



Oficina Internacional del Trabajo

PRODUCTO 7:

Diagnóstico de problemática relevante para el nivel operativo y propuesta de pasos para el fortalecimiento de habilidades técnicas y blandas

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



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 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 diagnóstico de las principales complejidades destacadas por los participantes, así como una propuesta de posibles pasos a seguir para el fortalecimiento de las habilidades técnicas y blandas de los funcionarios del IESS. De esta manera se da cumplimiento al Producto 7 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Rueda', is written over a horizontal line. Below the signature, the name 'Antonio Rueda Ramos.' is printed.

Antonio Rueda Ramos.
Consultor – Facilitador – Coach.

DEFINICIÓN DE LA ETAPA 7 DEL PROGRAMA:

Realizar un informe de diagnóstico sobre la problemática resaltada por los participantes de los cursos de capacitación (nivel técnico operativo). Generar una propuesta y hoja de ruta para otras fases de fortalecimiento en las habilidades técnicas y blandas.

DETALLE

REALIZADO

Realizar un informe de diagnóstico sobre la problemática resaltada por los participantes de los cursos de capacitación (nivel técnico operativo).



Generar una propuesta y hoja de ruta para otras fases de fortalecimiento en las habilidades técnicas y blandas.





DIAGNÓSTICO GENERADO EN LAS CAPACITACIONES

DIAGNÓSTICO GENERADO EN LA CAPACITACIÓN:

En el marco de las capacitaciones para fortalecer la gestión de los procesos de Afiliación y Recaudación, realizadas en Guayaquil, Quito y Cuenca, en las que participaron más de 50 funcionarios del nivel técnico operativo del IESS, se generó un diálogo con los participantes orientado a identificar las principales problemáticas que desde su cotidianidad perciben y que afectan la experiencia de los ciudadanos.

Es importante señalar que las oportunidades de mejora institucional manifestadas por los participantes se encuentran presentadas a manera de sugerencias de acción y se han agrupado por su naturaleza en 3 categorías:

1. Procedimientos y coordinación interna
2. Portal web (sistema)
3. Capacidades y talento humano

A continuación el detalle de cada categoría:



Problemáticas y sugerencias recogidas

PROCEDIMIENTOS Y COORDINACIÓN INTERNA

Para poder tener criterios unificados se requiere que las resoluciones y demás cambios a la normativa vigente sean comunicados de manera oficial, oportuna y uniforme a los funcionarios que atienden ciudadanos a nivel nacional.

Disminuir las restricciones de acceso a información, pues ante los requerimientos de los ciudadanos, los funcionarios deben realizar un proceso de solicitud a la Dirección Nacional de Tecnología e Información, cuya respuesta tarda. Ejemplo: al ciudadano le toca peregrinar por diferentes oficinas para conocer sobre el estado de impugnaciones de glosas.

Informar oportuna y eficazmente a los funcionarios de atención al ciudadano sobre próximas actualizaciones en la página web o activación de nuevas funciones. Ocurre con frecuencia que los funcionarios conocen de estas actualizaciones a través de los afiliados o empleadores. Mantenerse actualizado es algo que por ahora depende en gran medida de la proactividad y responsabilidad de cada funcionario.

Problemáticas y sugerencias recogidas

PROCEDIMIENTOS Y COORDINACIÓN INTERNA

Evitar los tratos informales en el flujo de información. Por ejemplo en casos de Fondos de Reserva y Cesantía existen temas que se canalizan a través de llamadas telefónicas o correos electrónicos, sin generarse un registro oficial de dichas novedades, por lo que el seguimiento es sumamente complicado. Esto genera enormes molestias a los ciudadanos que acuden al IESS y deben repetir procedimientos, o peor aún, les representa algún problema más complejo de resolver.

Disminuir tramitología. Ejemplo: los expedientes para el levantamiento de medidas cautelares generadas por moratoria en pagos, están pendientes de firma de la Dirección Provincial por varios meses. Se calcula que para ponerse al día, se deberían firmar 400 expedientes diarios. Los ciudadanos mantienen retenidos fondos en sus cuentas a pesar de que realizaron sus pagos hace varias semanas.

Problemáticas y sugerencias recogidas

PROCEDIMIENTOS Y COORDINACIÓN INTERNA

Es necesario mejorar la coordinación e integración entre las áreas de Afiliación y Recaudación. Han existido casos en que la comunicación ha llegado solamente a una de ellas, a pesar de que implicaba ejecución para ambas, significando demoras y confusiones tanto para funcionarios como para los ciudadanos.

Generar folletería explicativa y de fácil comprensión sobre los procedimientos más frecuentados por afiliados, jubilados y empleadores. Se considera que muchas de las inquietudes podrían ser despejadas de esta manera y se agilizaría la experiencia de los ciudadanos.

Presentar las resoluciones de una manera más sucinta y didáctica en el sistema, no solamente subirlas a la pagina web, pues el porcentaje de ciudadanos que descargan y leen dichos documentos es mínimo.

Problemáticas y sugerencias recogidas

PORTAL WEB (SISTEMA)

Contar con tutoriales informativos en el portal web del IESS que faciliten el manejo del sistema, especialmente dirigidos a los empleadores, pues no cuentan con el tiempo para capacitarse presencialmente dentro de las charlas que el IESS realiza diariamente.

Eliminar del sistema (página web) los aplicativos que ya no se encuentren activos, pues generan confusión en los usuarios. Por ejemplo: en la opción de Afiliado, el botón de Registro de Cuenta Bancaria no está activo y genera descontento en ciudadanos.

Hacer más amigable la experiencia de la navegación dentro del portal web, pues les resulta confusa a los ciudadanos. Señalan que se debe pasar por demasiadas páginas (niveles) para hacer consultas o realizar gestiones de frecuente utilización.

Entrega oportuna de la clave que permite a los nuevos funcionarios el acceso al sistema. En la provincia de Los Ríos se han dado casos en que la demora ha sido superior a los 4 meses.

Problemáticas y sugerencias recogidas

CAPACIDADES Y TALENTO HUMANO

Se requiere capacitación interprocesos, es decir, que los funcionarios que dan frente a los ciudadanos conozcan más sobre lo que hacen las demás áreas y los seguros especializados, de manera que puedan ser mejores asesores ante las necesidades de afiliados y empleadores. Con frecuencia los ciudadanos son enviados innecesariamente a otros niveles jerárquicos y dependencias del IESS, principalmente por falta de conocimientos para atender los diferentes requerimientos. Ejemplo: preguntas sobre Acuerdos Administrativos.

Asignar personal específico para Call Center en provincias, pues el hecho de que los funcionarios realicen varias tareas de diferentes ámbitos, impacta negativamente en el desempeño, especialmente en el servicio a los ciudadanos.

Crear a nivel nacional ventanillas preferenciales: tercera edad, embarazadas, madres con niños pequeños, personas con discapacidad, etc.

Incorporar en los Centros de Atención Universal ventanillas especializadas en Fondos de Reserva y Cesantías, para que los ciudadanos no tengan que peregrinar entre pisos y oficinas para estos requerimientos. Otra opción sería que todos los funcionarios de Atención Universal tengan habilitado el acceso a revisar dichos trámites.



***PROPUESTA DE FASES PARA FORTALECER
HABILIDADES***

Hoja de ruta para fortalecimiento de habilidades

