



Oficina Internacional del Trabajo

PRODUCTO 5:

***Material Didáctico para procesos de capacitación
orientados al Fortalecimiento de la gestión de los
procesos de Afiliación y Recaudación del IESS***

**Programa para la promoción de un Piso de
Protección Social en la región andina**



Quito, 18 de Abril de 2016

Señor Economista

Xavier Estupiñán S.

Coordinador Nacional Proyecto de Protección Social

OIT ECUADOR

Presente

Estimado Xavier,

Reciba mi más cordial saludo. Una vez ejecutados los talleres de Capacitación con la participación de mandos medios y nivel operativo del IESS, relacionados con los Procesos de Afiliación y Recaudación, me permito presentar la compilación del material didáctico realizado y compartido con los participantes de los talleres, dando así cumplimiento al Producto 5 de las intervenciones a mi cargo, en el marco del "Programa para la promoción de un Piso de Protección Social" que OIT viene desarrollando.

Agradezco una vez más por la confianza depositada y quedo a su entera disposición para cualquier aclaración.

Atentamente,

Antonio Rueda Ramos.

Consultor – Facilitador – Coach.



OBJETIVO GENERAL :

Prestar servicios profesionales para construir el material didáctico de afiliación, cobertura y recaudación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS :

Validar los procesos de Afiliación y Recaudación que se encuentran vigentes para generar material didáctico para procesos de capacitación.

Incorporar en el material insumos respecto a las habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, integración y liderazgo; adopción de una filosofía de calidad en el trabajo y el desarrollo de actitudes positivas hacia la institución y los compañeros de trabajo.



DEFINICIÓN DE LA ETAPA 5 DEL PROGRAMA:

Compilación de los procesos de afiliación y recaudación que se encuentran vigentes en un material didáctico para procesos de capacitación, que incluya aspectos de habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, integración y liderazgo; adopción de una filosofía de calidad en el trabajo y el desarrollo de actitudes positivas hacia la institución y los compañeros de trabajo.

DETALLE

REALIZADO

Realización de 3 talleres dirigidos a las autoridades del IESS con el diagnóstico de las consultorías de Afiliación y Fiscalización; Recaudación, Gestión de Cartera y Coactiva; y Ampliación de Cobertura



Cada taller será de duración de 2 horas y con la participación máxima de 13 personas.





DEFINICIÓN DE LA ETAPA 5 DEL PROGRAMA:

Compilación de los procesos de Afiliación y Recaudación que se encuentran vigentes en un material didáctico para procesos de capacitación, que incluya aspectos de habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, integración y liderazgo; adopción de una filosofía de calidad en el trabajo y el desarrollo de actitudes positivas hacia la institución y los compañeros de trabajo.

DETALLE

REALIZADO

Compilación de los procesos de Afiliación y Recaudación que se encuentran vigentes en un material didáctico para procesos de capacitación.



Incluir aspectos de habilidades para resolver problemas, habilidades de comunicación, integración y liderazgo; adopción de una filosofía de calidad en el trabajo y el desarrollo de actitudes positivas hacia la institución y los compañeros de trabajo.





PRESENTACIÓN DE POWER POINT PARA LA CAPACITACIÓN



TALLER DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE AFILIACIÓN Y RECAUDACIÓN



Programa para la promoción de un Piso de
Protección Social en la región andina

Oficina Internacional del Trabajo

PROPÓSITO: ¿Para qué estamos aquí?



¡ Para mejorar !



INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

¡ BIENVENIDOS !





ACUERDOS ESENCIALES

ACUERDOS



RESPECTO



DIVERSIÓN



PARTICIPACIÓN



RETO POR
OPCIÓN



RETO

- Potenciar mis capacidades
- Ser mejor en lo que hago
- Fortalecernos como equipo y como Institución

POR OPCIÓN

- Hacerlo...
- No hacerlo...
- Hacerlo con excelencia!!!

***“Si lo que quieres es sentirte seguro,
haz lo que ya sabes hacer.***

***Pero si crecer es lo que quieres...
ve y camina más allá
de tu máxima frontera de conocimientos,
lo cual te significará
una pérdida temporal de seguridad.***

***De ésta manera,
cada vez que no sepas muy bien
lo que estás haciendo,
sabrás que estás creciendo!”***

Distractores

- Lo que podría desconcentrarme y no permitirme “estar presente” en este espacio de formación.

Pendientes

- Aquellas actividades o responsabilidades que han tenido que quedar en pausa mientras yo estoy en este taller.

Preocupaciones

- Aspectos de mi vida que me generan inquietudes y que merman mi capacidad de enfocarme.
- Problemas.

RETO: “Objetos Voladores”





PROFESIONALES DEL SERVICIO

¿QUIÉN ES UN PROFESIONAL DEL SERVICIO?



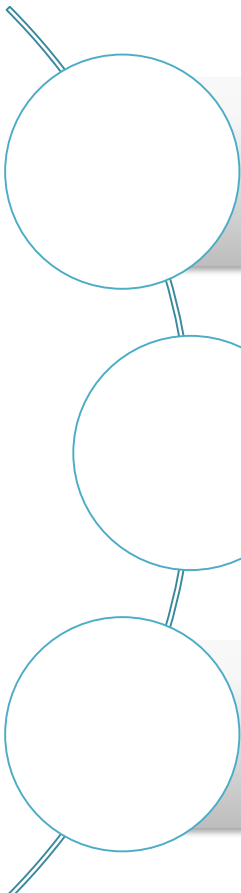
La persona que desempeña una función que implica relacionarse frecuentemente con ciudadanos y DECIDE realizar su trabajo con niveles de EXCELENCIA, con total consciencia de las 3 principales responsabilidades de su trabajo:

Representar a la Institución ante las personas que acuden a su lugar de trabajo

Servir a esas personas con calidez y calidad (dando claridad, enfocándose en soluciones, etc.)

Entrenarse, informarse, actualizarse para mejorar permanentemente en el desempeño de su oficio

EL PROPÓSITO COMO COMBUSTIBLE



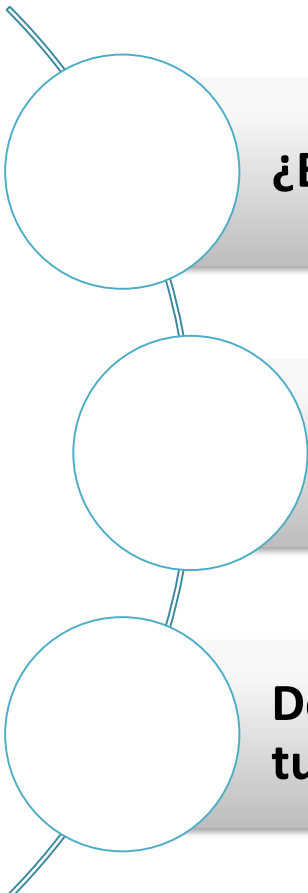
¿Para qué trabajas?

¿Tiene sentido para ti el realizar este trabajo todos los días?

Del 1 al 5, ¿qué tanto disfrutas realizar este trabajo?



EVALÚA TU DESEMPEÑO COMO PROFESIONAL DEL SERVICIO



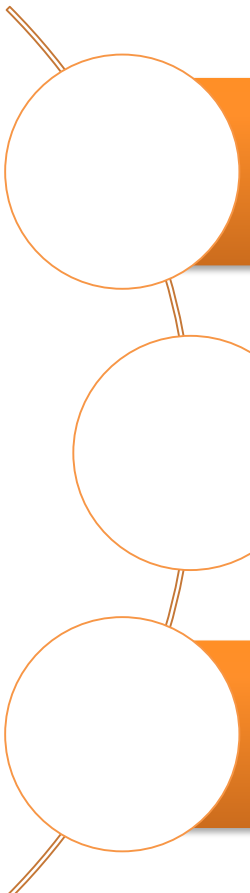
¿En qué consiste tu trabajo?

¿De qué eres responsable?

**Del 1 al 5, evalúate en el desempeño de
tu rol**



INCREMENTO DE CONCIENCIA SOBRE EL IMPACTO DE LO QUE HACES



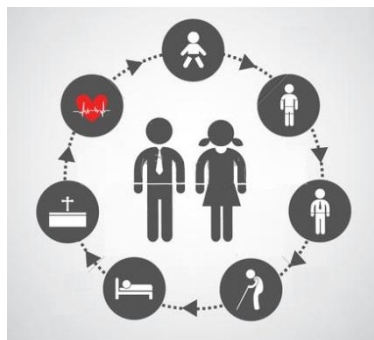
¿Qué es la Seguridad Social?

¿Para qué existe el IESS? ¿Cuál es su
rol en la sociedad ecuatoriana?

Del 1 al 5 evalúa la relevancia del IESS en
la vida de los ecuatorianos y explica



La definición de la Seguridad Social de la Organización Internacional del Trabajo:



*“La protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que, de no ser así, ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de **enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte**; y también la protección en forma de asistencia médica y de **ayuda a las familias con hijos**.” (OIT, 1991)*



La garantía de **acceso a la seguridad social**, conduce a un estado de bienestar, relacionado con la **protección o cobertura contra riesgos**.



CONSTITUCIÓN 2008
Dejemos el pasado atrás.

Según la Constitución (Art. 370) - El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es la entidad encargada de la **prestación de las contingencias** del seguro universal obligatorio.



Las prestaciones de la seguridad social se financiarán con el aporte de las personas aseguradas bajo las siguientes modalidades: **relación de dependencia, profesionales autónomos, voluntario nacional domiciliado en el extranjero**, y con los **aportes y contribuciones del Estado**. (Art. 371)

Relación de Dependencia



Enfermedad



6 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas

Maternidad



12 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas

Riesgos de Trabajo



Pensiones



Cesantía



Prestaciones de Salud

El afiliado, su cónyuge o conviviente con derecho, y sus hijos menores hasta los dieciocho (18) años de edad, así como el jubilado, serán beneficiarios de acciones integrales de fomento y promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades no profesionales, recuperación y rehabilitación de la salud individual. Las beneficiarias del seguro de maternidad recibirán atención de embarazo, parto y puerperio.

Contingencia por Enfermedad

- Asistencia Médica
- Subsidio Monetario de duración transitoria (familiares del afiliado no tendrán este derecho)

Maternidad

- Asistencia Médica
- Subsidio Monetario (6 imposiciones como pre-requisito)
- Asistencia Médica Preventiva y curativa del hijo.

Riesgos del Trabajo

Prestaciones básicas como: servicios de prevención, Médicos asistenciales incluye prótesis, Indemnización por pérdida de capacidad profesional, pensión por invalidez, pensión de montepío.

Pensiones

Contingencias por invalidez, vejez y muerte (incluye gastos funerarios)

Independientes o Autónomos



6 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



12 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



Campesino o Pesca Artesanal



6 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



12 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



Voluntario



6 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



12 imposiciones
mensuales
ininterrumpidas



Trabajadora No Rem del Hogar

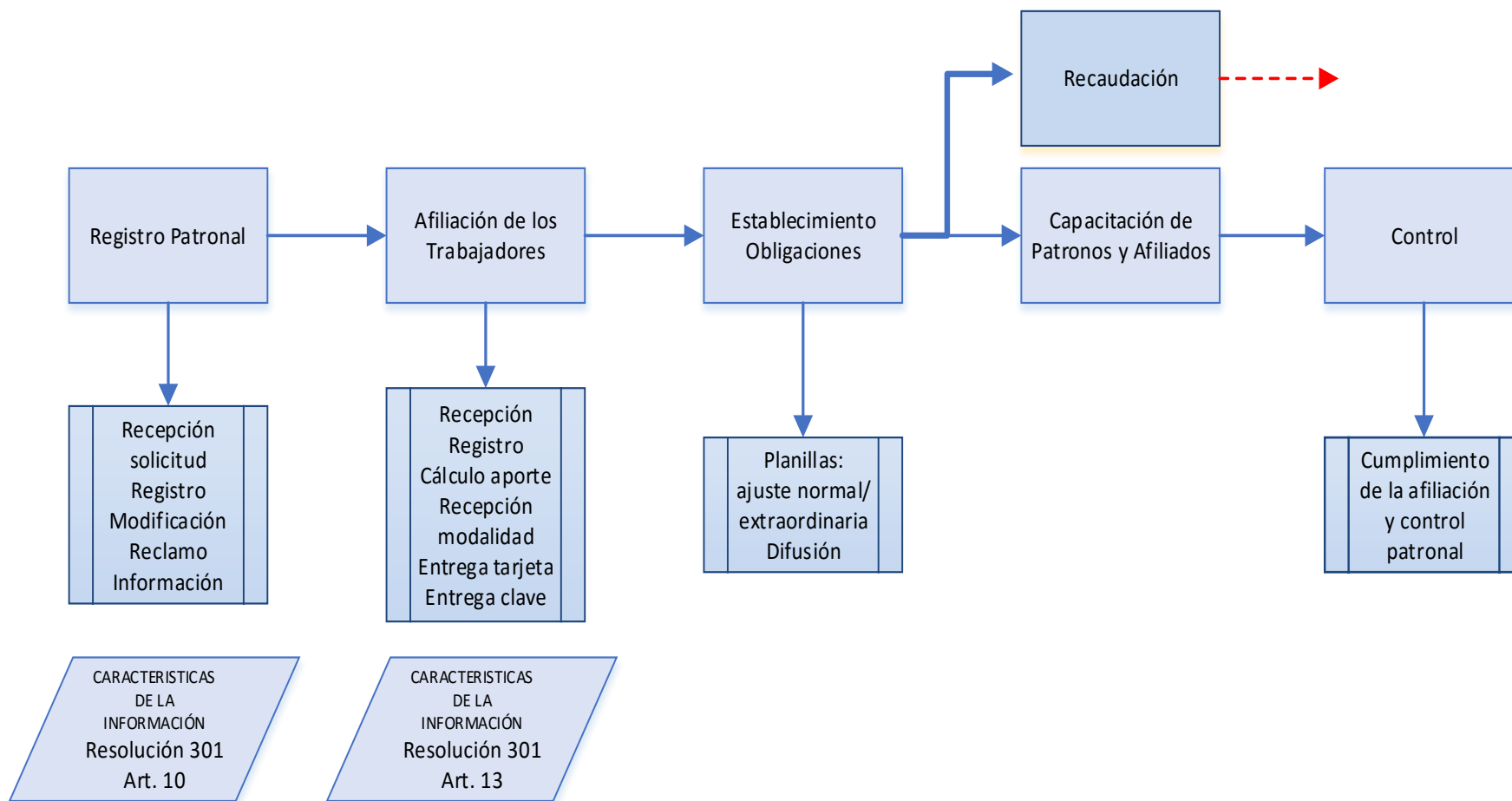


Estará amparado
por la atención
del MSP

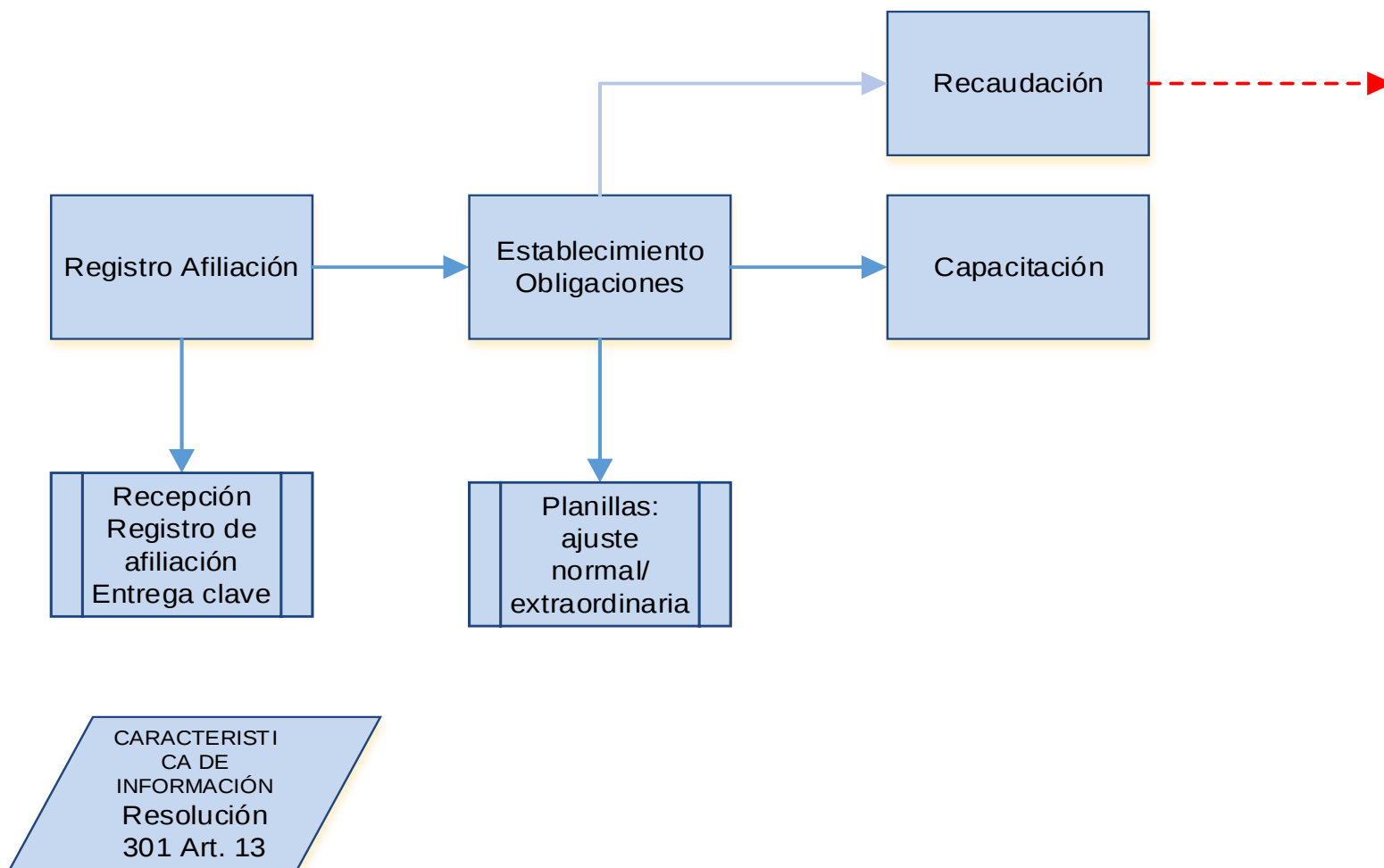
Estará amparado
por la atención
del MSP

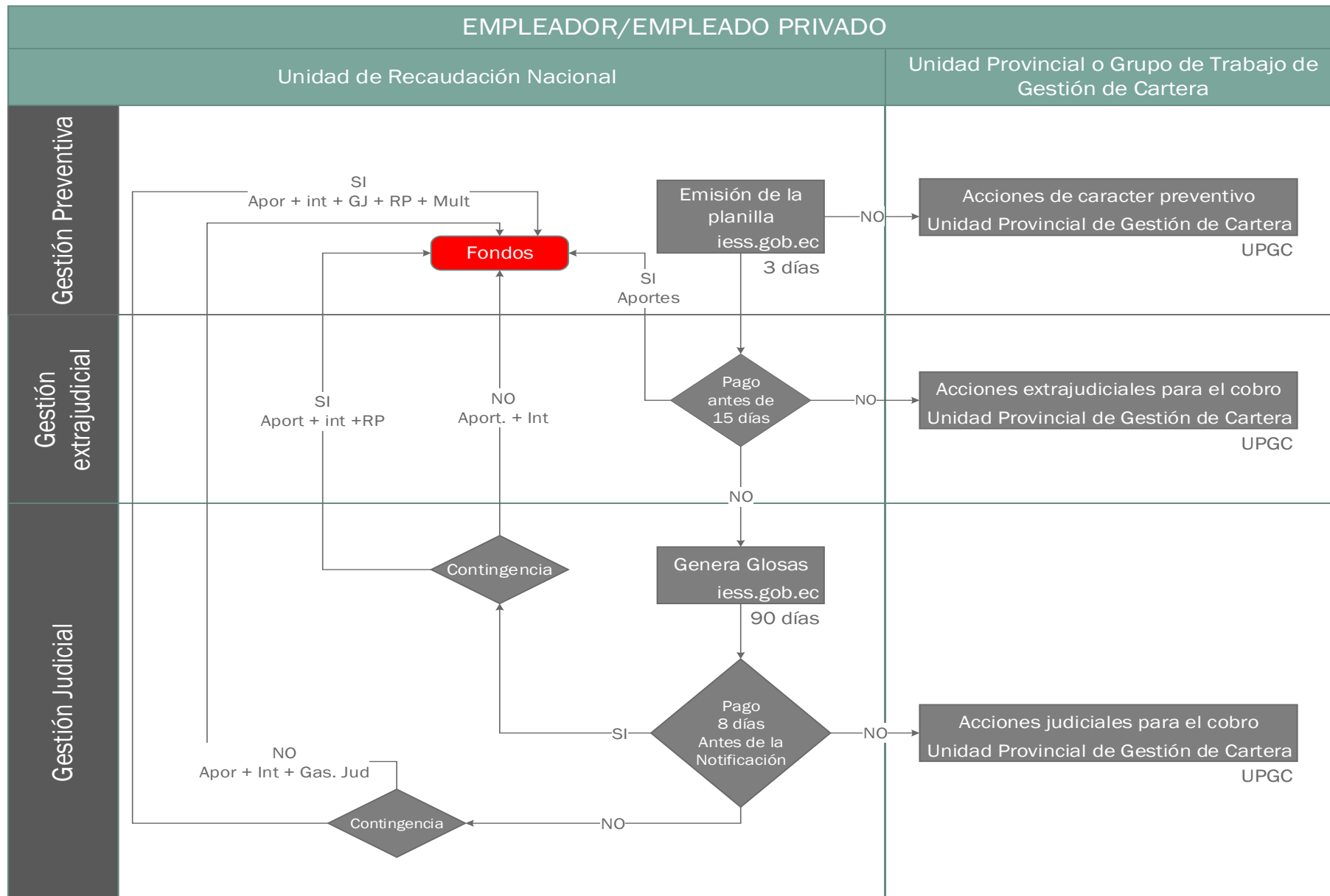


Proceso de Afiliación en Relación de Dependencia según C.D. No. 301



Proceso Sin Relación de Dependencia según Resolución C.D. 301

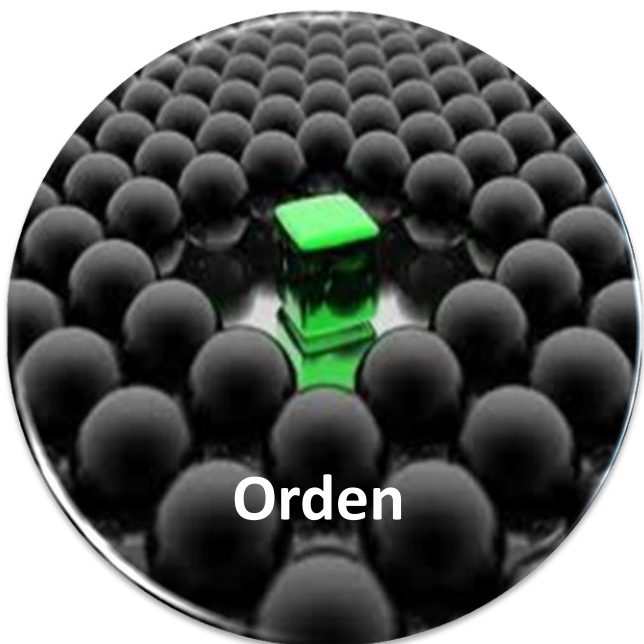




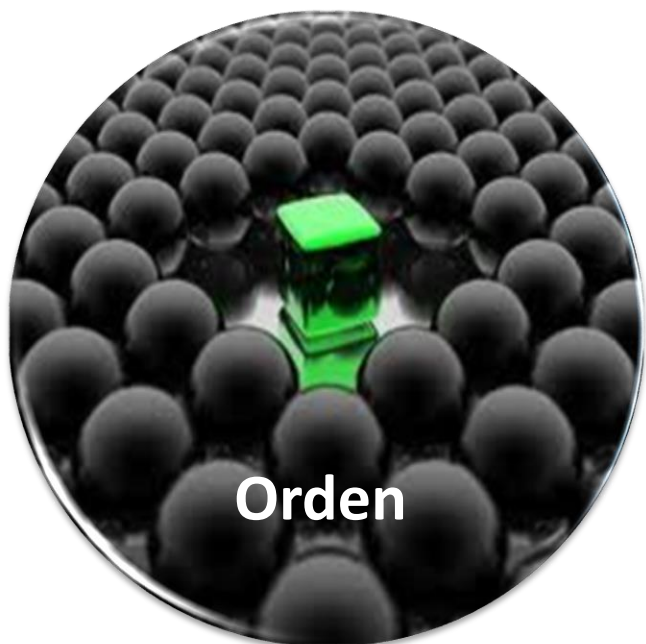


***EL ORDEN
Y LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO***

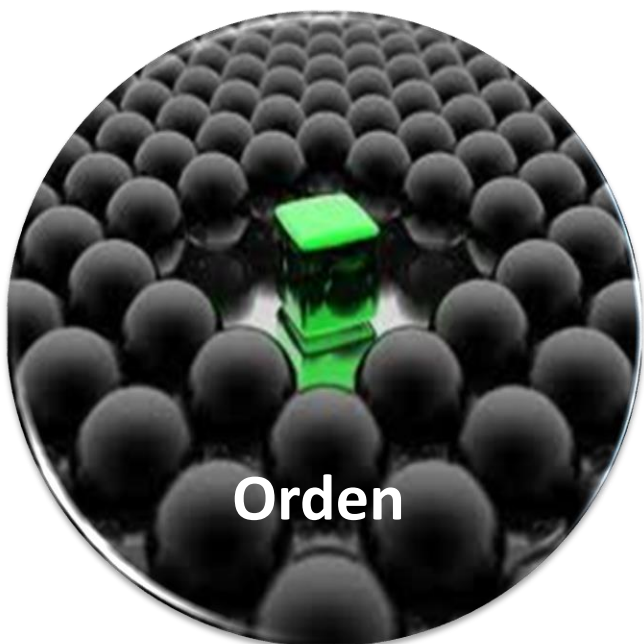
ORDEN: ¿un invento humano?



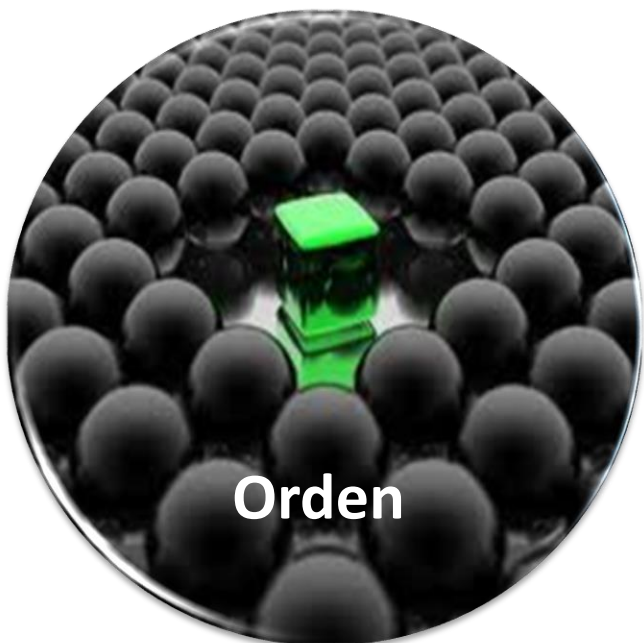
ORDEN: ¿un invento humano?



ORDEN: ¿un invento humano?



ORDEN: ¿un invento humano?



¿qué pasa sin orden?



¿qué pasa sin orden?



¿qué pasa sin orden?



Y ... ¿qué pasa cuando hay orden?



Y ... ¿qué pasa cuando hay orden?



RE ORDENÁNDOME

IMPULSOS

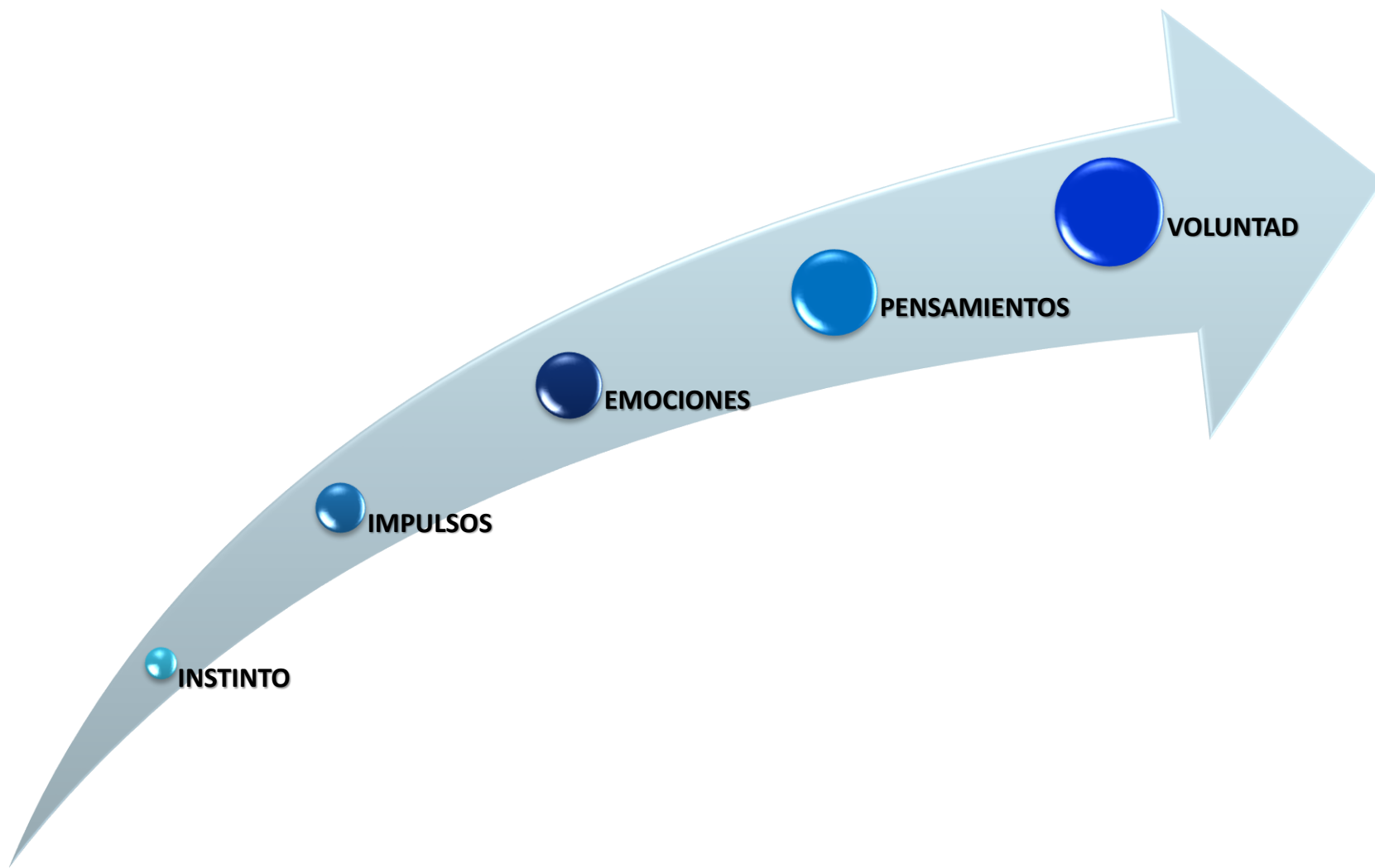
PENSAMIENTOS

VOLUNTAD

EMOCIONES

INSTINTO

RE ORDENÁNDOME





LAS CREENCIAS

¿Qué es una Creencia?



INSTALAN Y PROGRAMAN EL CEREBRO

 **"Eres lo que Piensas"**

"Lo que un hombre piensa de sí mismo, es lo que determina, o más bien indica, su destino" - Henry David Thoreau

Las Creencias

CREENCIA

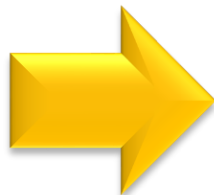


COMPORTAMIENTO

Las creencias
norman nuestro
comportamiento.



CREENCIA



COMPORTAMIENTO

Como yo CREO que la Institución
tiene mala imagen



No me sorprende que hablen mal de
ella y se quejen de todo

Como yo CREO que los afiliados
vienen “locos” y me maltratan



Yo los maltrato primero

Como yo CREO que mi jefe es malo



No aprendo nada de él o ella y no
cumpló con calidad lo que me
encarga

Como yo CREO que atender al
público es el peor trabajo y es
temporal hasta conseguir algo mejor



No me esfuerzo y cumpló sin
exceder las expectativas



3 PRINCIPIOS DE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO

Los 3 principios



Genera
confianza



Flexible y
adaptable



Asesor -
Facilitador





3 HERRAMIENTAS DE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO

Las 3 herramientas de los Profesionales del Servicio



La Sincronía



**El control de las
percepciones**

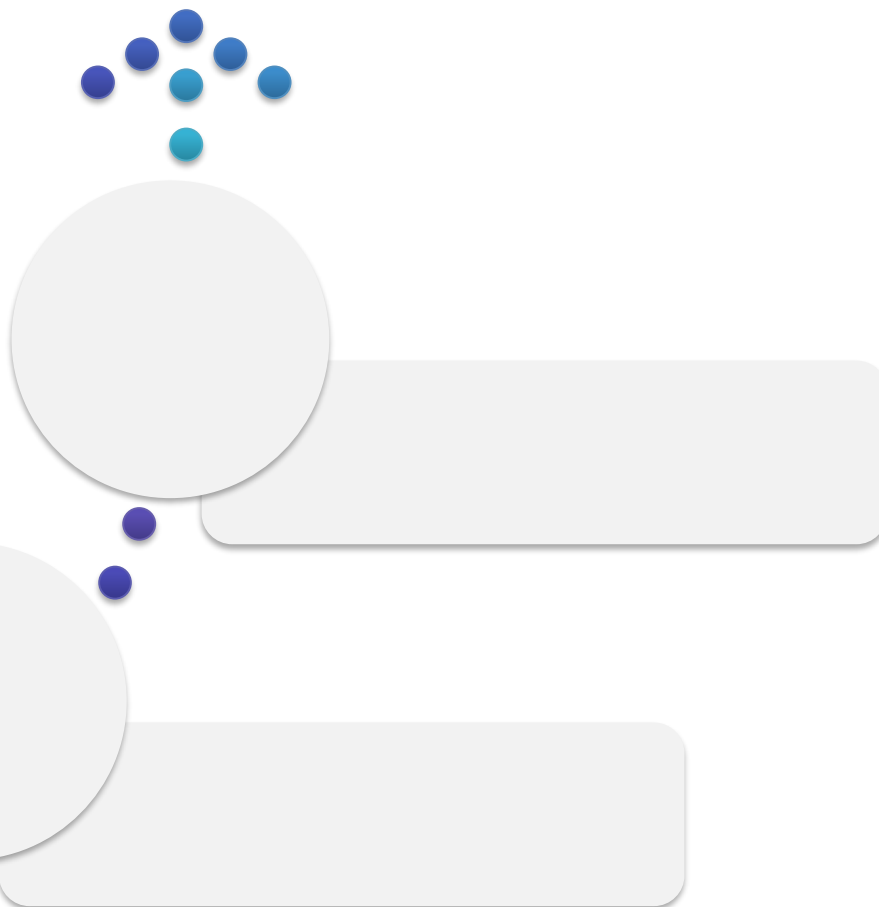


**La Escucha
Completa**

Las 3 herramientas de los Profesionales del Servicio



**La Escucha
Completa**



La Orden



La Orden

Mañana a las 9:30h de la mañana habrá un eclipse de sol. Debe formar a sus tropas en traje de campaña en el patio. Yo les explicaré el fenómeno. En caso de lluvia, como no podrá verse nada, llévelos al gimnasio.

NUESTRA COMUNICACIÓN



NUESTRA COMUNICACIÓN

**100% Pienso
80% Transmito**

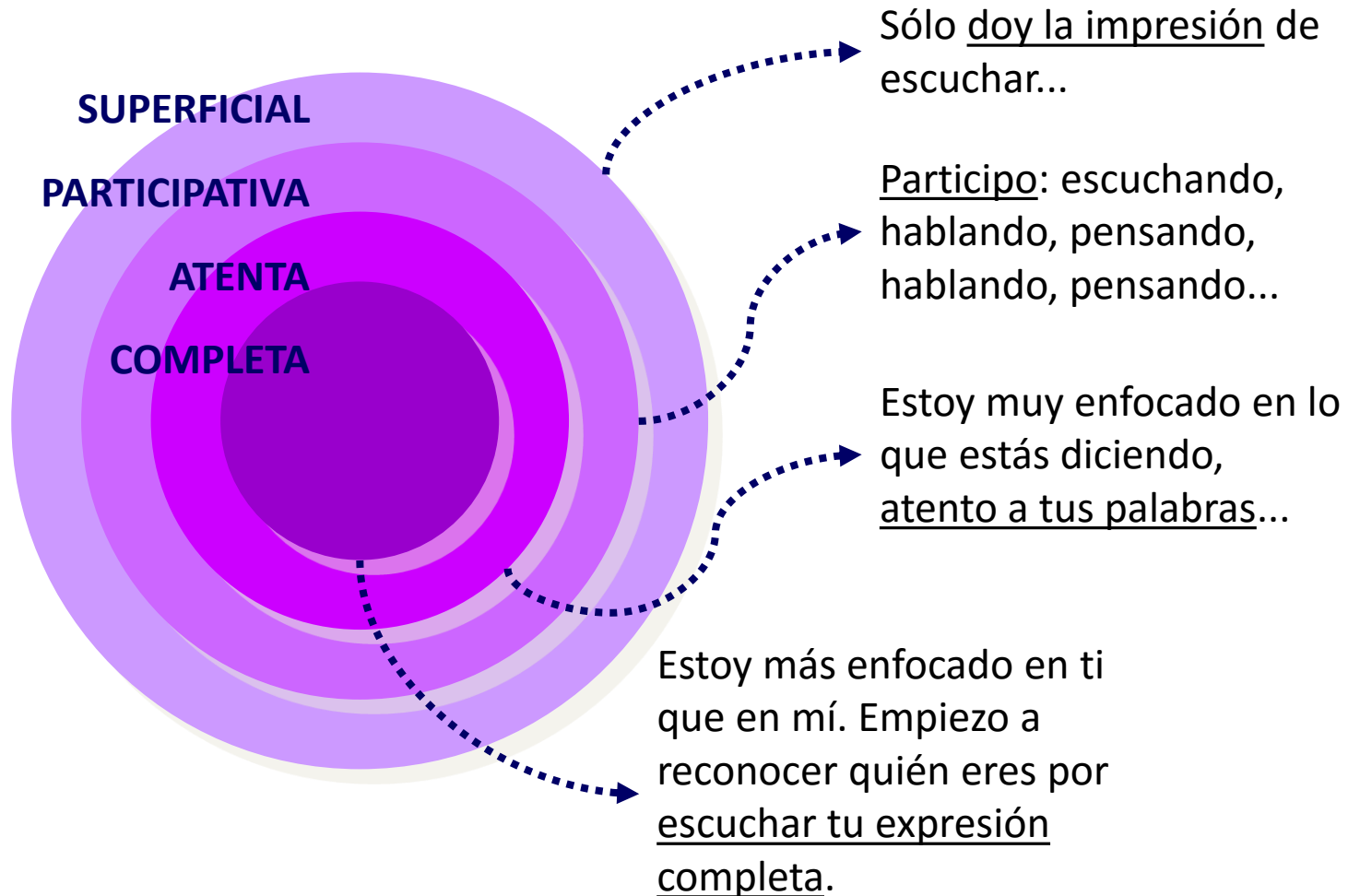
**60% Recibe
50% Asimila**

24% Asimila

Interrumpe

Cree saber

NIVELES DE LA ESCUCHA



ESCUCHA COMPLETA

Escucha con un propósito.

Escucha para entender, no para evaluar.

Disminuye las interrupciones y distracciones al máximo posible.

No interpretes los mensajes de los demás.

Parafrasea lo que recién se ha dicho.

No escuches solo las palabras de tu interlocutor.

Haz contacto visual y utiliza lenguaje corporal para manifestar interés.



Las 3 herramientas de los Profesionales del Servicio



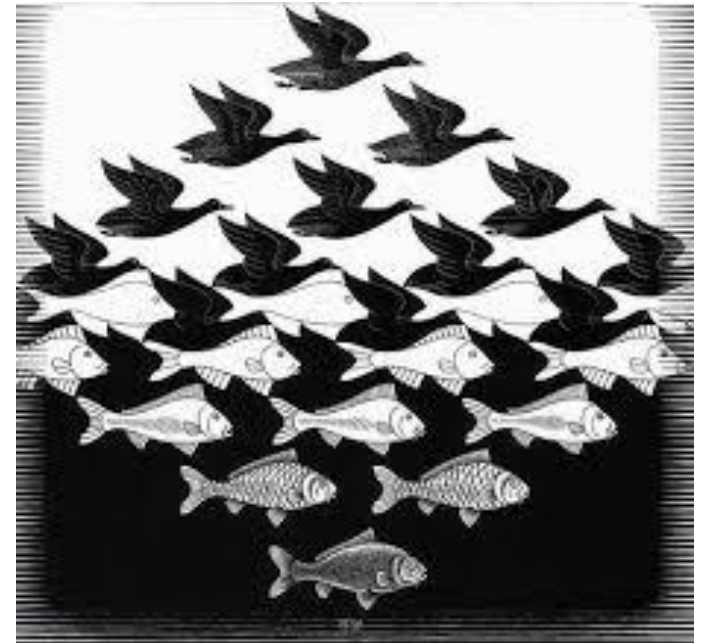
Las percepciones...



Las percepciones...

Es la impresión que tenemos de una persona o situación.

Las percepciones son el resultado de nuestra interpretación de las cosas.



Ciclo de reacción humana

Comportamiento



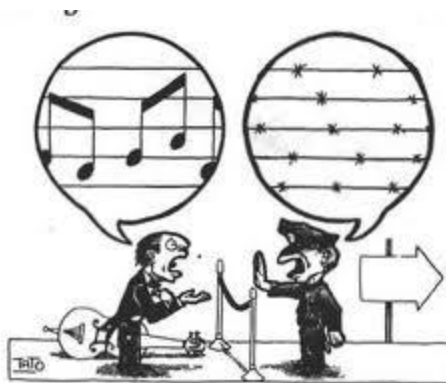
Percepción



Emoción



**Lo que hago
Cómo lo hago**



**Calidez
Conocimiento
Solución
Compromiso
Profesionalismo**



**Positiva (satisfacción)
Negativa (insatisfacción)**

LA REALIDAD DE NUESTRA COMUNICACIÓN

¿Cómo está compuesta nuestra comunicación hacia los demás?



7% PALABRAS

38% TONO DE VOZ

55% CORPORAL



LO QUE DIGO

CÓMO LO DIGO



LO QUE DIGO

Contenido Explícito:
Palabras y frases



Contenido implícito: vías
diferentes a las palabras.

CÓMO LO DIGO

¿Cómo lo digo?

Volumen

Rapidez

Tono

Miradas

Gestos

Movimientos



LOS META MENSAJES



LOS META MENSAJES

Hablamos de mensaje para reconocer lo que se dice con palabras y frases.

Mientras que el ***meta mensaje*** es el significado que nos llega por otras vías que no son las palabras (el tono de voz, la mirada, los gestos, etc.), donde ***interviene poderosamente la interpretación individual***.



LOS META MENSAJES



Los Meta Mensajes pueden ser negativos o positivos

LOS META MENSAJES **NEGATIVOS**

USTED...



No me
importa

No es capaz
de entender

Hace lo que
yo le diga

No merece
mi esfuerzo

LOS META MENSAJES POSITIVOS

USTED...

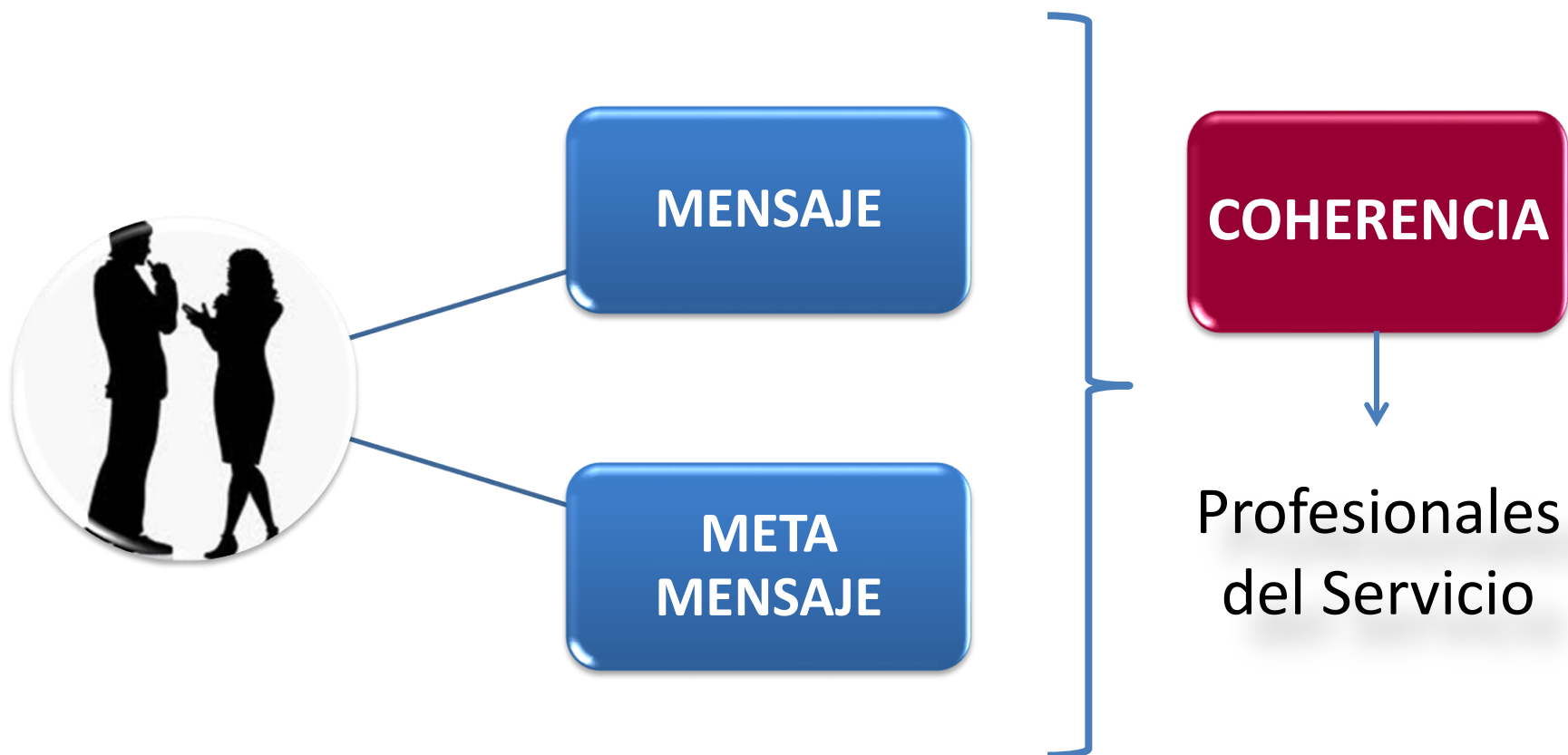


Me importa

**Tiene mi total
respeto**

**Merece mi
esfuerzo**

**Puede confiar
en mi trabajo**



Las 3 herramientas de los Profesionales del Servicio



La Sincronía

SINCRONÍA



SINCRONÍA



Fenómeno mediante el cual dos o más elementos suceden al mismo tiempo, de manera pareja y equilibrada.

SINCRONÍA



En comunicación humana, la sincronía nos habla de una situación en la cual dos o más personas se comprenden de manera recíproca y simultánea.

SINCRONÍA



Sintonía



Empatía



SINCRONÍA



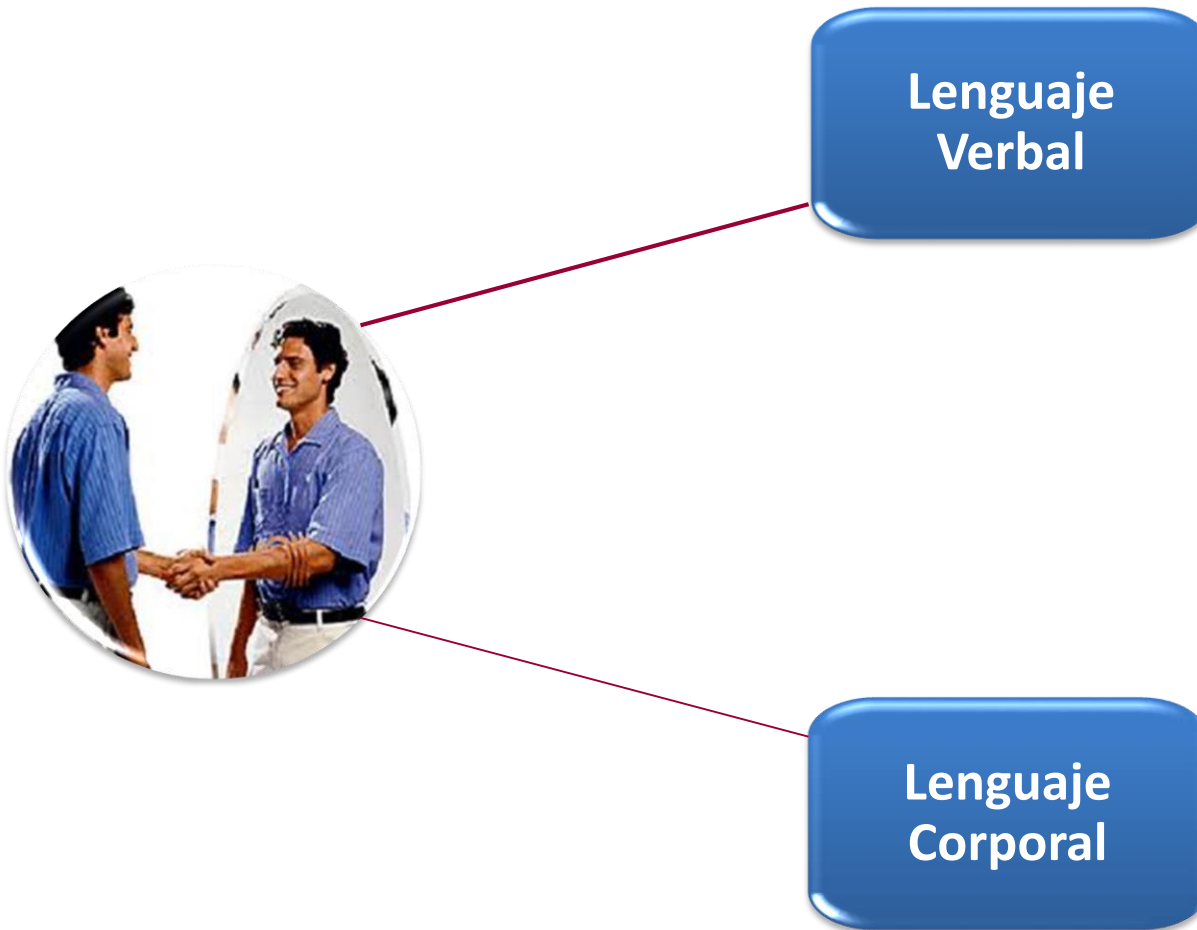
Sintonía



*Natural semejanza
y/o armonía en
aspectos de forma.*



Sintonía: Aspectos de forma



Sintonía: Aspectos de forma

Natural semejanza
– armonía en:



Lenguaje Verbal

Palabras

Tono

Ritmo

Énfasis

Velocidad

Sintonía: Aspectos de forma

**Natural semejanza
– armonía en:**



Ojos

Gestos
rostro

Postura

Movimientos

Respiración

Lenguaje Corporal

Entrar en Sintonía es...



**Demostrar externamente
(físicamente) la interior
intención de
comprenderse.**

SINCRONÍA



Sintonía



Empatía



SINCRONÍA: Empatía

Decisión y disposición
interior para
comprender la emoción
de la otra persona.



Empatía

SINCRONÍA: Empatía

Vínculo que provoca una interacción de apoyo, seguridad y máxima *confianza*.



Empatía

SINCRONÍA: Empatía



Estado de acercamiento positivo al otro.

Produce corriente de simpatía y cordialidad.

Ayuda a conseguir los propósitos de ambas partes.

Relación equilibrada.

Mutuo esfuerzo por comprenderse.

SINCRONÍA



Disposición exterior:

Sintonía

para
Comprenderse

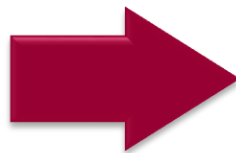
Disposición interior:

Empatía

SINCRONÍA



Sintonía



Empatía



CONFIANZA

TRIADA



***EJERCICIO GRUPAL ENTRE 3 PARTICIPANTES, PARA DIALOGAR
SOBRE UN ANHELO, PROYECTO O META QUE TENGA CADA UNO***

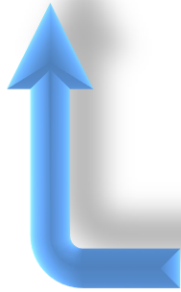
TRIADA: los 3 roles y su rotación



***Cuenta su anhelo,
proyecto o meta***



***Aplica las 3
herramientas
(Escucha Completa + Control
de percepciones + Sincronía)***



***Observa e identifica
evidencias***



HOY:

- ✓ *Recordamos que somos Profesionales del Servicio, nos dedicamos a esto y por tanto estamos llamados a hacerlo con excelencia.*
- ✓ *Descubrimos cuáles son las creencias negativas que pueden afectar nuestro desempeño como profesionales del servicio.*
- ✓ *Nos presentaron los 3 principios esenciales de los profesionales del servicio: Generar confianza, ser flexible y facilitar – asesorar.*
- ✓ *Recibimos 3 herramientas para ser verdaderos profesionales del servicio: la escucha completa, el control de las percepciones y la generación de vínculo a través de la sincronía.*
- ✓ *Identificamos aspectos en los que podemos mejorar como equipo de profesionales del IESS, además de información que requerimos para nuestra función cotidiana.*

***“A fin de cuentas,
no podemos convertirnos
en lo que queremos ser, permaneciendo
como somos”.***

Max DePree.



***Una herramienta, por buena que sea,
nada puede
sin las manos que le den buen uso...***

***Tenemos las 3 herramientas,
¡Ahora depende de nuestras manos!***



HOY DECIDO SER MEJOR...

ROL PERSONAL

1

2

3



ROL LABORAL

1

2

3

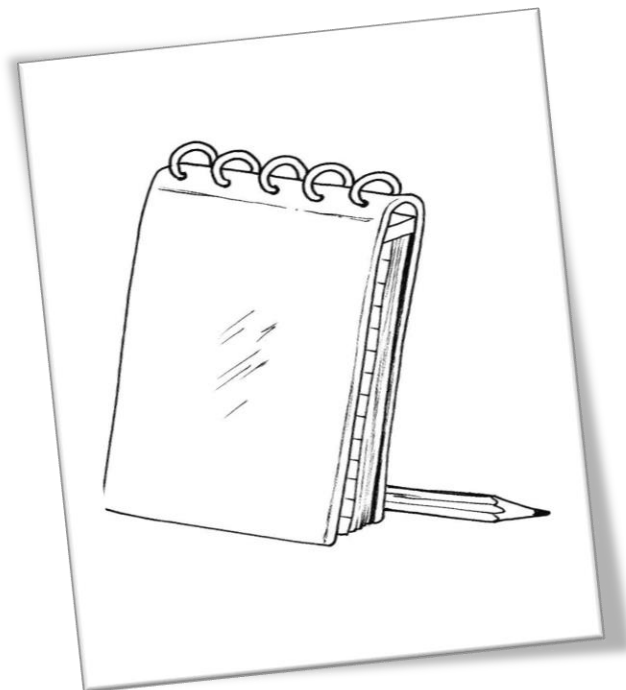




INSTITUTO ECUATORIANO
DE SEGURIDAD SOCIAL

¡ MUCHAS GRACIAS !





***CUADERNO DE TRABAJO PARA LOS
PARTICIPANTES***