



PRODUCTO 6:

Informe del proceso de capacitación en la gestión de Afiliación y Recaudación



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

Oficina Internacional del Trabajo



Quito, 19 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 el nivel técnico del IESS, orientados a fortalecer la gestión de Afiliación y Recaudación, así como al desarrollo de habilidades personales y grupales para el desempeño superior, me permito presentar a continuación el reporte del trabajo realizado dando de esta manera cumplimiento al Producto 6 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 :

Realizar la capacitación en la gestión de la afiliación y recaudación, para fortalecer la capacidad instalada de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS :

Capacitar al personal involucrado en los procesos de afiliación, fiscalización y recaudación de manera centralizada con la participación del área de Recursos Humanos, y dos adicionales para las ciudades de Cuenca y Guayaquil.

Capacitar y empoderar al personal del IESS sobre la Gestión de Procesos de Afiliación y Recaudación.

DEFINICIÓN DE LA ETAPA 6 DEL PROGRAMA:

Capacitación en la gestión de la afiliación y recaudación para fortalecer la capacidad instalada de la institución. Se realizarán 3 capacitaciones: En Quito, Guayaquil y Cuenca, de 8 horas cada una, con la participación máxima de 20 personas.

Realizar un informe del proceso de capacitación con su metodología y resultados.

DETALLE

REALIZADO

Capacitación en la gestión de la afiliación y recaudación para fortalecer la capacidad instalada de la institución. Se realizarán 3 capacitaciones: En Quito, Guayaquil y Cuenca, de 8 horas cada una, con la participación máxima de 20 personas en cada encuentro.



Realizar un informe del proceso de capacitación con su metodología y resultados.





ETAPA PREVIA: LOGÍSTICA, CONVOCATORIA Y DISEÑO

Actividades de Logística y Convocatoria

Reunión con los Directores Nacionales de Afiliación y de Recaudación del IESS para clarificar el propósito de la Capacitación y fortalecer la cooperación

Definir con los Directores Nacionales el listado de funcionarios que participarán de las Capacitaciones, solicitando no sobrepasar las 20 personas en cada una (Quito, Guayaquil y Cuenca)

Coordinar con la Dirección General y las Direcciones Nacionales de Afiliación y Recaudación del IESS el envío de las convocatorias formales a quienes participarán en las Capacitaciones

Realizar seguimiento a las confirmaciones de fecha y asistencia por parte de los funcionarios en las 3 ciudades

Definir las sedes de las Capacitaciones en las 3 ciudades. Requisitos:

- Salón con capacidad para recibir a 20 personas, ubicados en mesas dispuestas en herradura (U)
- Pizarra blanca, pantalla para proyección
- Espacio para grupos de análisis y para servir refrigerio
- Adecuado para actividades experienciales



Actividades de Logística y Convocatoria

Preparar los materiales de trabajo:

- Papelógrafos
- Carpeta de participantes
- Materiales de actividades experienciales seleccionadas

Seleccionar proveedor de refrigerios y menú para las 3 ciudades



Actividades de Diseño

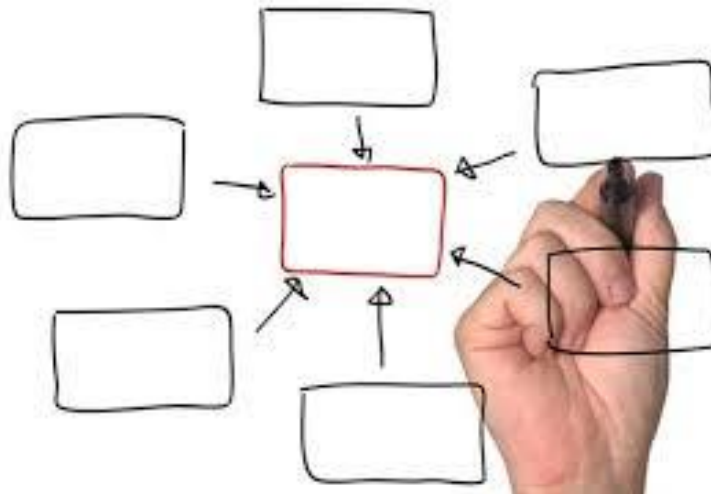
Seleccionar con las Direcciones Nacionales de Afiliación y Recaudación, el representante de OIT y el Equipo Consultor, los contenidos relacionados con los procesos que formarán parte de la Capacitación y el enfoque en lo que respecta a las habilidades blandas

Diseñar el flujo de la agenda de acuerdo al esquema del Aprendizaje Experiencial, incluyendo la información de los Procesos y las habilidades de Impacto Personal (competencias blandas)

Seleccionar las actividades experienciales que apoyarán el proceso y sus respectivos materiales

Elaborar el documento de Power Point para la conducción de la capacitación y el “Cuaderno de trabajo” para los participantes

Poner a consideración de OIT y las Direcciones Nacionales de Afiliación y Recaudación, el diseño final de la Capacitación.



DESCRIPCIÓN DEL TALLER: ENFOQUE, CONTENIDO Y METODOLOGÍA

ENFOQUE DE LA CAPACITACIÓN:

Luego del análisis realizado con las Direcciones Nacionales de Afiliación y Recaudación del IESS, contando además con la participación de dos asesores de la Dirección General, se identificó que las capacitaciones agregarían un alto valor si además de fortalecer la claridad sobre los procesos, se orientan a trabajar la temática de la atención al ciudadano, pues ambas Direcciones Nacionales tienen responsabilidad sobre funcionarios que cotidianamente se relacionan con afiliados, empleadores y jubilados, reconociendo las deficiencias que demuestran en su trato y especialmente en su orientación a asesorar.

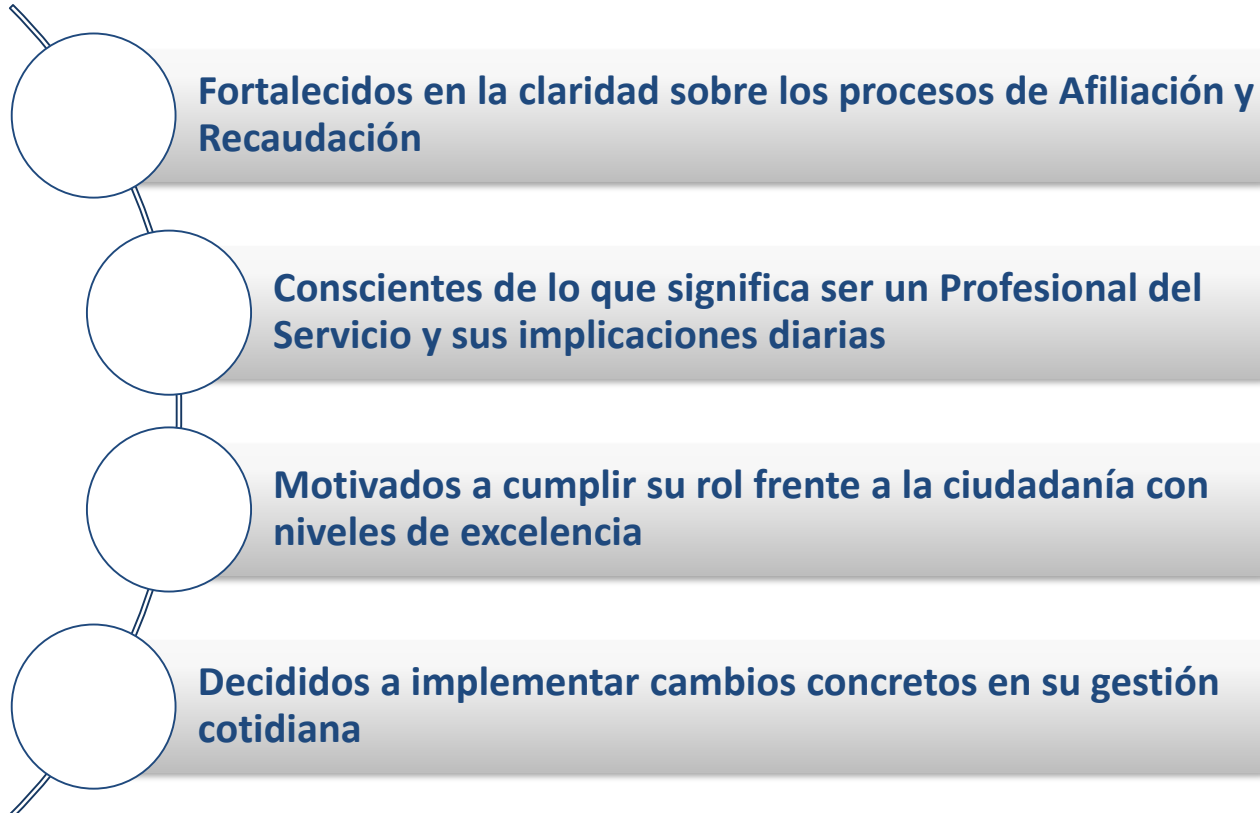
En consecuencia de esta análisis, se definió que el enfoque de las capacitaciones, es decir, la temática principal sobre la cual se desarrollaría el encuentro, es la necesidad de que los participantes asuman el desafío de ser:

PROFESIONALES DEL SERVICIO



OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:

Del enfoque definido se derivan 4 objetivos fundamentales, de tal manera que al final de las capacitaciones los 60 participantes estarán:





CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN:

Seguridad Social – IESS	Presentación de Marco de Referencia: Concepto de Seguridad Social, Segmentos de afiliados, mecanismos de interacción, procesos de Afiliación y Recaudación
El Rol del Profesional de Servicio	Conciencia Propósito Orden
Las 3 creencias contaminantes del Profesional de Servicio	1. Sobre la institución (IESS) 2. Sobre su función cotidiana 3. Sobre los usuarios
Los 3 Principios o Mandatos del Profesional de Servicio	1. El Profesional de Servicio genera confianza 2. Es flexible y adaptable 3. Es un asesor – facilitador
Las 3 capacidades distintivas del Profesional de Servicio	1. La Escucha Completa 2. El control de las percepciones 3. La técnica del vínculo
Desafíos y oportunidades de mejora en la cotidianidad	Casos de aplicación propuestos por los participantes Preguntas y solicitudes frecuentes de usuarios Los SI y NO críticos: definiciones de aplicación inmediata

Detalle del Flujo temático de la Capacitación:



METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN:

APRENDIZAJE EXPERIENCIAL O VIVENCIAL

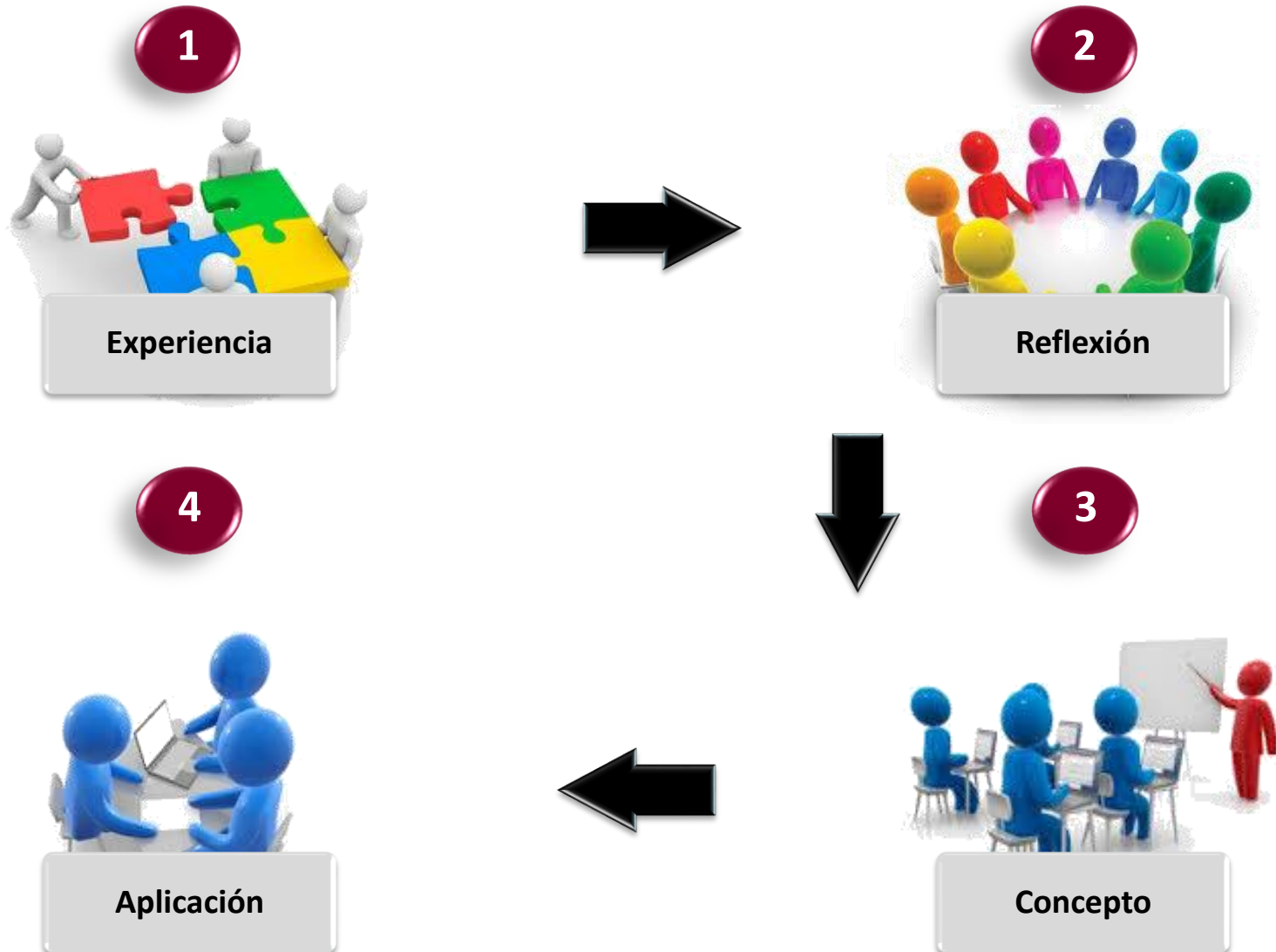
El aprendizaje experiencial se basa en el supuesto de que el conocimiento se crea a través de la **transformación** provocada por la **experiencia** concreta, la cual es trasladada a una **conceptualización** abstracta y ésta a su vez es **probada activamente** a través de nuevas experiencias. (Fuente: Foro virtual LEARNET – Comunidad virtual en teleinformación - www.comminit.com/la/teoriasdecambio).

Para John Dewey, “toda auténtica educación se efectúa mediante la experiencia”. Él consideraba que el aprendizaje experiencial es activo y genera cambios en la persona y en su entorno y no sólo va “al interior del cuerpo y del alma” del que aprende, sino que utiliza y transforma los ambientes físicos y sociales.

Por su parte, el Instituto Tecnológico de Monterrey plantea que el aprendizaje experiencial influye en la persona de dos maneras: **mejora su estructura cognitiva y modifica a la vez las actitudes, valores, percepciones y patrones de conducta**. El aprendizaje no es el desarrollo aislado de la facultad cognoscitiva, sino el cambio de todo el sistema cognitivo-afectivo-social, que es justamente el que se hace posible mediante el aprendizaje experiencial.



METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN:





REPORTE DE LAS CAPACITACIONES



Descripción de la Capacitación: GUAYAQUIL

Sede

- Guayaquil, edificio Caja del IESS

Fecha

- 2 de Abril de 2016

Horario del curso

- 8h00 a 17h30

Número de participantes

- 14 personas

Provincias representadas

- Los Ríos, El Oro, Manabí, Guayas

Imágenes de la Capacitación:



Descripción de la Capacitación: QUITO

Sede

- Quito, edificio Caja del IESS

Fecha

- 5 y 6 de Abril de 2016

Horario del curso

- 14h00 a 18h30 cada jornada

Número de participantes

- 20 personas

Zonas representadas

- Cayambe, Sangolquí, Quito Sur, Quito Centro y Norte

Imágenes de la Capacitación:



Descripción de la Capacitación: CUENCA

Sede

- Cuenca, edificio Caja del IESS

Fecha

- 9 de Abril de 2016

Horario del curso

- 8h00 a 17h30 cada jornada

Número de participantes

- 19 personas

Zonas representadas

- Cañar, Morona Santiago, Loja, Azuay

Imágenes de la Capacitación:





RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES

RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES:

Los resultados deberían idealmente ser evaluados en base al cambio de comportamiento de los funcionarios que participaron de las capacitaciones y consecuentemente en la mejora de su desempeño en la atención que brindan a los ciudadanos (afiliados, empleadores, jubilados).

Al no contar con una línea base que permita comparar dicho desempeño antes y después de la capacitación, proponemos una evaluación perceptual de los resultados de este proceso, en dos frentes:

1. El cumplimiento, desde la percepción del facilitador, de los objetivos planteados originalmente
2. Las evaluaciones de satisfacción de los participantes y sus comentarios



RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES:

Como facilitador de las capacitaciones desarrolladas en Guayaquil, Quito y Cuenca, tomando en consideración el nivel de participación, las actitudes observadas, los comentarios verbales que recibí en el transcurso de los eventos y aquellos que fueron plasmados en las evaluaciones al finalizar cada curso, mi percepción es que los 4 objetivos han sido cumplidos, en vista de que los participantes fueron:

OBJETIVO PROPUESTO

CUMPLIMIENTO

1. Fortalecidos en la claridad sobre los procesos de Afiliación y Recaudación
2. Conscientes de lo que significa ser un Profesional del Servicio y sus implicaciones diarias
3. Motivados a cumplir su rol frente a la ciudadanía con niveles de excelencia
4. Decididos a implementar cambios concretos en su gestión cotidiana





***RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES
(TABULACIÓN DE LAS EVALUACIONES DE CADA PARTICIPANTE)***