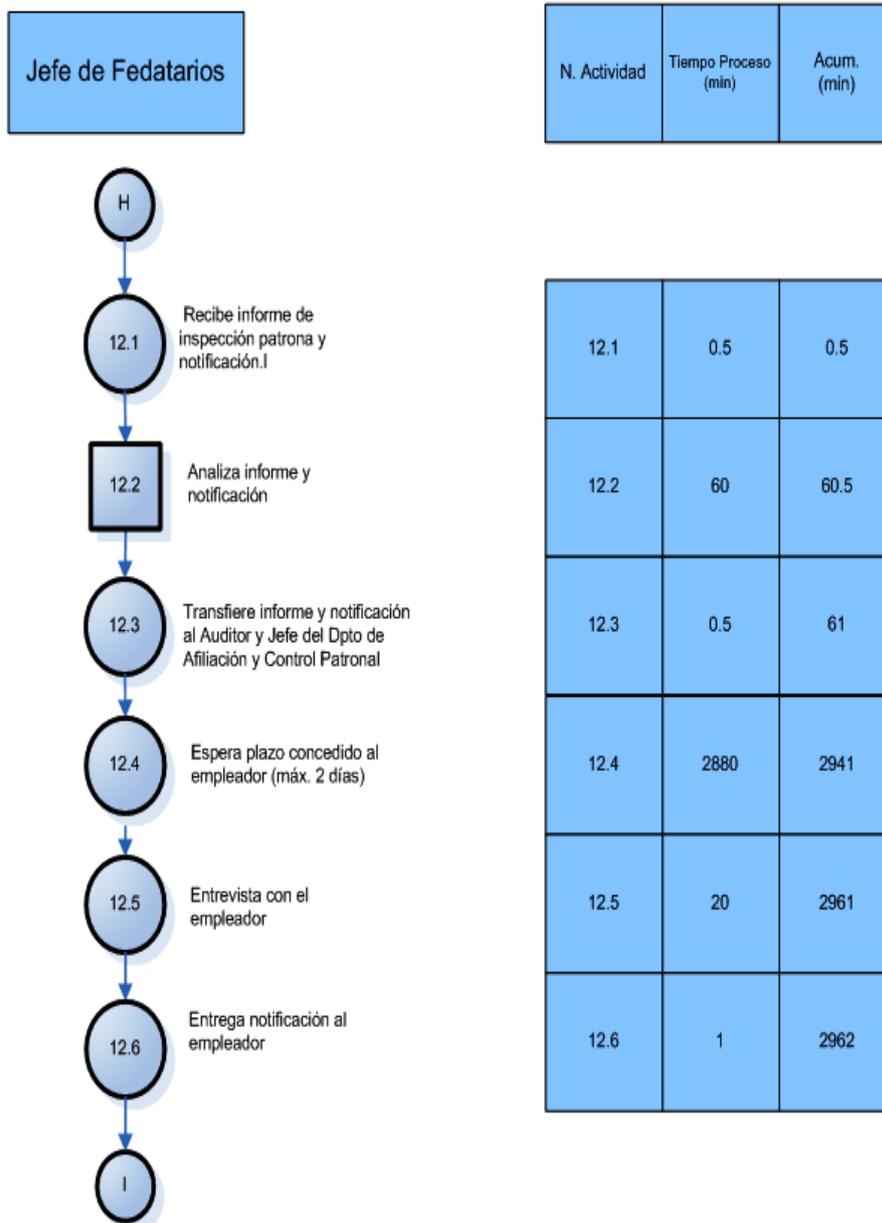
Actividad del DPO 11: Fedatario informático emite notificación al empleador

Como se ha podido notar este proceso se realiza cuando el informe de inspección en el establecimiento económico ha generado novedades, entonces el fedatario informático inmediatamente emite la notificación al empleador basándose en el informe de trabajo del fedatario de campo, para esto deberá revisar las tablas salariales según el año y el cargo que realiza el trabajador, cargar al sistema, elaborar las planillas declaradas, generar y aprobar novedades y registrarla en la historia laboral del empleador, posterior a esto transfiere la notificación e informe de inspección patronal al Jefe de Fedatarios.

Este proceso es muy importante, pues se ve reducido el tiempo de su ejecución a 108 minutos equivalentes a 1 hora y 48 minutos. Posteriormente la notificación deberá ser entregada al jefe de Fedatarios, quien gestionará con el empleador.

Actividad del DPO: 12

Proceso: Empleador gestiona acuerdo de pago con el Jefe de Fedatarios

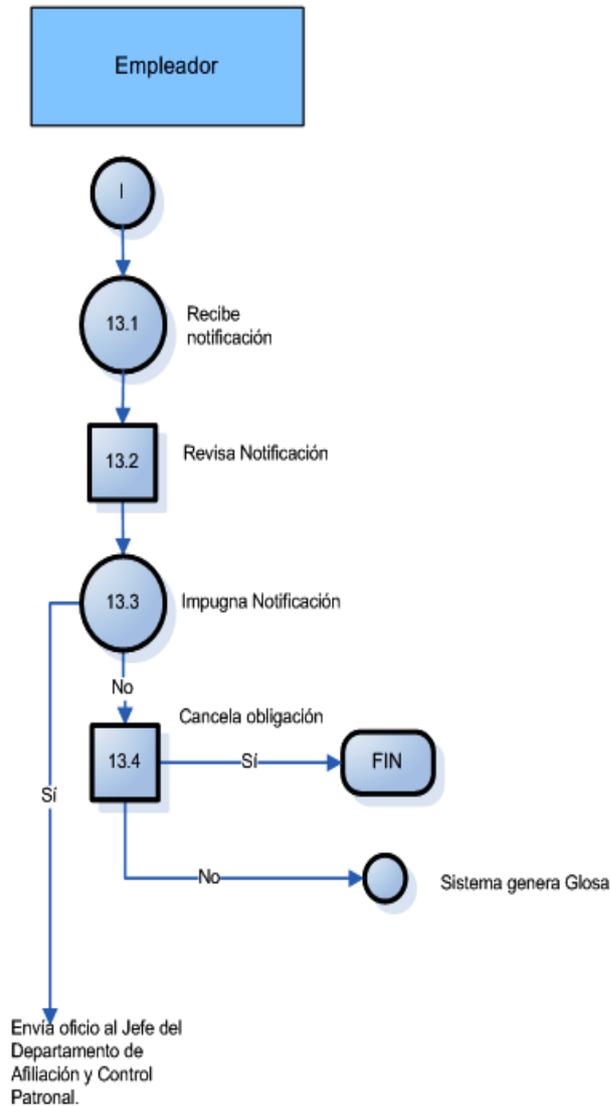


Actividad del DPO 12: Empleador gestiona acuerdo de pago con el jefe de fedatarios.

Una vez recibida la notificación, se concede al empleador el plazo de 2 días para que se acerque al IESS a retirar la notificación. Esto a más de lograr un acercamiento al empleador para aclarar cualquier duda sobre la notificación, también consigue eliminar el proceso en que el notificador se traslade a la empresa a entregar dicha notificación, pues se ha visto que a causa de la indisponibilidad vehicular, la entrega se la hace con demasiado retraso.

También se indica que el Jefe de Fedatarios, será el encargado de emitir un informe con los resultados obtenidos al Jefe del Departamento de Afiliación y Control Patronal, además creemos importante contar con un auditor a fin de que realice un seguimiento de todas las actividades realizadas

Actividad del DPO: 13 Proceso: Emisión de Glosa



N. Actividad	Tiempo Proceso (min)	Acum. (min)
--------------	----------------------	-------------

13.1	1	1
13.2	5	6
13.3	11520	11526
13.4	31680	43206

Actividad del DPO 13: Emisión de glosa.

Este es uno de los procesos al cuál se espera no tener que llegar, pues para estos se ha propuesto la implementación de los fedatarios de campo, quienes no solo obtendrán la documentación del establecimiento, sino asesorarán y capacitarán al empleador en los errores que ha incurrido. Así cuando se le entregue la notificación tendrá pleno conocimiento del motivo y cancelará en el plazo que establece la ley de 30 días.

Sin embargo, si aún así el empleador se encontrase en desacuerdo y decidiera impugnar dicha notificación, lo podrá hacer dentro de los 8 días de emitida. En estos casos lo que se propone es que el oficio de impugnación por parte del empleador, sea entregado al Jefe de Departamento de Afiliación y Control Patronal, pues será el funcionario que asigne inmediatamente al fedatario que realizará la ratificación o rectificación del informe pero en un plazo de 3 días.

3.2.6.1 Cuadro de resumen del estudio.

El cuadro que hemos elaborado, nos permite conocer el tiempo y costo que implica la recaudación de la mora patronal con el proceso actual y con el propuesto, tanto para un informe de inspección negativo, como para uno positivo.

Como ya hemos podido ver, un informe positivo se lo realiza cuando el establecimiento está cumpliendo con todo lo establecido en la Ley de Seguridad Social, es decir cuando luego de realizada la inspección en la empresa no se ha registrado alguna novedad, mientras que un informe negativo es aquel en el que se ha realizado varios procedimientos hasta conseguir el cumplimiento de lo establecido en la ley.

**RESUMEN DEL
ESTUDIO**

Proceso: Informe Negativo de Inspección realizada en empresas públicas, privadas o entidades competentes.

Actividades:	Actual		Propuesta		Ahorro	
	N.	Tiempo (min)	N.	Tiempo (min)	N.	Tiempo (min)
Operaciones	88	27779,5	44	14709	44	13070,5
Inspecciones	21	55308	9	31819	12	23489
Transportes	27	123	5	38	22	85
Demoras	5	35460	0	0	5	35460
Almacenamientos	9	17535	0	0	9	17535
TOTAL:	150	136205,5	58	46566	92	89639,5

Costo de mano de obra	\$ 2.517,01	\$ 72,25	\$ 2.444,76
------------------------------	--------------------	-----------------	--------------------

En base a lo expuesto se puede ver que la recaudación de la mora patronal con el método actual se realiza en 136.205 minutos lo que equivale a 3 meses 4 días, mientras que con el método propuesto se lo realiza en 46.566 minutos o lo que equivale a 32 días y 8 horas, obteniendo así un ahorro del 66% del tiempo actual comparado con el propuesto. Es importante recalcar que este tiempo incluye los treinta días que el empleador tiene de plazo para cancelar la obligación.

En cuanto a la mano de obra, el método actual implica un costo de \$2.517,01 por cada trámite atendido, que comparado con el costo que tiene el método propuesto de \$72,25 se obtiene un ahorro del 97%.

La cantidad monetaria fue obtenida en relación al salario por minuto de cada funcionario que interviene en el proceso de recaudación, multiplicado por los minutos que utiliza hasta terminar dicho proceso.

**RESUMEN DEL
ESTUDIO**

Proceso: Informe Positivo de Inspección realizada en empresas públicas, privadas o entidades competentes.

Actividades:	Actual		Propuesta		Ahorro	
	N.	Tiempo (min)	N.	Tiempo (min)	N.	Tiempo (min)
Operaciones	59	3170,5	26	276	33	2894,5
Inspecciones	14	11851	5	67	9	11784
Transportes	23	86	5	38	18	48
Demoras	4	28260	0	0	4	28260
Almacenamientos	6	11595	0	0	6	11595
TOTAL:	106	54962,5	36	381	70	54581,5

Mano de obra

1888,65

70,46

1818,19

Según se puede observar en el cuadro de resumen, cuando es un informe positivo, con el método actual se lo realiza en 54.962 minutos, es decir en 38 días y 4 horas lo que con el método propuesto se lo estaría realizando en 381 minutos o su equivalente a 6 horas, ahorrando así el 99% de tiempo con respecto al método actual.

En lo que ha mano de obra se refiere, también se puede ver que existe un ahorro del 96% considerando que con el método actual el costo es de \$1.888,65 mientras que con el propuesto la cantidad sería de \$70,46 en realizar cada trámite o denuncia.

3.2.6.2 Manual del Fedatario.

Luego de expuestos los resultados del estudio, hemos creído conveniente elaborar un manual del fedatario, pues es factible que el funcionario que asuma la responsabilidad de fedatario de campo o informático, conozca a cabalidad las funciones que desarrollará en este papel de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos del Departamento.

Creemos conveniente que el IESS debe controlar que todas las personas que son sujetos de afiliación, cumplan con los derechos y obligaciones que establece la Ley de Seguridad Social.

Para esto, hemos propuesto realizar inspecciones integrales a manera de barrido, en todos los establecimientos económicos de la ciudad de Cuenca, con la finalidad de obtener información referida a: identificación y ubicación del establecimiento, clasificación de la actividad económica, la afiliación de los trabajadores al seguro general obligatorio, el cumplimiento de obligaciones patronales, así como también el establecimiento y recaudación de la mora patronal por evasión o subdeclaración y; la cobertura del seguro social a nuevos afiliados.

Legislación del IESS.

Ley de Seguridad Social

La actividad que desarrolla el IESS, está amparada por la nueva Ley de Seguridad Social; promulgada por el Parlamento Nacional, mediante Ley 2001-55, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 465, el 30 de noviembre del 2001, hasta la presente fecha, no se ha elaborado su Reglamento General por lo que el IESS,

ha tenido que verse obligado a expedir reglamentos parciales mediante resoluciones

Quienes son sujetos de afiliación

Art 2: “Son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella en particular.

Confidencialidad de la información

El funcionario del IESS, está en la obligación de guardar reserva en las investigaciones que se realicen sobre la información que obtuviere y receptor reclamos.

De las sanciones

El IESS establece sanción al empleador o sujeto de protección ante la negatividad del empleador en proporcionar la información y facilidades que permitan llevar a cabo los procesos de control, aplicando una multa equivalente al 4% del total de sueldos aportables al IESS, tomando como referencia la última planilla de aportes; sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar el incumplimiento de las obligaciones patronales.

La retención por parte del empleador de los aportes y descuentos a sus trabajadores y/o empleados y no depositados en el IESS, es motivo de sanción penal de tres a cinco años de prisión y una multa igual al duplo de los valores no depositados.

Objetivo y Organización.

Objetivo

Afiliar a la población económicamente activa dispuesta en términos de la distribución sectorial de los establecimientos económicos y simplificar los procesos de inspección.

Organización

Para cumplir el objetivo de afiliación y procesos de calidad, se requiere de la participación eficiente de varias figuras operativas, de las cuales se destaca principalmente al fedatario de campo, quien tendrá la responsabilidad de obtener la información y afiliar al empleador y a los trabajadores que se encontraren laborando al momento de la inspección.

Obligaciones del Fedatario de Campo

- Estudiar detenida y cuidadosamente La Ley de Seguridad Social hasta lograr su total comprensión.
- Visitar todos y cada uno de los locales, establecimientos y unidades económicas ubicadas dentro de su área de trabajo.
- **Presentar la credencial que lo acredite como fedatario**, lo cual facilitará extraer la información del inspeccionado.
- Es obligación del fedatario, guardar absoluta reserva de las denuncias y quejas que reciba, por parte de los trabajadores de las empresas en las que están laborando, así como de sus patronos.

Facultades del Fedatario

- El fedatario de campo podrá entrar sin previo aviso y sin notificación a los lugares en que estén ocupados por trabajadores, a cualquier hora del día o de la noche.
- Examinar, controlar y realizar pruebas que considere necesarias para cerciorarse que cada uno de los trabajadores se encuentran afiliados y sus patronos estén cumpliendo con la ley de Seguridad Social.
- Interrogar, sólo o ante testigos, al empleador y al personal de la empresa sobre cualquier asunto relativo a la aplicación de disposiciones legales de la Ley de Seguridad Social.
- Exigir a los patronos o responsables la presentación de todos los comprobantes y justificativos que se refieran a su actividad económica.
- Inspeccionar los libros contables, estados financieros, así como: roles de pago, registro de asistencia, etc.

- Afiliar al patrono y trabajadores en caso de no estar cumpliendo con lo establecido en la ley.
- Colocar el sticker de cumplimiento de obligaciones en los locales donde se haya realizado la inspección y no se registre novedad alguna, para lo cual hemos propuesto un logo que irá impreso a la vez en la vestimenta del fedatario. (Anexo 7)

Asimismo, los fedatarios informáticos están facultados para:

- Formular toda clase de observaciones por escrito.
- Extender órdenes para hacer cumplir la ley de seguridad social.

Prohibición de los fedatarios.

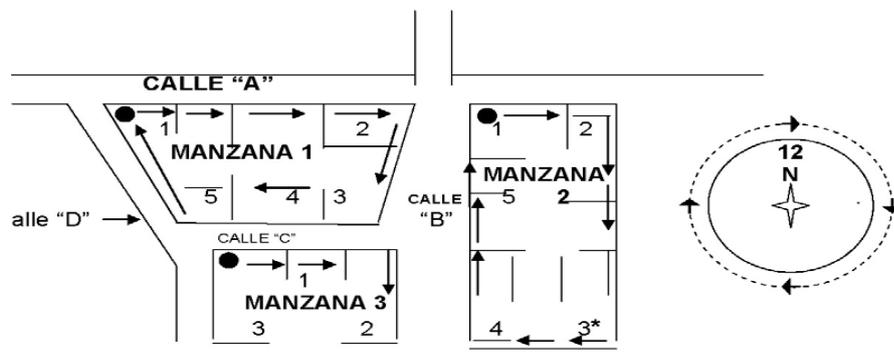
A los fedatarios les está prohibido tener interés directo o indirecto en las empresas que están bajo su vigilancia.

Protección del fedatario en el ejercicio de su función

El fedatario de campo será protegido en el ejercicio de sus funciones contra todo acto que tienda a impedir su actuación o la obstaculice, pudiendo requerir la asistencia y auxilio de los agentes del orden público.

Cartografía en el levantamiento de Información

En cuanto a la cartografía se presenta a continuación un claro ejemplo de la manera en como un fedatario de campo debe realizar el recorrido de su manzana a fin de cubrir cada uno de los establecimientos económicos, cumpliendo así con la afiliación de todos los trabajadores que laboran en dichos locales.



Como se puede observar en el gráfico el fedatario de campo iniciará su recorrido en el extremo superior izquierdo de la manzana, teniendo como referencia el norte de la misma, y procederá a inspeccionar los establecimientos en donde haya actividad productiva.

Luego continuará con la siguiente manzana y así sucesivamente hasta completar el sector.

3.2.7 Resistencia al cambio³⁸

Hay que topa un elemento fundamental en el comportamiento de las personas: el grado de motivación que posean, es decir el tener la voluntad de hacer bien las cosas y de alinearse con los objetivos y políticas de la empresa para ayudar a sacarla adelante, sin necesidad de tener a un superior encima, empujando u obligando a hacer el trabajo.

La propuesta de un cambio puede generar tres tipos de reacciones por parte de las personas de la empresa:

1. Apoyo fervoroso,
2. Indiferencia y;
3. Oposición.

Quien proponga el cambio debe aprender a trabajar con estas actitudes. La primera sería altamente deseable, aunque la práctica la señala como la más rara de acontecer. De las otras dos, la más peligrosa es, obviamente, la tercera.

Debido a la importancia que se concede al hecho de conseguir la aceptación del cambio, se muestra a continuación un artículo pertinente de Edward Krick, para que sirva como modelo de reflexión y discusión en busca que encontrar la mejor estrategia para vencer la oposición. (Tomado del texto del Dr. Jorge Paredes)

³⁸ Tomado del texto "Ingeniería de Procesos" del Doctor Jorge Paredes Roldán.

Causas específicas comunes de la resistencia del cambio, por partir de personas que tienen el poder de veto sobre el proyecto.

Para exponer las diferentes causas por las que las personas que poseen autoridad suelen rechazar una propuesta, hemos creído conveniente analiza las que más sobresalen, éstas son:

- **Incertidumbre.** Los directivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Provincia del Azuay y la Jefatura de Afiliación y Control Patronal, tienen miedo a los cambios que puedan realizar por la reacción que tomen los funcionarios de planta, perdiendo su liderazgo y poder sobre ellos, dando a conocer que también generará un costo elevado y la incertidumbre de no saber si el proyecto tendrá éxito o no.

Solución: Exponer la necesidad que requiere el Departamento de Afiliación y Control Patronal, sabiendo que este es la columna vertebral de la institución, y que requiere cambios drásticos para llegar a la meta, explicando que los funcionarios actuales no serán desplazados sino al contrario por su experiencia ellos aportarán con gran responsabilidad el riesgo.

Se aplicará un plan piloto en donde los directores podrán apreciar los resultados que obtendrán.

- **Desconocimiento por parte de los directivos, de la necesidad del cambio propuesto.** Los directivos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social constantemente rechazan los ideales de nuevos proyectos, por el temor de ver nuevos talentos que aportan con sugerencias para sacar adelante el Departamento, así como perder su liderazgo y que sus nombres no resalten en la aportación de la propuesta.

Solución: Explicar de manera pausada la necesidad del cambio y que quiénes liderarán serán ellos, realizando cambios e innovaciones y tomando en cuenta cada uno de sus recomendaciones para hacerles sentir importantes y que la implementación del proyecto también fue idea de ellos.

- **No participar en la formulación del cambio propuesto.** Los directivos se sienten incómodos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando las decisiones salen de otras personas, sintiéndose menos importantes, provocando desacuerdos entre ellos mismos, a pesar de que la propuesta sea interesante.

Solución: Por medio de la propuesta presentada se debe convencer a cada uno de los directivos que esta propuesta es suya, haciendo que los directivos participen en la difusión ya sea en radio, prensa escrita, televisión y otros medios de comunicación sobre los cambios que se quieren lograr.

- **Temor a la crítica.** El no aceptar cambios, innovaciones y mantener un status de burocracia que ocurre en las instituciones públicas, pone trabas en la presentación de nuevos productos.

Este ítem se ha considerado muy importante ya que la implementación de propuestas impide el avance de una institución, y mucho más si estas se dan en las instituciones públicas. En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social las personas que tienen veto se abstienen a apoyar, por compromisos políticos y sociales.

Solución: Implementar en la mente de los fundadores del método actual, que éste pueden ser sujeto a modificaciones y que cada una de sus críticas son bienvenidas transformándoles a soluciones inmediatas conjuntamente con nuestras ideas. Sé debe escuchar las ideologías de cada uno de los directivos, apoyarles y formar parte de su pensamiento, de esta manera se logrará la meta propuesta.

Causas específicas comunes de la resistencia al cambio, por parte de las personas afectadas directamente por el cambio propuesto, pero que no tiene el poder de veto.

Las siguientes son algunas causas comunes de la resistencia al cambio, por parte de las personas que no tienen voz, en este caso son los funcionarios que laboran en el Departamento de Afiliación y Control Patronal, quienes se ven afectados directamente por los cambios que se produzcan.

- **Inercia.** Es la tendencia a querer hacer las cosas en la forma acostumbrada. Así, por ejemplo, los asesores de seguridad social pueden oponerse al nuevo método, porque exige mayor responsabilidad y rapidez para cumplir con un número determinado de inspecciones, que es diferente a lo que estaban acostumbrados a hacer y sin un plazo determinado.

Solución: Para poder solucionar este problema, se debe explicar convincentemente la necesidad del cambio a los asesores de seguridad social que son quienes ejecutarán el proceso de inspección, y que la necesidad del cambio se está haciendo por las sugerencias que ellos dieron para obtener un trabajo con resultados positivos.

- **Incertidumbre.** Incertidumbre en cuanto a lo que el cambio pueda proporcionar, ya que, aún cuando la situación actual del Departamento de Afiliación y Control Patronal no es lo que se espera conseguir de los funcionarios, éste puede no querer correr el riesgo de una situación peor.

Existe temor de que el nuevo proceso involucre un trabajo más difícil, una menor remuneración, o que se deba trabajar bajo la supervisión de funcionarios indeseables. El miedo de realizar trabajos que no les guste, ocupar puestos de trabajo en el que se sienten inconformes, provoca inestabilidad e incertidumbre en el Departamento de Afiliación y Control Patronal

Solución: Es fundamental explicar detalladamente la naturaleza del cambio. Conviene, para ello, el uso del lenguaje claro, directo y bien organizado, para asegurarse que las personas entiendan el nuevo proceso. Es por eso que se realizó los diagramas propuestos considerando las habilidades, conocimientos y requerimientos de cada funcionario. De esta forma sabrán el motivo de la implementación del nuevo proyecto, tomando en cuenta sus sugerencias, y que puedan sentirse bien por las actividades que van a realizar, sin olvidar que la capacitación constante a todos los funcionarios ayudará a asumir de mejor manera el riesgo. Un factor importante es el bienestar de cada funcionario conocer sus problemas y estados de ánimo para rendir en su puesto asignado.

- **Ignorancia de la necesidad o propósito de cambio.** No todas las veces se da a conocer a los funcionarios los cambios que se van a realizar, quizá con la idea errónea de que es algo de que les incumbe solamente a los directivos. En el departamento de Afiliación y Control Patronal es una área crítica, que a pesar de los nuevos cambios que se realice para el bienestar del departamento, los funcionarios no colaboran en el mismo, muchas de las veces porque no se informa la implementación del nuevo método y se lanza sin anunciarles, generando molestias en cada funcionario porque no hay una capacitación adecuada del sistema o de la aceptación del nuevo proyecto.

Solución: Al implementar un nuevo proceso, es importante que sea captado por todos los funcionarios, para esto se ha diseñado un diagrama de operaciones de fácil comprensión con el método propuesto y su debida especificación de quien lo realiza, y en qué tiempo promedio.

Para su desarrollo, se creyó conveniente estimular la participación de todos los involucrados en el Departamento, para ello se procedió a solicitar información y opiniones a los asesores de seguridad social, elaboradores de glosas, notificadores y demás funcionarios, para mejorar el proceso actual en base a su experiencia en lo que respecta a las inspecciones en establecimientos económicos.

- **Temor a la obsolescencia.** Cuando se propone un nuevo sistema, el temor a no poder ser igualmente hábil, bajo el nuevo sistema, puede hacer que los funcionarios del departamento se muestren cautelosos, con respecto a su valor y seguridad futura en ese trabajo.

Solución: Para evitar esta situación, se ha observado las destrezas y habilidades de cada funcionario, para asignarle trabajos equivalentes que los podrá realizar con una pequeña variación en cuanto a la tecnología, sin embargo si se ha considerado el adiestramiento completo y necesario para ejecutar el nuevo procedimiento. Dándoles capacitaciones constantes antes de la implementación del nuevo método.

3.2.7.1 Plan de capacitación

A continuación se presenta un modelo de plan de capacitación, cuyo objetivo es lograr un acondicionamiento psicológico de los funcionarios para aceptar el cambio.

EVALUACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL CAMPO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL IEES.

Pasos a seguir:

1. Estudio de un clima organizacional, aplicado a los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal del IEES, con su debida evaluación y presentación de los resultados obtenidos de las encuestas, para encontrar posibles problemas y soluciones.
2. Preparación de un plan de capacitación en base a los resultados obtenidos en el estudio. Teniendo como base no solo la parte informática sino humana, en lo que refiere a la Inteligencia Emocional, Programación Neurolingüística y trabajo en equipo.

Desarrollo y justificación de cada punto

Estudio del Clima Organizacional con la realización de encuestas:

El realizar un estudio de clima organizacional previo a una capacitación de personal es muy importante, ya que por medio de éste se puede conocer opiniones y sentimientos hacia tal o cual situación que, por lo regular, de manera directa no se suele obtener.

Objetivo General:

Conocer el desempeño y los requerimientos de cada funcionario, para establecer el grado de aceptación de los cambios que se propondrán.

Objetivos Específicos:

Medir el nivel de satisfacción de los funcionarios con la Institución y con su puesto de trabajo.

Conocer el grado de compañerismo, buen desempeño y el trabajo en equipo.

Obtener resultados valederos y confiables para la toma de decisiones.

Conocer si los equipos y materiales utilizados, le permiten desarrollar su trabajo de manera eficiente y oportuna.

Medir el grado de conocimiento y desempeño de los funcionarios en su puesto de trabajo.

Grupo Objetivo:

La fuente de investigación serán los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Azuay.

El motivo por el cuál es nuestro grupo objetivo, es debido a que son los funcionarios implicados en todo el proceso de Control Patronal.

Aspectos técnicos:

Para realizar la investigación, se utilizarán fuentes secundarias de información interna, como es la lista de funcionarios que laboran en el Departamento, en cada una de las Áreas, éstas son Historia Laboral, Mora Patronal, y Control Patronal.

Técnicas cualitativas en la investigación:

En la investigación se ha utilizado la técnica de observación la misma que se aplicó de la siguiente manera:

Debido a nuestra experiencia laboral realizando pasantías en el área de Control Patronal, hemos podido observar que existe una gran cantidad de trámites y denuncias presentadas debido a la falta de cumplimiento patronal. Este proceso de inspecciones integrales en empresas por parte de los asesores de seguridad social se ha venido realizando de una sola manera por mucho tiempo, sin notar mejora alguna, así pudimos notar que existía desconformismo por parte de los afiliados que no recibían pronta respuesta a sus peticiones.

Además de esto hemos observado, que en muchos establecimientos económicos de la ciudad se evaden los derechos y obligaciones de los trabajadores por la falta de conocimiento sobre la Ley de Seguridad Social. Creemos que esta situación debe ser conocida y corregida por parte de los responsables del Área, para tomar rápidas acciones en la solución de este problema.

Métodos de investigación cuantitativos

Las encuestas son el método más idóneo para esta investigación pues brindará información acerca de los funcionarios del Departamento y podremos definir sus características.

Las encuestas son el método más idóneo para esta investigación pues brindará información acerca de los funcionarios del Departamento y podremos definir sus características y requerimientos.

Dentro de los puntos de evaluación constarían estos parámetros a evaluar en la encuesta.

- La institución
- Ergonomía
- Incentivos
- Compañeros de trabajo
- Equipos y Transporte
- Procesos
- Medio ambiente

A continuación se presenta la manera en cómo queda estructurada la encuesta para los funcionarios del Departamento:

Encuesta de Clima Organizacional para los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal del IESS.

LA INSTITUCIÓN:

1) ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Institución?

SI.....

NO.....

2) ¿Se siente integrado en la Institución?

SI.....

NO.....

ERGONOMIA

3) ¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?

SI.....

NO.....

4) ¿Su puesto de trabajo está debidamente ubicado en el Departamento?

SI.....

NO.....

5) ¿Interactúa fácilmente con sus compañeros desde su puesto de trabajo?

SI.....

NO.....

INCENTIVOS:

6) ¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?

SI.....

NO.....

7) ¿Existe reconocimientos o incentivos por su rendimiento?

SI.....

NO.....

COMPAÑEROS DE TRABAJO:

8) ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?

SI.....

NO.....

9) ¿Gran parte de su trabajo, la realiza en forma individual?

SI.....

NO.....

10) ¿Considera oportuna la idea de trabajar en equipo?

SI.....

NO.....

EQUIPOS Y TRANSPORTE:

11) ¿Los equipos y materiales que utiliza le permite desarrollar su trabajo de manera eficiente?

SI

NO.....

12) ¿El transporte está disponible cada vez que usted lo necesita?

SI.....

NO.....

PROCESOS:

13) ¿Considera que el método ocupado actualmente para realizar inspecciones de trabajo es el más eficiente?

SI.....

NO.....

14) Se cumple en corto plazo los objetivos trazados y la entrega de informes de trabajo?

Si.....

NO.....

15) ¿Considera oportuna la implementación de nuevos procesos y alternativas que contribuyan con el mejoramiento del método actual para realizar inspecciones de trabajo?

SI.....

NO.....

MEDIO AMBIENTE:

16) ¿Su área de trabajo cuenta con contenedores de papel para reciclar?

SI.....

NO.....

17) ¿Utiliza otros medios alternativos como el correo electrónico para emisión de informes?

SI.....

NO.....

Presentación de los resultados obtenidos de las encuestas:

A continuación se presenta los resultados de las encuestas realizadas a los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal.

LA INSTITUCIÓN



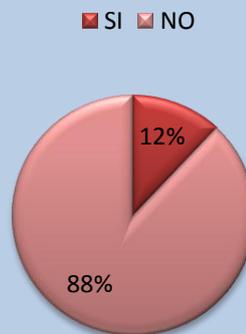
Según muestran los gráficos se puede observar que un alto porcentaje de funcionarios están orgullosos y a la vez se sienten integrados en la Institución, esto es beneficioso ya que será más fácil que asimilen el cambio que proponemos al ver que será en beneficio de la misma.

ERGONOMÍA

¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?

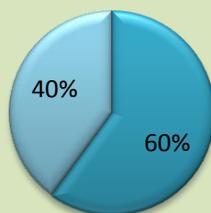


¿Su puesto de trabajo está debidamente ubicado en el Departamento?



¿Interactúa fácilmente con sus compañeros desde su puesto de trabajo?

■ SI ■ NO



Éstas preguntas fueron realizadas con el propósito de conocer cómo se siente el funcionario con el área de trabajo asignada, como se puede observar un gran porcentaje indica que posee suficiente espacio de trabajo, sin embargo el problema se encuentra en la ubicación y distribución de los puestos de trabajo, lo que impide la concentración de quienes necesitan un espacio reservado para realizar sus funciones, y; la falta de interacción y visibilidad de aquellos que están en permanente contacto con los afiliados.

INCENTIVOS

¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?



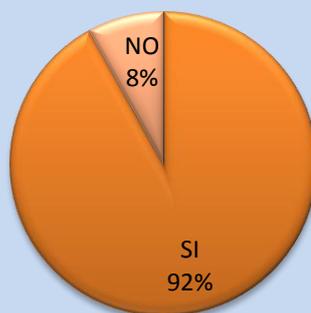
¿Existe reconocimientos o incentivos por su rendimiento?



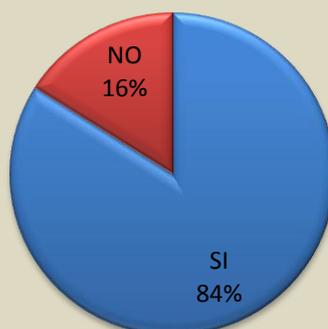
En cuanto a los incentivos, los gráficos indican que la mayoría de funcionarios poseen cierto grado de seguridad en su puesto de trabajo, esto es beneficioso ya que la confianza que se tiene hacia la Institución permite aceptar y practicar el cambio propuesto. Por otro lado se observa que son poco reconocidos y motivados con incentivos no económicos por su buen rendimiento.

COMPAÑEROS DE TRABAJO:

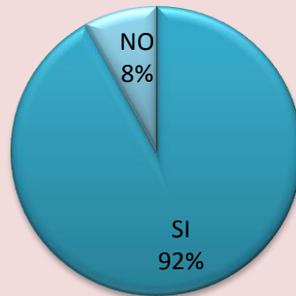
¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?



¿Gran parte de su trabajo, la realiza en forma individual?

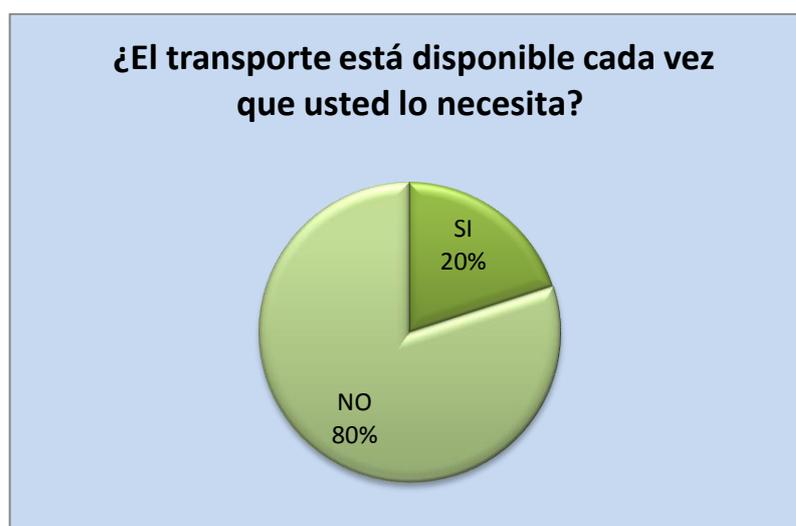
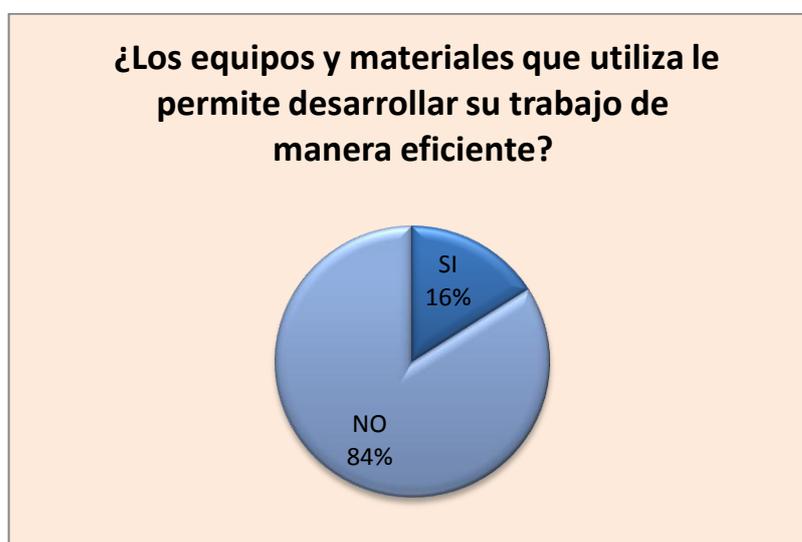


¿Considera oportuna la idea de trabajar en equipo?



Los gráficos indican que las relaciones laborales entre compañeros son aceptables y llevaderas, lo que confirma a la vez su respuesta en donde exponen su disponibilidad para trabajar en equipo, esto es primordial para nuestra propuesta de cambio, y aunque los gráficos indiquen que actualmente la mayoría de sus trabajos los realizan en forma individual, no hemos visto mayor inconveniente en cambiar éste factor.

EQUIPOS Y TRANSPORTE:



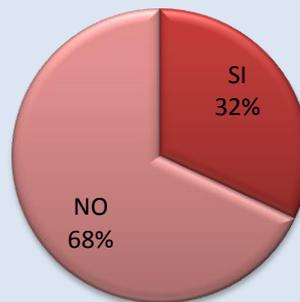
Según hemos notado, los funcionarios no se encuentran satisfechos con los materiales y equipos de trabajo, debido a que cuentan con sistemas obsoletos y poco eficientes para su desempeño.

Además de esto se observa que la indisponibilidad vehicular afecta al trabajo por los atrasos producidos.

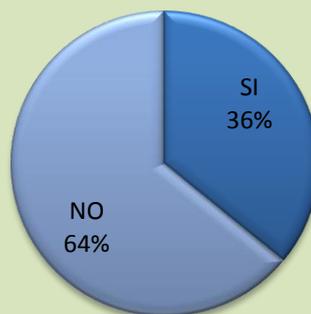
Este es un factor que requiere de rápida solución en nuestro caso, en donde la tecnología y el transporte es indispensable para lograr los objetivos trazados.

PROCESOS

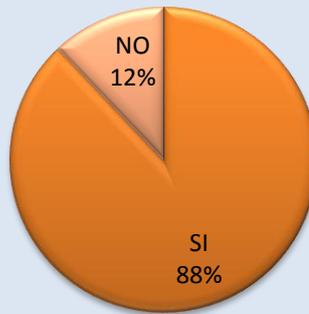
¿Considera que el método ocupado actualmente para realizar inspecciones de trabajo es el más eficiente?



¿Se cumple en corto plazo los objetivos trazados y la entrega de informes de trabajo?



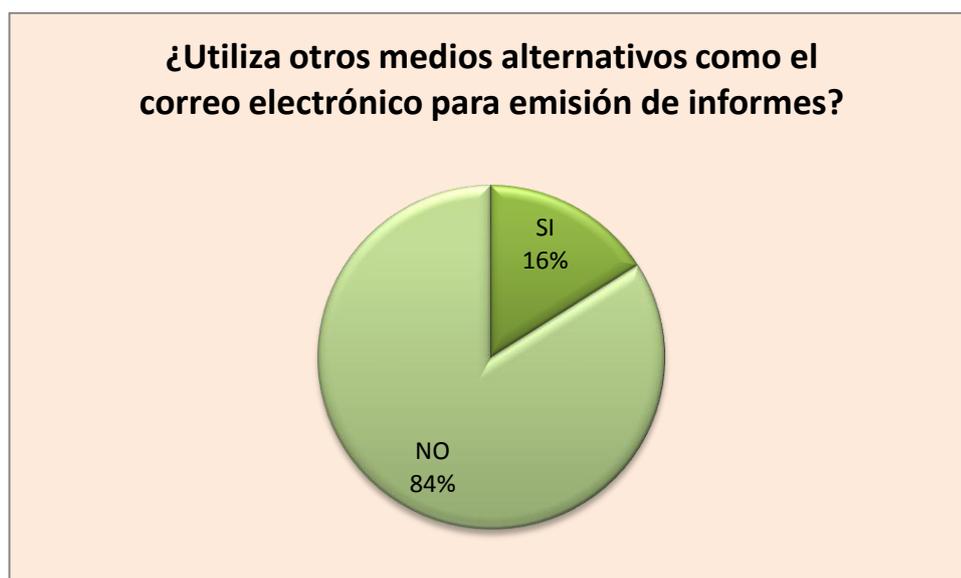
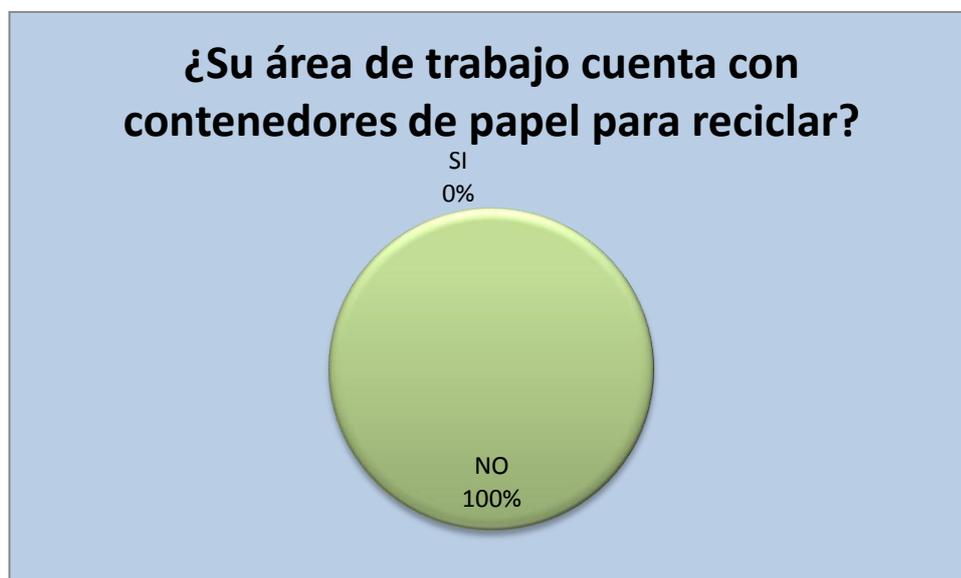
¿Considera oportuna la implementación de nuevos procesos y alternativas que contribuyan con el mejoramiento del método actual para realizar inspecciones de trabajo?



Según los gráficos, se demuestra que los funcionarios del Departamento, están consientes de que el método actual no es el más eficiente y puede ser mejorado, ya que se refleja en la acumulación de trabajo y en la tardía con que se presentan los informes de trabajo.

Esto es favorable para nuestra propuesta, ya que se demuestra el interés y la aceptación de recibir y participar en mejoras para el bien común.

MEDIO AMBIENTE



En este punto se puede notar que actualmente el Departamento no cuenta con ningún plan de mejoramiento y ayuda con el medio ambiente. Para lo cuál se propondrá ideas básicas para que el Departamento se una con mejoras para esta causa.

PUNTO 2.

Una vez obtenido los resultados de la encuesta, es preciso tomar decisiones y tratar de nivelar las debilidades de la institución y fortalecer aun más lo positivo. Para esto hemos creído fundamental la capacitación y el adiestramiento que recibirá cada funcionario del Departamento, con el propósito de que conozca y se enrole más con los nuevos procesos que se desarrollarán, para lo cual se pone a consideración el siguiente plan de capacitación:

Gestión Pública y Control Social

Objetivo General.

Conocer el contenido y alcance de las principales disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias, las técnicas, los procedimientos, los métodos y más instrumentos normativos y de trabajo, relacionados con la Ley de Seguridad Social.

Objetivos Específicos:

- Identificar los principios de la Constitución de la República del Ecuador y las principales disposiciones relacionadas con la Organización del Poder y la Organización del Estado.
- Revisar el marco legal y normativo que regulan los sistemas de control del sector público y los tipos de responsabilidades que pueden derivarse de las diversas acciones de control

Unidad	Contenido	Horas
1	Estructura y contenido general de la Constitución de la República del Ecuador y de la Ley de Servicio Publico	3
2	El Control Social, Participación Ciudadana y Ética Pública	3
3	La Administración Pública	6
4	El Control de los Recursos Públicos	3
5	Responsabilidades	6
	Total	21

Ética Pública

Objetivo General.

Fomentar espacios de reflexión sobre Ética Pública y Participación Ciudadana en función del mejoramiento de la gestión en las Instituciones, por medio de técnicas activas que promuevan y desarrollen habilidades de liderazgo, trabajo en equipo y una cultura de transparencia.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar con los participantes de forma proactiva y sinérgica problemas éticos que inciden en la gestión pública y su respectiva solución.
- Fomentar en los servidores y servidoras públicas habilidades de liderazgo y trabajo en equipo en función del bien común.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Ética y Valores como cualidades del Ser humano	2
2	Ética Pública con enfoque de anticorrupción	2
3	Necesidad de la Ética Pública	1
4	Los códigos éticos de gobierno	1
5	Trabajo en equipo y Liderazgo	6
6	Valores de los funcionarios Públicos.	3
	Total	15

Herramientas financieras para el control

Objetivo General.

Difundir las técnicas que permitan evaluar la consistencia de la información contenida en los estados financieros, a fin de contar con bases sólidas para obtener un mayor nivel de confianza sobre la información contenida en los reportes financieros e identificación de las áreas y rubros de interés que ayudarán a identificar las posibles evasiones y subdeclaraciones que se estén presentando en las empresas.

Objetivos Específicos:

- Establecer las relaciones básicas que deben mantener los datos contenidos en los estados financieros.
- Reconstrucción de los hechos económicos con base a la información de los estados financieros.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Base Legal y Normativa en que se sustenta el Sistema de Contabilidad General y de Costos de las empresas.	6
2	Reconstrucción de hechos económicos y estados financieros	18
3	Elaboración de indicadores financieros	3
4	Elaboración de la cédula conciliatoria de Estados Financieros	5
	TOTAL	32

Sistemas Operativos

Objetivo General.

Conocer la metodología de funcionamiento y manejo de los elementos incorporados en el paquete de interface gráfica de usuario del sistema operativo.

Objetivos Específicos:

- Identificar las interfaces de usuario existentes para el manejo de un microcomputador, así como sus diferencias.
- Establecer la estructura, requerimientos y metodología de funcionamiento del ambiente del sistema operativo.
- Utilizar con suficiencia los recursos y bondades, en el manejo del microcomputador y en la ejecución de los procesos de administración de archivos y apoyo informatizado.
- Implementar sistemas y programas de computación con versiones actuales, mejorando así la calidad del trabajo.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Las interfaces de usuario	2
2	Generalidades de ambiente	4
3	Elementos	18
	TOTAL	24

Procesadores de Palabra, Nivel 1.

Objetivo General.

Proporcionar los conocimientos necesarios para la utilización de los recursos y bondades del procesador de palabra, en el proceso de producción de documentos de alta calidad, vistosos, sin errores ortográficos ni de sintaxis, en el menor tiempo posible.

Objetivos Específicos:

- Identificar los diferentes elementos que aparecen en la pantalla de carga del procesador de palabras.
- Manejar las diferentes opciones de proceso ubicadas en la banda de pestañas y del botón de propiedades de la pantalla, y los utilice eficientemente en el proceso de creación, edición, formateo, corrección, incorporación de tablas y gráficos, almacenamientos e impresión de documentos.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Trabajando con palabras	5
2	Edición de documentos	6
3	Trabajar con varios documentos	5
4	Formateo	6
5	Tablas y graficas	10
	TOTAL	32

Hojas Electrónicas, Nivel 1

Objetivo General:

Utilizar con suficiencia los recursos y bondades incorporadas en el proceso de producción de reportes de alta calidad, que incorporen cálculos matemáticos y procedimientos condicionales automatizados, de facial actualización, vistosos, que incluyan gráficos, en el menor tiempo posible.

Objetivos Específicos:

- Identificar los diferentes elementos que aparecen en la pantalla de carga del programa de hojas de cálculo.
- Reconocer la ubicación de las diferentes opciones de proceso ubicadas en la banda de pestañas y del botón de las hojas de trabajo en la pantalla, a fin

de que sean utilizadas eficientemente en el proceso de creación, edición, formateo, corrección, incorporación de textos y gráficos, almacenamientos e impresión de reportes, sin necesidad de usar un lenguaje de programación.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Trabajando con hojas de calculo	10
2	Edición de hojas de calculo	6
3	Formulas y funciones	6
4	Formato de hojas de calculo	5
5	Graficar Datos	5
	TOTAL	32

Base de datos Access

Objetivo General:

Desarrollar sistemas de información y aplicaciones de bases de datos sencillas en forma dinámica, utilizando las herramientas básicas del administrador de bases de datos Access.

Objetivos Específicos:

- Realizar base de datos para buscar los informes de trabajo con más facilidad.
- Utilizar con suficiencia la base de datos.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Introducción: Requisitos de Hardware y Software	3
2	Base de datos y tablas: Creación de una tabla y una base de datos, establecer relaciones entre tablas importar y exportar datos	5
3	Diseño de consultas: creación de una consulta, creación de varias consultas utilizando varias tablas	4
4	Diseño de formularios: Descripción de un formulario, Creación de un formulario.	3
5	macros	2
6	Mantenimiento de una base de datos	3
	Total	20

Internet y sus aplicaciones

Objetivo General.

Utilizar el proceso de comunicación entre computadores a nivel mundial, la conceptualización de su terminología, capacidades y elementos lo que permitirá su utilización con suficiencia de las capacidades del programa de INTERNET.

Objetivos Específicos:

- Conocer conceptos, términos, elementos y relaciones que constituyen el programa de interconexión con la red WEB, Internet y lograr que el participante se familiarice con los fundamentos y requerimientos de instalación y use eficientemente los diferentes recursos y herramientas
- Posibilitar que el participante pueda comunicarse, buscar, guardar e imprimir la información disponible en Internet.
- Utilizar el programa de correo para enviar y recibir mensajes de correo electrónico
- Participar en grupos de noticias, leer artículos sin conectarse a la red Web y publicar material de interés para otras personas.
- Utilizar con suficiencia los servicios que brinda la intranet institucional Del Seguro Social.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	Introducción al Internet	2
2	Búsqueda de información en la web	8
3	Comunicación con otros usuarios de internet	6
4	Personalización de internet	4
5	Otras formas de comunicación	2
6	Intranet institucional	4
7	Correo electrónico	1
	TOTAL	27

Medio Ambiente.

Objetivo General:

Concientizar a los funcionarios sobre el manejo y buen uso del papel de trabajo, así como de los diferentes factores que influyen en la degradación del medio ambiente y como evitarlo.

Objetivos Específicos:

- Optimizar el buen uso del papel.
- Manejar varios medios de comunicación como el internet y los medios magnéticos.
- Utilizar el programa de correo para enviar y recibir mensajes de correo electrónico.
- Utilizar la cartelera social para la información y conocimiento de noticias.

UNIDAD	CONTENIDO	HORAS
1	La contaminación y el medio ambiente.	2
2	El correcto manejo de los recursos.	3
3	Diferentes alternativas de trabajo.	3
4	Práctica y conservación del medio ambiente.	2
	TOTAL	10

CAPITULO 4.

4.1 Conclusiones

El desarrollo de este trabajo ha sido realizado de manera investigativa, contando con el apoyo de nuestro director de tesis y de la Institución objeto de nuestra investigación, siendo éste el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el Departamento de Afiliación y Control Patronal.

Las conclusiones obtenidas de dicho estudio, tienen que ver directamente con los objetivos generales y específicos que se plantearon en el diseño metodológico, las cuales se muestran a continuación:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.

“Optimizar el factor humano del Departamento”

En el presente trabajo se ha podido cumplir con la preparación de los planes de capacitación acorde a las necesidades de los funcionarios del Departamento, fortaleciendo sus competencias y resolviendo los problemas que se presenta en las diferentes áreas.

Luego de realizar el Plan de Capacitación se ha podido ver que es aplicable y abarca los temas necesarios para que el funcionario se desenvuelva en su nuevo rol en la implementación de la ingeniería de procesos que hemos propuesto.

“Fomentar el liderazgo de alto desempeño y trabajo en equipo”

Luego de realizar las encuestas a los funcionarios, se ha notado que existe poco trabajo en equipo, por tal motivo para garantizar el éxito de nuestra propuesta se requiere que en las capacitaciones se ponga mayor interés en este punto ya que mucho dependerá de él para fortalecer el trabajo en equipo y las buenas relaciones entre ellos.

“Fortalecer la práctica de valores mediante la formación ética de los funcionarios”

Hemos podido notar que la Institución pone al conocimiento de todos, las nuevas resoluciones que se vayan actualizando y publicando según el registro oficial de la Ley de Seguridad Social, esto con el fin de conocer, no obstante hemos incluido en el plan de capacitación un curso de gestión y ética pública que ayudará no solo a conocer estas nuevas resoluciones sino a cumplirlas con la mayor eficiencia y responsabilidad en bien de la sociedad.

GESTIÓN TECNOLÓGICA.

“Aumentar el nivel tecnológico para optimizar los procesos de control”

La tecnología es un factor predominante en el desarrollo de nuestro estudio, ya que al contar con tecnología moderna, se podrá cumplir el trabajo con mayor rapidez y eficiencia, esto es factible ya que se ha considerado dentro del presupuesto, un nuevo equipo informático que cubrirá las necesidades de nuestro plan.

Por otro lado este objetivo se cumple actualmente en cierto modo, ya que ya que se cuenta con una pagina web propia del IESS en donde el afiliado realiza gran parte de sus gestiones ahorrando tiempo y recursos.

“Desarrollar sistemas de seguridad y control”

Dentro del Departamento se detectaron una serie de problemas causados por la falta de seguridad. Es por eso que el IESS, debe equiparse con cámaras vigilantes que respalden los movimientos de todos.

En cuánto al manejo y control de los trámites ingresados, es importante contar con un sistema integral de información que este al alcance de todos los funcionarios del Departamento. De esta manera el denunciante puede tener pleno conocimiento del avance y situación de su reclamo en cualquier momento.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Fortalecimiento de los sistemas de Gestión de Calidad y Control Interno”

Este punto es primordial para garantizar el éxito del proyecto, y muy factible de cumplirlo pues se ha previsto dentro de nuestros diagramas de operaciones contratar un auditor interno que verifique el correcto procedimiento de los fedatarios de campo al momento de la afiliación de los nuevos trabajadores al IESS.

Además hemos notado que no se utiliza el buzón de sugerencias en el Departamento, por lo que queremos promover el uso del mismo, para medir y evaluar la manera en como fue atendido el afiliado y el grado en que logró satisfacer su petición.

“Fortalecer la Imagen de los Funcionarios y su servicio brindado”

Este objetivo se cumplirá fácilmente en la medida que se vaya utilizando la nueva tecnología implementada, pues se registrará automáticamente en una base de datos el número de solicitudes atendidas y los resultados obtenidos de los mismos. Lo que a la vez permitirá dar a conocer los logros del equipo de trabajo y la rendición periódica de cuentas tanto a la institución como a los afiliados.

GESTIÓN DEL CLIENTE

“Afiliar al 60% la población Económicamente Activa”

Creemos factible cumplir con este punto de la planeación estratégica, pues mediante un barrido en todos los establecimientos económicos de la ciudad, se logrará una inspección minuciosa de todos los trabajadores con el fin de controlar el cumplimiento de sus derechos, y en caso de estarlos evadiendo, se proceda a su afiliación en el momento de la inspección. Todo esto se logrará con la ayuda de un programa promocional y de publicidad.

“Lograr el 100% de satisfacción en usuarios que reciben atención a sus reclamos y denuncias”

Con las estrategias expuestas basadas principalmente en la atención personalizada a cada afiliado y no afiliado, se planea incrementar el grado de satisfacción en la atención recibida y en la rápida solución a sus problemas en cuanto a sus múltiples requerimientos, evitando así pérdidas por incurrir en tiempos ociosos en la preparación del informe de trabajo.

GESTIÓN DE PROCESOS.

“Implantar la Gestión por Procesos como parte de un componente estructural para la mejora Departamental”

Luego de realizar los respectivos diagramas de operaciones, hemos concluido que la ingeniería de procesos expuesto en este trabajo es aplicable en su totalidad, ya que se plantean estrategias innovadoras y creativas, conforme la realidad del IESS.

“Optimizar el proceso de Recaudación oportuna de los aportes, préstamos, fondos de reserva, intereses y multas de los empleadores y asegurados”

Al finalizar este proyecto, hemos concluido que la manera más factible de lograr la rápida recaudación de los aportes patronales, es mediante un seguimiento personalizado y una buena capacitación y difusión del paquete de prestaciones que ofrece el IESS, fortaleciendo así el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los empleados para que los mismos trabajen en función de su bienestar. Esto no sería factible sin la implementación del método propuesto que permita un rápido cumplimiento en la recaudación de aportes. Aplicar un nuevo paquete promocional para los vendedores informales y puedan ser parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, con un costo inferior al seguro obligatorio.

“Mejorar todos los procesos y procedimientos internos”

Como conclusión se obtiene que la ingeniería de procesos propuesta es viable, dado que se obtiene un ahorro de tiempo del 65,8% en emitir un informe de trabajo, y en cuanto a lo económico un ahorro del 99,1% con respecto al método anterior.

GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

“Disminuir en un 20% el uso de energía eléctrica”

Esto se logrará cumplir mediante la implementación de nuevos equipos de computación que además de permitir un trabajo más rápido y eficiente, también contribuirá con el ahorro de energía eléctrica.

“Concientizar a los funcionarios sobre el correcto uso de los bienes de la Institución”

En cuanto al correcto uso de los bienes, es factible cumplir con este punto, ya que se optimizará el uso de los materiales utilizados y en cuanto a los muebles de oficina que se han considerado para el nuevo diseño del Departamento, se propone que no sean fabricados con materiales de plástico como PVC.

“Incentivar al personal al reciclaje de papel”

Según investigaciones, el IESS; es la institución en Cuenca que más cantidad de papel utiliza, por lo tanto es factible que se ubiquen varios contenedores de papel para reciclar y de esta manera incentivar al reciclaje.

4.2 Recomendaciones.

- La falta de fedatarios de campo y asesores de seguridad social, evita resultados positivos ante la alta evasión y elusión de aportes al IESS y su falta de control, dada la deficiente manera de realizar las inspecciones “in situ”, por eso se recomienda su rápida implementación en el IESS.
- EL IESS está enfocado a grandes empresas, pero no presta mayor importancia a pequeños establecimientos económicos del comercio, servicio o manufactura, en donde es notable la evasión de obligaciones patronales a sus trabajadores que laboran sin seguro alguno, motivo por el cual se recomienda atender a estos sectores en donde además se provee una gran cantidad de nuevos afiliados.
- En la actualidad, el sector público en especial el IESS, se encuentra en una etapa de innovación y comprometido por las exigencias de sus afiliados ante la gran cantidad de empresas aseguradoras privadas que ofrecen sus servicios y luchan por su posicionamiento y aceptación, por lo cual recomendamos la implementación de la ingeniería de procesos del Departamento de Afiliación y Control Patronal, con el propósito de agilizar los trámites y denuncias y resolverlos con la mayor eficiencia.
- Evaluar el momento oportuno para dar comienzo a un barrido en todos los establecimientos económicos, con el fin de controlar la afiliación de todos los trabajadores, y en caso de no estarlo proceder a su afiliación en el momento de la inspección. Todo esto se logrará con la ayuda de un programa promocional y de publicidad.
- Mantener una constante capacitación a los funcionarios del Departamento de Afiliación y Control Patronal, de manera especial a los asesores de seguridad social y a fedatarios, con programas de capacitaciones presenciales y virtuales, impulsando y creando destrezas en sus conocimientos, técnicos, legales y

normativos, para que el servicio que ofrece sea con calidad y eficiencia cumpliendo tanto las expectativas del afiliado como las de la Institución.

- Sí el IESS continua sin explotar al máximo su recurso humano y los grandes beneficios que tiene su paquete promocional, se verán afectados los trabajadores que laboran sin obtener los beneficios que por ley le corresponden.
- Es aconsejable que el funcionario encargado de la responsabilidad de los fedatarios tenga un correcto orden y transparencia en llevar cada uno de los procesos, esto ayudará en el momento de impugnaciones a que el funcionario pueda sustentar a su defensa en procesos judiciales y coactivos.
- Se recomienda que se realice un control sobre la rendición de cuentas de los funcionarios y el trabajo que éstos realizan, aplicando indicadores de gestión, evaluaciones y otro tipo de herramientas, con el propósito de erradicar la demora y la falta de cumplimiento en la entrega de los informes de trabajo.

4.3 Bibliografía.

- DOMINGUEZ Machuca José. **Dirección de Operaciones**
Tercera Edic, McGraw Hill, Madrid 2005
- HAMMER Michael, y
CHAMPEY Hames. **Reingeniería.**
Tercera Edic, Edit. MacGraw Hill, 1997.
- KUME Hitoshi. **Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad**
Grupo Editorial norma, Colombia 1992
- MOLINA Narváez Mario. **Manual “Gerencia de Calidad y Productividad”**
- NAVARRO Eduardo. **Gestión y Reingeniería de Procesos**
Primera Edic, El Cid Editor, 2009
- PAREDES Roldán Jorge. **Manual “La Ingeniería de Procesos”**
- VÁSCONEZ Marcelo. **Manual del Taller “Ética y Gestión Pública”**
Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión.

Internet.

<http://www.justlanded.com/espanol/Belgica/Guia-Belgica/Empleo/Seguridad-social>

<http://www.iess.gov.ec/site.php?content=1631-resoluciones-2010>

4.4 Anexos.

ANEXO 1.

TASAS DE APORTACIÓN AL IESS³⁹

Trabajadores del sector privado con relación de dependencia, así como los miembros del clero secular.

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	6,64	3,1	9,74
Invalidez, vejez y muerte	5	2,39	7,39
XIII y IV Pensiones	1	0,71	1,71
Auxilio de funerales	0,64		0,64
DE SALUD		5,71	5,71
Enfermedad y maternidad, general		3,41	3,41
Subsidio enfermedad		1,3	1,3
Enfermedad, riesgos		1	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,36	0,44	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO		0,55	0,55
Pensiones		0,4	0,4
XIII y IV Pensiones		0,05	0,05
Previsión		0,1	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,35	0,35	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	2	1	3
TOTAL APORTES	9,35	11,15	20,5

³⁹ Tomado de la Resolución del Consejo Directivo 261 DEL 2009-05-26

Empleados bancarios municipales, autónomos, notarios, registradores de propiedad y mercantiles.

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	8,64	3,1	11,74
Invalidez, vejez y muerte	7	2,39	9,39
XIII y IV Pensiones	1	0,71	1,71
Auxilio de funerales	0,64		0,64
DE SALUD		5,71	5,71
Enfermedad y maternidad, general		3,41	3,41
Subsidio enfermedad		1,3	1,3
Enfermedad, riesgos		1	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,36	0,44	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO		0,55	0,55
Pensiones		0,4	0,4
XIII y IV Pensiones		0,05	0,05
Previsión		0,1	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,35	0,35	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	2	1	3
TOTAL APORTES	11,35	11,15	22,5

Servidores públicos incluidos los de la función judicial que perciben remuneración variable como aranceles.

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	8,64	1,1	9,74
Invalidez, vejez y muerte	7	0,39	7,39
XIII y IV Pensiones	1	0,71	1,71
Auxilio de funerales	0,64		0,64
DE SALUD		5,71	5,71
Enfermedad y maternidad, general		3,41	3,41
Subsidio enfermedad		1,3	1,3
Enfermedad, riesgos		1	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,36	0,44	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO		0,55	0,55
Pensiones		0,4	0,4
XIII y IV Pensiones		0,05	0,05
Previsión		0,1	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,35	0,35	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	2	1	3
TOTAL APORTES	11,35	9,15	20,5

Funcionarios del servicio exterior residentes en el extranjero

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	6,64	3,1	9,74
Invalidez, vejez y muerte	5	2,39	7,39
XIII y IV Pensiones	1	0,71	1,71
Auxilio de funerales	0,64		0,64
DE SALUD		3,71	3,71
Enfermedad y maternidad, general		1,41	1,41
Subsidio enfermedad		1,3	1,3
Enfermedad, riesgos		1	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,36	0,44	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO		0,55	0,55
Pensiones		0,4	0,4
XIII y IV Pensiones		0,05	0,05
Previsión		0,1	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,35	0,35	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	2	1	3
TOTAL APORTES	9,35	9,15	18,5

Magisterio Nacional:

CONCEPTOS	PERSONAL	PATRONAL	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	8,64	1,1	9,74
Invalidez, vejez y muerte	7	0,39	7,39
XIII y IV Pensiones	1	0,71	1,71
Auxilio de funerales	0,64		0,64
DE SALUD		5,71	5,71
Enfermedad y maternidad, general		3,41	3,41
Subsidio enfermedad		1,3	1,3
Enfermedad, riesgos		1	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,36	0,44	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO		0,55	0,55
Pensiones		0,4	0,4
XIII y IV Pensiones		0,05	0,05
Previsión		0,1	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,35	0,35	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	2	1	3
SEGURO ADICIONAL MAGISTERIO	5	5	10
TOTAL APORTES	16,35	14,15	30,5

Trabajadores autónomos sin relación de dependencia voluntarios

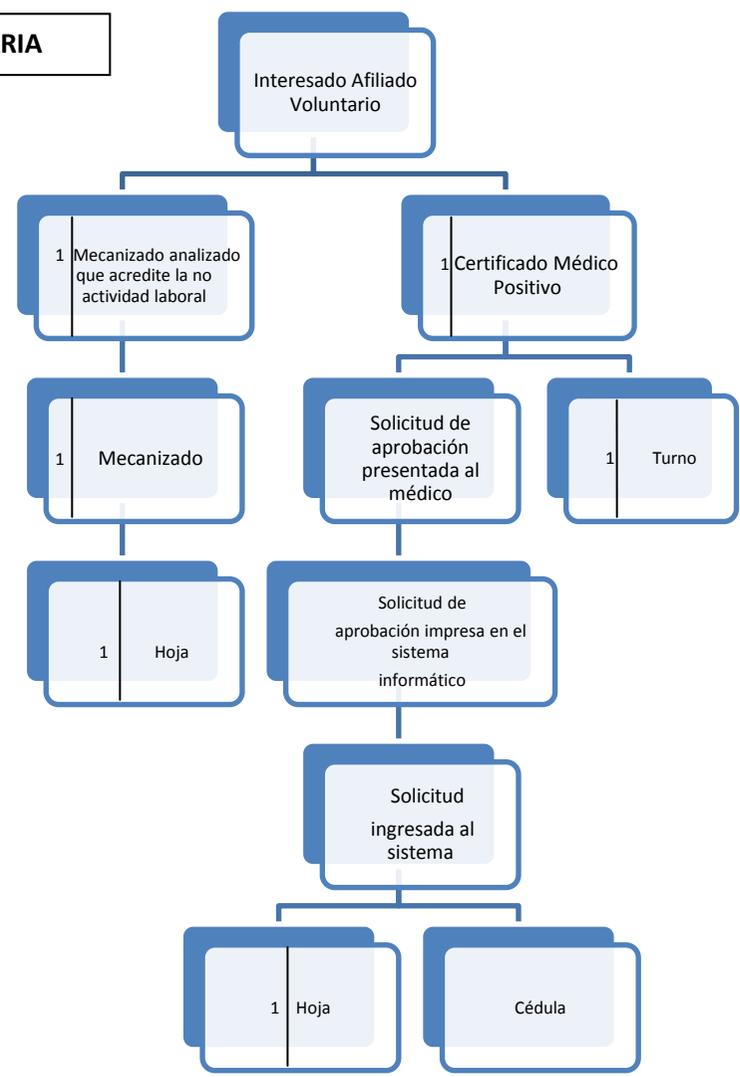
CONCEPTOS	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES.	9,74
Invalidez, vejez y muerte	7,39
XIII y IV Pensiones	1,71
Auxilio de funerales	0,64
DE SALUD	5,71
Enfermedad y maternidad, general	4,71
Subsidio enfermedad	0
Enfermedad, riesgos	1
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	0,8
SEGURO DE RIESGOS DE TRABAJO	0,55
Pensiones	0,4
XIII y IV Pensiones	0,05
Previsión	0,1
SEGURO SOCIAL CAMPESINO	0,7
SEGURO DE CESANTÍA	0
TOTAL APORTES	17,5

Jubilados y Pensionistas

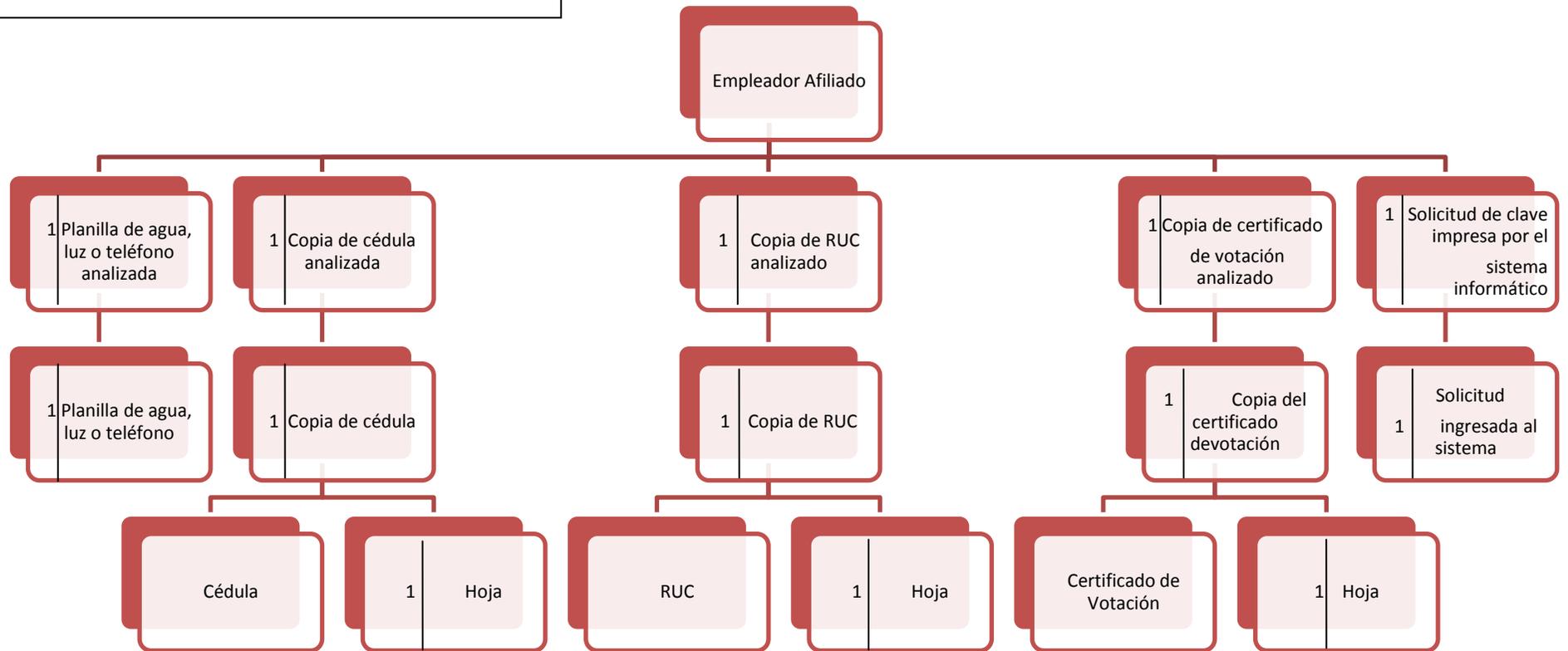
CONCEPTO	TOTAL
SEGURO GENERAL DE PENSIONES	2,76
XIII y XIV Pensiones	1,76
Auxilio de Funerales	1
TOTAL APORTES	2,76

ANEXO 2. ÁRBOLES DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.

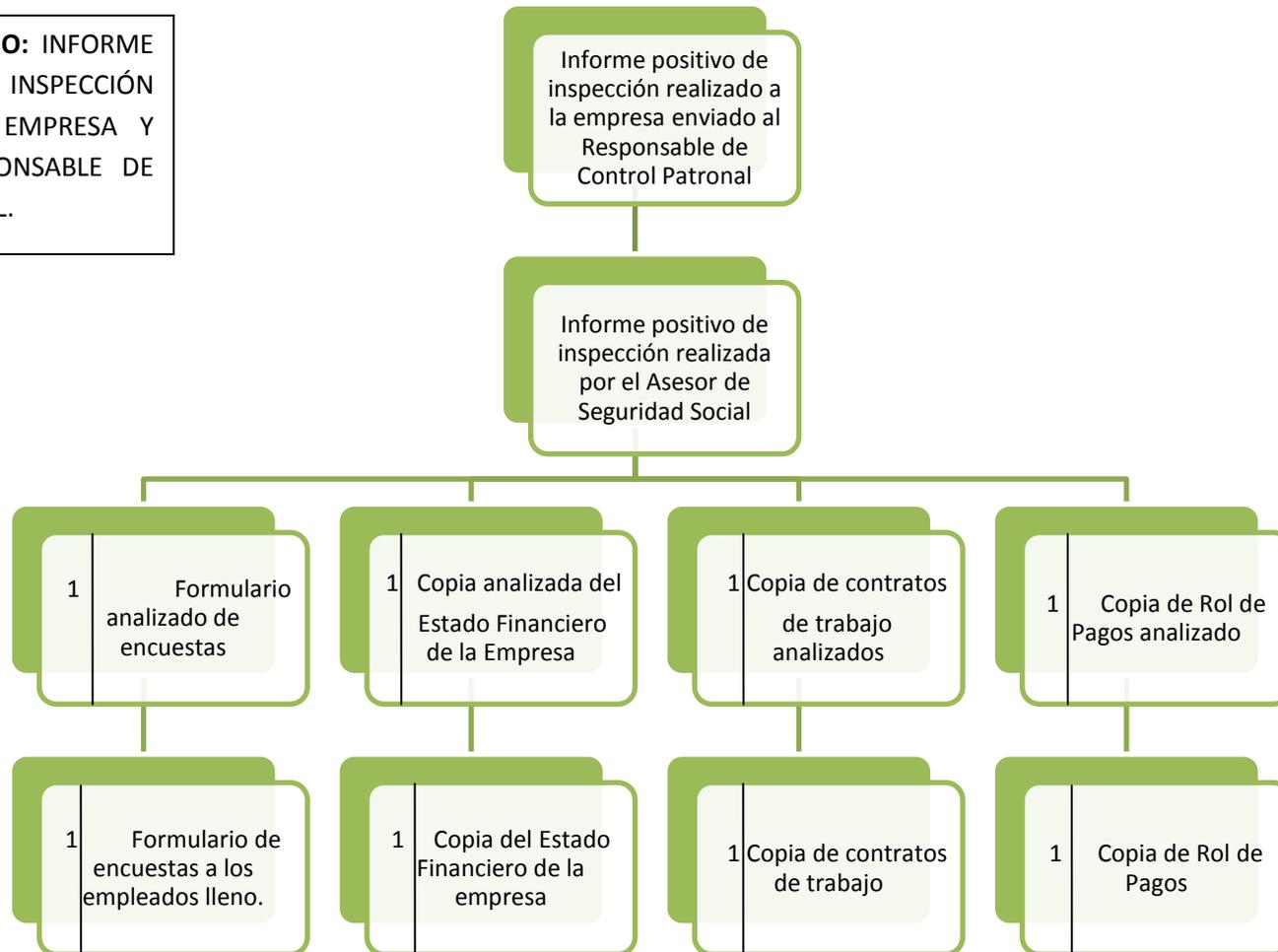
ÁRBOL DEL SERVICIO: AFILIACIÓN VOLUNTARIA



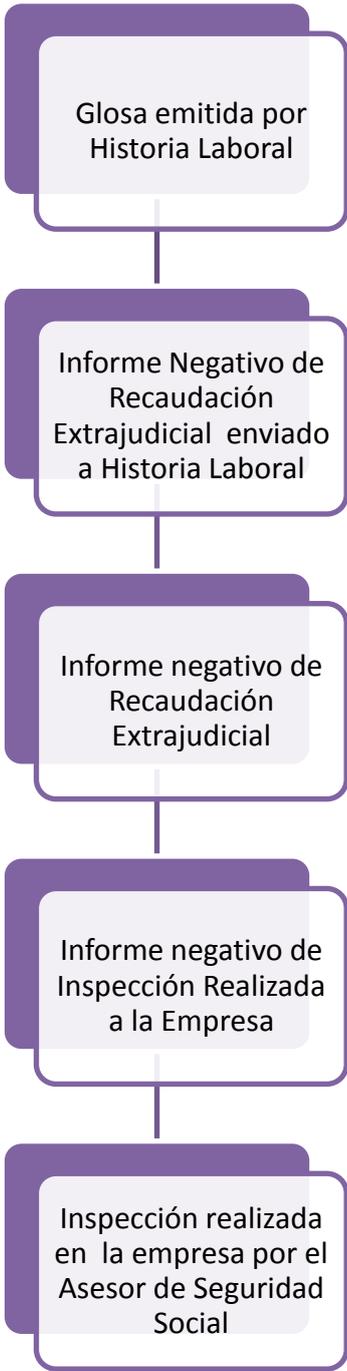
ÁRBOL DEL SERVICIO: EMPLEADOR AFILIADO



ÁRBOL DEL SERVICIO: INFORME POSITIVO DE INSPECCIÓN REALIZADO A LA EMPRESA Y ENVIADO AL RESPONSABLE DE CONTROL PATRONAL.



**ÁRBOL DEL SERVICIO:
GLOSA EMITIDA POR
HISTORIA LABORAL**



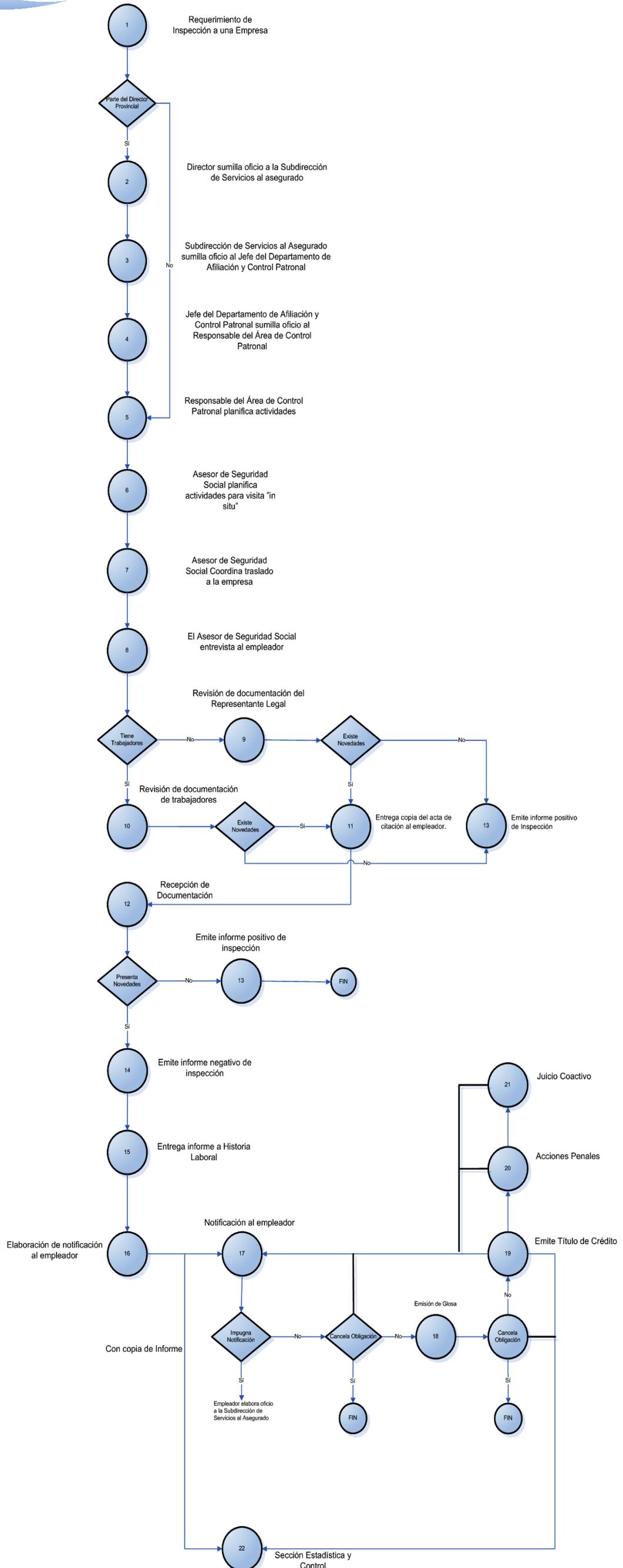
ÁRBOL DEL SERVICIO:
INFORME POSITIVO
DE VERIFICACIÓN DE
RECLAMO DE
TRABAJO



ANEXO 3

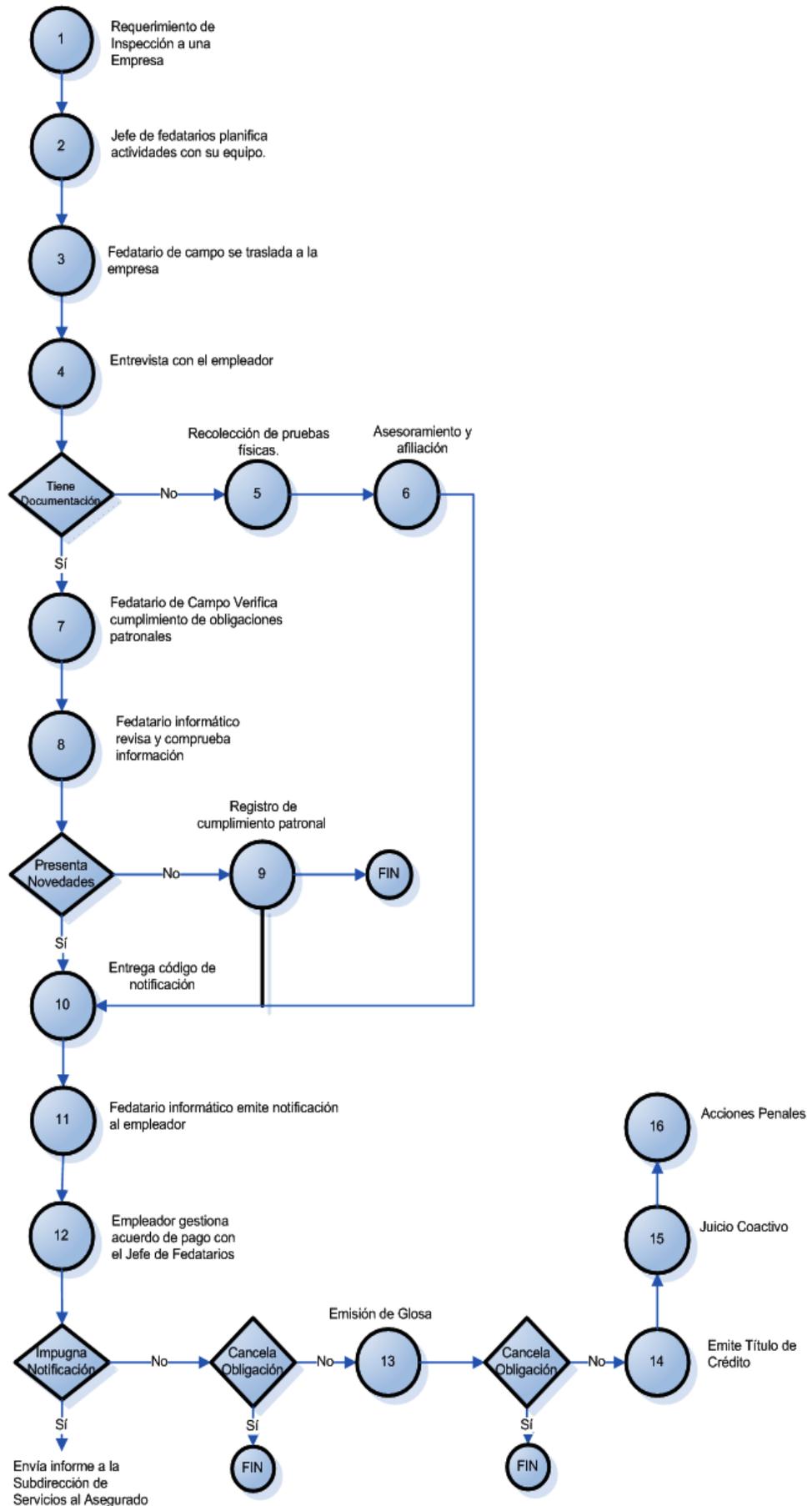
Diagrama de Procesos del Método Actual

Proceso: Inspecciones en Empresas Públicas, Privadas o Entidades Competentes



Anexo 4
Diagrama de Flujo Propuesto

Proceso: Inspecciones en Empresas Públicas, Privadas o Entidades Competentes



ANEXO 5

IMAGEN DE LA DISTRIBUCIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.

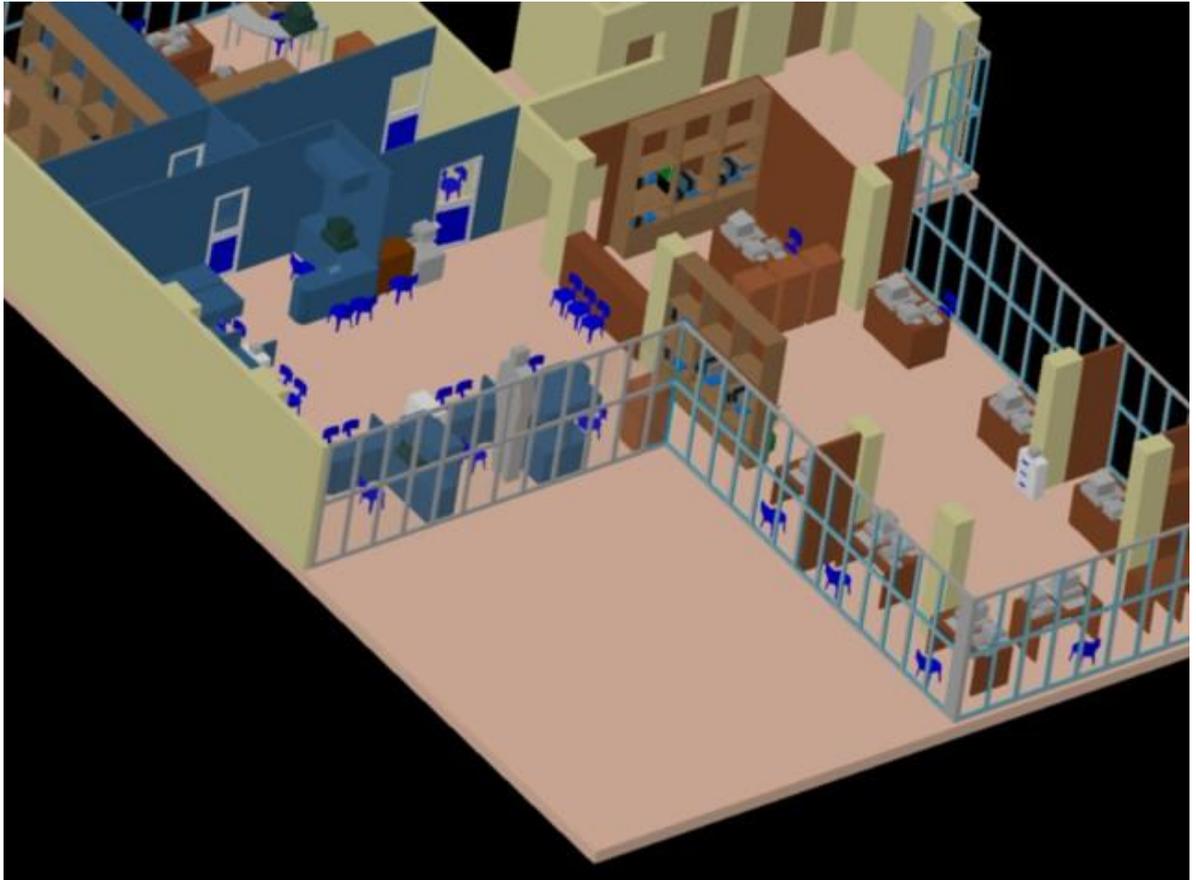


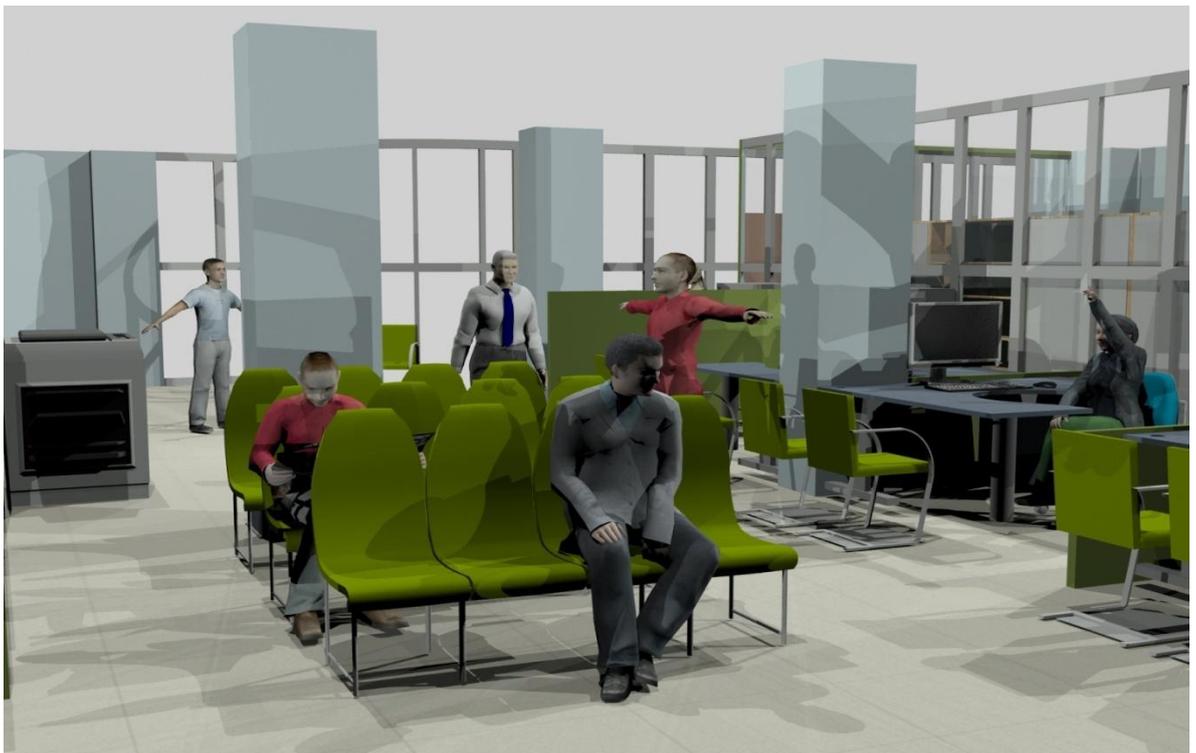
IMAGEN PROPUESTAS DE LA NUEVA DISTRIBUCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL:



RECEPTOR DE DOCUMENTOS.



SALA DE ESPERA PARA AFILIADOS.



ÁREA DE MORA PATRONAL.



ÁREA DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.



JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL.



OFICINA DE FEDATARIOS.



ANEXO 6

MODELO DE INFORME DE TRABAJO

FECHA:
FEDATARIO:
EMPRESA:
REPRESENTANTE LEGAL:
DIRECCIÓN:

Empresa a Glosar:				
RUC		Razón Social		
Afiliados:				
C.I	Actividad	Sueldo	Aportes	Fondos de Reserva

OBSERVACIONES: ----- ----- ----- ----- ----- -----

ANEXO 7.

LOGO PROPUESTO PARA EL STICKER DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y VESTIMENTA DEL FEDATARIO.



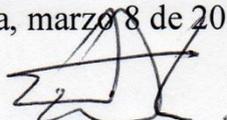
Anexo 8.

DISEÑO DE TESIS.

**DOCTOR ROMEL MACHADO CLAVIJO,
SECRETARIO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY,
CERTIFICA:**

Que, el H. Consejo de Facultad en sesión realizada el 5 de marzo de 2010, conoció la petición formulada por las señoritas **ESTEFANIA CONDO REINOSO** y **VERONICA PARRA ILLESCAS**, previa la obtención del Grado de Ingeniera Comercial, que denuncian el tema denominado: **“INGENIERIA DE PROCESOS DEL AREA DE CONTROL PATRONAL DE LA DIRECCION PROVINCIAL DEL AZUAY DEL IESS”**. El Consejo acoge el informe de la Junta Académica y aprueba la denuncia de tesis señalada; designa como Director del trabajo al doctor Jorge Paredes Roldán y como miembros del Tribunal a los doctores Mario Molina Narváez y Raúl Cordero Iñiguez. De conformidad a las disposiciones reglamentarias los denunciados deberán presentar su trabajo en un plazo de **DIECIOCHO MESES** contados a partir de la fecha de aprobación, es decir hasta el **5 DE SEPTIEMBRE DE 2011**.

Cuenca, marzo 8 de 2010





Cuenca, 25 de Febrero de 2010

Señor Economista
Luis Mario Cabrera
Decano de la Facultad de Ciencias de la Administración

Presente.

Señor Decano:

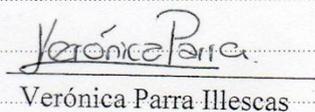
Nosotras: Estefanía Condo Reinoso y Verónica Parra Illescas, alumnas de la facultad de Ciencias de la Administración con códigos Ua039151 y Ua030175 respectivamente, solicitamos a usted y por su intermedio al H. Consejo de Facultad la aprobación del diseño de trabajo de tesis, con el tema "Ingeniería de Procesos del Area de Control Patronal de la Dirección Provincial del Azuay del IESS" como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial.

Nos permitimos sugerir el nombre del Dr. Jorge Paredes Roldán como director de la tesis y como parte del tribunal al Econ. Teodoro Cubero y al Ing. Carlos Orellana por cuanto recibiremos su asesoramiento.

Por su atención anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:


Estefanía Condo Reinoso


Verónica Parra Illescas



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

Cuenca, 25 de febrero de 2010

Señor Economista
Luis Mario Cabrera

Decano de la facultad de Ciencias de la Administración.

Presente

Señor Decano:

Quien suscribe, profesor de la facultad, comunico a usted que se ha procedido a revisar el diseño de trabajo de graduación realizado por las estudiantes Estefanía Condo Reinoso y Verónica Parra Illescas, con el tema **"Ingeniería de Procesos del Área de Control Patronal de la Dirección Provincial del Azuay del IESS"**, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, sobre el que emito el siguiente informe:

1. El trabajo presenta una investigación objetiva y coherente que propone: Sistematizar los conocimientos claves sobre la naturaleza de la Administración de Operaciones; analizar la Institución y los servicios que ofrece; realizar un estudio de las áreas claves, y proponer un mejoramiento de los procesos del Área de Afiliación y Control Patronal.
2. EL diseño cumple con los requisitos metodológicos exigidos por la facultad en cuanto a: Selección del tema; definición del Problema; objetivos; justificación; marco teórica; esquema de contenidos, metodología; recursos; cronograma y bibliografía necesaria para el desarrollo del diseño de trabajo de Graduación.

Por lo expuesto emito informe favorable y recomiendo su aprobación.

Atentamente:

Dr. Jorge Paredes Roldán
Profesor de la Especialidad

Edición autorizada de 15.000 ejemplares
Del 0423501 al 0438500

Nº 0434292



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO DEL TRABAJO DE TESIS

**INGENIERÍA DE PROCESOS DEL ÁREA DE CONTROL PATRONAL DE
LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL AZUAY DEL IESS PARA EL AÑO
2010.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA COMERCIAL**

**AUTORAS: ESTEFANÍA CONDO REINOSO
VERÓNICA PARRA ILLESCAS**

DIRECTOR: DR. JORGE PAREDES ROLDÁN

CUENCA, ECUADOR

2010

Edición autorizada de 15.000 ejemplares
Del 0423501 al 0438500

Nº 0434293

1. TEMA

Ingeniería de Procesos del Área de Control Patronal de la Dirección Provincial del Azuay - IESS.

2. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA

El contenido del tema de tesis se encuentra ubicado dentro de la asignatura de Administración de Operaciones que, con la ayuda de la Investigación Operativa podrá crear una visión general de los requerimientos del departamento de Control Patronal.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública, destinada a conceder las prestaciones y beneficios a sus asegurados y a la vez, permite su sostenibilidad como referente de la seguridad social en el país.

El tema seleccionado queda delimitado a hacer un estudio de: Ingeniería de Procesos en el Área de Control Patronal de la Dirección Provincial del Azuay del IESS para el año 2010.

3.- PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN:

3.1 Planteamiento del Problema:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad pública que se rige en los principios de solidaridad, obligatoriedad, eficiencia, equidad, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

Actualmente, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en el Área de Control Patronal, se registra una serie de problemas:

1. La evasión y elusión de las obligaciones patronales.
2. Falta de afiliación a sectores vulnerables: choferes, ayudantes de bus comerciantes, microempresarios etc. La causa es el desconocimiento de los derechos irrenunciables del trabajador que según la ley de Seguridad Social art.2 son sujetos obligados a solicitar la protección del seguro general

obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella.

3. La carencia de responsabilidad de una parte de los funcionarios que, al no tener objetivos claramente medibles y cuantificables, ha dado como resultado que no se cumpla con la meta propuesta del POA (Plan Operativo Anual) de lograr la afiliación del 10% más de trabajadores con respecto al año anterior.
4. La falta de conocimiento de los funcionarios sobre la ley, causa conformismo de los mismos para regirse solo a sus tareas encomendadas y no atender al afiliado en sus múltiples necesidades.
5. Una gran dificultad que se presenta con los empleadores, es el no poderles entregar toda la información que necesitan saber sobre el monto a pagar en caso de incumplimiento con la ley. Tal situación es el producto de la falta de dominio sobre los cálculos numéricos y las sanciones correspondientes. Esta información es clave para los empleadores, ya que requieren de una guía para entender el monto a cancelar antes de que les llegue la respectiva notificación con la glosa realizada en el área de Historia Laboral y que es elaborada tardíamente a causa de los cuellos de botella provocados en diferentes procesos.

Las circunstancias nombradas anteriormente, pueden producir malestar para la Institución al notar un incremento de desafiados, los mismos que al encontrarse en esta situación no gozarán de los beneficios que otorga el IESS, además que sus empleadores recibirán su debida sanción impuesta de acuerdo a la Ley de Seguridad Social. Por otro lado los afiliados que presenten sus denuncias, no verán resultados a tiempo y serán voceros de una información distorsionada, creando así una mala imagen de la atención del Seguro Social.

Esta situación, hace necesaria la implantación de una ingeniería de procesos del Área de Afiliación y Control Patronal, que permitirá a los funcionarios alcanzar eficiencia y efectividad en sus actividades asignadas, sabiendo que las mismas serán medibles y cuantificables para así evitar el desperdicio de tiempo y recursos, además que actuarán en función de los afiliados, agilizando la atención de trámites y



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

denuncias, apoyándose en alianzas con entidades que contribuyan al cumplimiento de la ley.

3.2 Formulación:

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, necesita mejorar los procesos del Área de Afiliación y Control Patronal y de esta manera aumentar el número de afiliados.

3.3 Sistematización:

3.3.1 Se necesita conocimientos claves sobre Administración por Procesos, Investigación Operativa y Auditoría de Gestión.

3.3.2 Carencia de un análisis de métodos en el Departamento de Afiliación y Control Patronal.

3.3.3 No existe una medición y control de objetivos cumplidos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal radica en realizar un estudio, a fin de proponer un método que ayude a mejorar los procesos del Área de Afiliación y Control Patronal que respondan positivamente a las necesidades de los afiliados y del Instituto en sí, colaborando así con el desarrollo y crecimiento del mismo.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

4.2.1 Realizar un análisis de métodos sobre las funciones y responsabilidades que cumplen los involucrados en el Área de Afiliación y Control Patronal.

4.2.2 Lograr mayor productividad con un desempeño más eficiente frente al afiliado.

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 0438501 al 0438500

Nº

0438795

4.2.3 Difundir las prestaciones y beneficios que ofrece el Seguro Social.

5. JUSTIFICACION

Los puntos que explican la justificación del trabajo se detallan a continuación:

Desde el punto de vista teórico-práctico se justifica el trabajo por cuanto se realizará un estudio de los conceptos de Investigación Operativa, Administración de Operaciones y Planeación Estratégica, los mismos que son importantes para profundizar los conocimientos de estas herramientas para presentarlas en una realidad y en cuanto a lo práctico porque el resultado de la investigación ayudará a mejorar los procedimientos del área y a resolver problemas para mejorar la situación actual de la Institución.

La temática propuesta sobre los conceptos de Investigación Operativa, Administración de Procesos y Planeación Estratégica pertenece a la especialidad de Administración de Empresas, ya que un administrador debe conocer y profundizar dichos temas, para su desarrollo profesional.

Hemos seleccionado este tema por la necesidad de mejorar la imagen que tiene el IESS, en cuanto al servicio brindado a los afiliados, y a la vez la ingeniería de procesos servirá para elaborar estrategias que den buenos resultados al ponerlos en práctica.

El trabajo está enfocado en obtener una visión clara, que facilite su aplicación a la realidad, creando una propuesta viable, planteando y sugiriendo un sistema práctico para el desarrollo de las actividades del área de Afiliación y Control Patronal.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEORICO

La teoría en la que se fundamenta el desarrollo del trabajo se relaciona con la Administración de Operaciones, Investigación Operativa y Planeación Estratégica.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

Según el Dr. Jorge Paredes en su texto Ingeniería de Procesos, explica que el lema de la Ingeniería de Procesos es que “no debe pasar un día sin que se haya hecho alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la empresa”. La Ingeniería de Procesos no se confina solamente al interior del sistema Producción, sino que puede actuar en todos y cada uno de los componentes del sistema empresa, dado que, en todos ellos tiene lugar un proceso de transformación de recursos que conduce a la generación de un producto o servicio que algún cliente, externo o interno, requiere para satisfacer sus necesidades.

Según el autor Hammer, Michael y James Champy en su libro Reingeniería. Editorial Norma 1994, indica que es preciso diseñar los procesos de manera que estos no estén fragmentados. Entonces la compañía se los podrá arreglar sin burocracias e ineficiencias. Introduce la palabra Reingeniería como la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medida críticas y actuales de rendimiento; tales como costos, calidad, servicio y rapidez” (Capítulo 2 pág.: 34).

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Los términos que constituyen la concepción de la presente tesis son los siguientes:

PROCESO. Se define como un 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.

MEJORAMIENTO CONTINUO. Es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso.

MAPA DE PROCESOS. Ofrece una visión de los procesos que componen el sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante flechas y registros que representan los flujos de información.

ADMINISTRADOR O PATRONO DE UN NEGOCIO. Toda persona que emplea a otros para que ejecuten una obra o presten un servicio, por cuenta suya o de un tercero.

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 0438501 al 0458500

Nº

0438796

AJUSTE. Proceso de correlación de un desequilibrio en el servicio de pensiones económicas de los asegurados.

DERECHOHABIENTE. Familiar del afiliado o jubilado fallecido que reúne los requisitos de ley para recibir los beneficios de montepío, en pensiones de viudez u orfandad y cualquier otro que, a falta de los anteriores puede reclamar dichos beneficios según las normas del derecho sucesorio

EFICIENCIA: Es la mejor utilización económica de las contribuciones y demás recursos del Seguro General Obligatorio, para garantizar la entrega oportuna de prestaciones suficientes a los beneficiarios

EMPRESA PRIVADA: Empresa cuya propiedad del capital, la gestión, la toma de decisiones y el control son ejercidos por agentes económicos privados. El estado no tiene ninguna injerencia.

EMPRESA PÚBLICA: Empresa cuya propiedad del capital, gestión y toma de decisiones están bajo el control gubernamental.

EVASIÓN: Consistente en el **NO** pago voluntario de obligaciones establecidos por la ley. Es una actividad ilícita.

ELUSIÓN: La **elusión** es una figura consistente en **NO** pagar determinadas obligaciones que se han establecido, amparándose en subterfugios o resquicios legales no previstos por el legislador al momento de redactar la ley.

HISTORIA LABORAL DEL ASEGURADO. Es un registro que contiene entre otras la siguiente información: Datos personales del asegurado, datos de los familiares dependientes del asegurado, fecha de ingreso al seguro general obligatorio, tiempo de servicios, remuneración imponible y aportes pagados por cada empleador, que facilitarán las prestaciones y servicios y que esta implantada a través de la Internet.etc

JUBILADO. Toda persona que ha cumplido los requisitos de tiempo de imposiciones y edad de retiro, o padece una lesión permanente física o mental, total o



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

parcial, y percibe una pensión regular del Estado o del Seguro Social, o una renta vitalicia de una compañía aseguradora, por condición de vejez o invalidez

MATERIA GRAVADA. Todo ingreso regular susceptible de apreciación pecuniaria, percibido por el afiliado con motivo de la realización de su actividad personal, en cada una de las categorías ocupacionales

POBLACION ACTIVA. Total de afiliados en edad de aportación.

7. ESQUEMA DE CONTENIDOS

INDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

Capítulo I

1 LA INSTITUCIÓN

- 1.1 Antecedentes Históricos.
- 1.2 Que es la Seguridad Social
- 1.3 Principios de la Seguridad Social
- 1.4 Ley de Seguridad Social
- 1.5 Misión
- 1.6 Visión
- 1.7 Objetivos de la Institución
- 1.8 Estructura Organizacional
- 1.9 Marco Legal
- 1.10 Planeación Estratégica

Capítulo II

2 AREA DE AFILIACIÓN Y CONTROL PATRONAL

- 2.1 Introducción
- 2.2 Misión
- 2.3 Visión
- 2.3 Objetivos
- 2.4 Organigrama
- 2.5 Descripción de Puestos
- 2.6 Servicios Prestados
 - 2.6.1 Recepción de denuncias
 - 2.6.2 Detección de evasión y elusión de aportes
 - 2.6.3 Inspecciones generales "in situ"
- 2.7 Problemática del Área.

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 0438501 al 0458500

Nº

0438797

Capítulo III.

3 INGENIERIA DE PROCESOS

3.1 Procedimiento

3.1.1 Análisis del Proceso Actual en base a técnicas de la Ingeniería de Procesos

3.1.1.1 Diagramas del proceso

3.1.2 Diagnóstico del Proceso Actual

3.1.3 Causas del problema seleccionado

3.1.4 Seleccionar la alternativa óptima y proponer un nuevo método

Capítulo IV

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.2 Recomendaciones

5.3 Bibliografía.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que utiliza en el presente diseño de tesis es de tipo Descriptivo, ya que mediante la misma se podrá identificar los procesos que se utilizan en el Área de Control Patronal para la resolución de problemas.

8.2 METODO

El método a utilizarse será inductivo ya que el trabajo necesita de un análisis directo y la observación de las actividades desarrolladas en el IEES, de manera que se pueda implementar nuevas estrategias que ayuden a mejorar los procesos.

8.3 PROCEDIMIENTO

Se busca seguir un procedimiento analítico sintético en el cuál se logre analizar, sintetizar y construir soluciones a los problemas o dificultades planteadas.

8.4 FORMA DE TRABAJO

Nuestra forma de trabajo planteada para el desarrollo de la tesis es cronológico progresivo, ya que el desarrollo de los capítulos será resuelto ordenadamente.



8.5 TECNICAS

Las técnicas a utilizarse son:

8.5.1 Bibliográfica y Documental: ya que nuestro objetivo es hacer los respectivos análisis, fichas y resúmenes en base a los conceptos y teoría que sostiene nuestro trabajo.

8.5.2 Entrevista: Debido a que estableceremos un diálogo directo tanto con los funcionarios como afiliados del IESS, los mismos que nos ayudarán con la información y datos pertinentes para el desarrollo de nuestra investigación.

8.5.4 Estudio de casos: se analizaran ejemplos de aplicaciones de Instituciones similares para conocer los servicios y operaciones que llevaron a las mismas a alcanzar un desempeño superior en nuestro medio.

8.7 FASES

El desarrollo del trabajo será por medio de las siguientes fases:

8.7.1 DIAGNOSTICO: Se recolectará el material necesario para el desarrollo del presente trabajo, para ello se realizará un estudio preliminar de los procesos para conocer la situación actual del Área de Control y Afiliación Patronal, con la ayuda de una bibliografía necesaria.

8.7.2 ELABORACIÓN: Se organizará los datos y elementos obtenidos que nos permitan organizar y redactar los capítulos antes descritos.

8.7.3 PROPUESTA: Previo el diagnóstico y elaboración determinaremos los métodos y estrategias para un mejoramiento de procesos dentro del Área que contribuyan a un servicio rápido y eficiente de los trámites asignados.

9. RECURSOS

Para el desarrollar el presente trabajo contaremos con los siguientes recursos:

9.1 TALENTO HUMANO

9.1.1 Responsables: El desarrollo del presente diseño será realizado por Estefanía Condo y Verónica Parra, alumnas de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay.

9.1.2 Asesoría: La persona que guiará y contribuirá con sus conocimientos para la ejecución de este trabajo será el Dr. Jorge Paredes profesor de la Universidad del Azuay.

9.1.3. Intervención

Para el desarrollo de este trabajo las personas que brindarán la información necesaria del IESS serán:

- Director Provincial del Azuay
- Tecnóloga de Pensiones
- Subdirectora de Servicios al Asegurado
- Responsable de Afiliación y Control Patronal
- Responsable de Historia Laboral
- Secretario de Comunicación Social
- Afiliados en General

9.2 TECNICOS

Los recursos técnicos a utilizarse son: computadora, impresora, cámara de fotos y de videograbadora.

9.3 FINANCIEROS

Citaremos un presupuesto tentativo para el desarrollo de la elaboración de Tesis de Grado, el mismo que será cubierto por los autores de dicho trabajo:

8978610



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

Nº	DETALLE	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL	JUSTIFICACION
1	Material de oficina			5	Obtención de datos y desarrollo de la tesis.
2	Hojas de papel	200	0,01	2	Presentación de borradores y avances.
3	Carpetas	6	0,3	1,80	Presentación borradores
4	Fotocopias	300	0,01	3	Investigación bibliográfica y recolección de información.
5	CD'S	4	0,45	1,80	Presentación en formato digital.
6	Tinta de impresora	2	40	80	Impresión de borradores y trabajo final.
7	Encuadernado	1		12	Presentación de la tesis.
8	Transporte			50	Movilización.
9	Servicios de Internet			20	Investigación en Línea- Bibliografía.
9	Derechos	2	160	320	Derechos para la presentación y sustentación.
10	Imprevistos			25	Gastos adicionales:
	TOTAL:			520,60	

10. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Edición autorizada de 20.000 ejemplares
Del 0438501 al 0458500

Nº

0438739

CRONOGRAMA DE TRABAJO

No.	Actividades	Tiempo en semanas																																			
		Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección del tema	-----																																			
2	Recolección bibliográfica	-----																																			
3	Elaboración del diseño	-----																																			
4	Aprobación del diseño	-----																																			
5	Investigación de la Materia	-----																																			
6	Organización y selección de información	-----																																			
7	Redacción del Capítulo I	-----																																			
8	Corrección del capítulo	-----																																			
9	Recolección datos e información del IESS	-----																																			
10	Organización y selección de información	-----																																			
11	Redacción del Capítulo II	-----																																			
12	Corrección del capítulo	-----																																			
13	Estudio actual del Departamento	-----																																			
14	Elaboración de los procesos actuales	-----																																			
15	Redacción del Capítulo III	-----																																			
16	Revisión del profesor	-----																																			
17	Corrección del capítulo	-----																																			
18	Planteamiento de la propuesta con los resultados del estudio	-----																																			
19	Redacción del Capítulo IV	-----																																			
20	Conclusiones y Recomendaciones	-----																																			
21	Redacción del Capítulo V	-----																																			
22	Revisión del profesor	-----																																			
23	Corrección del capítulo	-----																																			
24	Corrección por el tribunal y el profesor	-----																																			
25	Levantamiento definitivo del trabajo	-----																																			
26	Empastado	-----																																			
27	Imprevistos	-----																																			
28	Presentación definitiva del trabajo en secretaría	-----																																			



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY

11. BIBLIOGRAFIA.

11.1 Libros.

JOSÉ Dominguez Machuca. **Dirección de Operaciones**
Tercera Edic. McGraw Hill, Madrid 2005

JORGE Paredes Roldán. **La Ingeniería de Procesos**
Página WEB de la Universidad del Azuay.

MICHAEL Hammer, y **Reingeniería.**
HAMES Champey. Tercera Edic. Edit. MacGraw Hill, 1997.

EDUARDO Navarro. **Gestión y Reingeniería de Procesos**
Primera Edic, El Cid Editor, 2009

11.2 Internet.

<http://www.issa.int/span/domect/om/reengin.htm>

<http://www.geocities.com/wallstreet/exchange/9158/reingen.htm>

<http://site.ebrary.com/lib/uasuausp/Doc?id=10312333&ppg=5>

Edición autorizada de 15.000 ejemplares
Del 0423501 al 0438500

Nº

0434300