



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

# MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Administración de Servicios Sociales

<b>Creado</b>		<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
21-09-2009				
<b>Actualizado</b>	<b>Versión</b>			
18-08-2017	1.1	Organización y Métodos		



## Contenido

I.	Introducción .....	3
II.	Objetivo .....	3
III.	Alcance.....	3
IV.	Responsabilidad y Autoridad.....	3
V.	Glosario de términos .....	3
VI.	Políticas.....	3
VII.	Proceso .....	6
VIII.	Procedimientos .....	7
IX.	Anexos .....	17
X.	Lista de Distribución .....	17
XI.	Control de Cambios .....	18

<b>Creado</b> 21-09-2009		<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 2 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1	Organización y Métodos			



## I. Introducción

Los colaboradores de la Universidad que son el eje fundamental para el funcionamiento de la misma necesitan el asesoramiento para conocer las prestaciones con las que cuentan al estar bajo el régimen del seguro social, es por eso que la Dirección de Recursos Humanos a través de la Unidad de Trabajo Social ofrece este asesoramiento y es la encargada en administrar los beneficios sociales de todo el personal amparado en el régimen laboral del seguro social (IESS).

## II. Objetivo

Establecer los lineamientos y metodologías para facilitar y agilizar la concesión de las prestaciones que ofrece el Seguro Social a sus afiliados.

## III. Alcance

Las políticas y procedimientos que se describen en este documento están orientadas a brindar la asesoría necesaria únicamente a los afiliados al seguro social para que puedan gozar de sus beneficios.

## IV. Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de Recursos Humanos a través de la unidad de Trabajo Social, es la responsable de la aplicación y control de cumplimiento de las políticas y procedimientos que rigen el proceso "Asesoría y Administración de servicios sociales" y deberá proporcionar el asesoramiento para que los empleados que están bajo el régimen del seguro social puedan realizar sus trámites de la mejor manera.

## V. Glosario de términos

**Afiliado:** Persona que se encuentra bajo el régimen del Seguro Social

**Accidente in itinere.-** Accidente de tránsito ocurrido al colaborador mientras se desplaza desde su hogar hasta el lugar de trabajo o viceversa

**Prestaciones:** Beneficios que brinda el Seguro Social

**Personal Incapacitado:** El empleado que tiene un permiso medico por enfermedad, accidente de trabajo o maternidad.

<b>Creado</b> 21-09-2009		<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 3 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1				



**Historia Laboral:** Todo el historial del afiliado sobre las imposiciones que tenga desde su inicio hasta a la actualidad donde consta todos las empresas que ha laborado, aportes y sueldos que ha percibido durante su vida laboral.

## VI. Políticas

### DRH/TSO/PCS-1/POL-1: *DEL REGISTRO DE NOVEDADES DE ENTRADA O SALIDA DEL IESS*

Conforme a las leyes y normativas vigentes todos los colaboradores en relación de dependencia deben estar registrados en el sistema de seguridad social, por lo tanto la UCSG a través de la Dirección de Recursos Humanos y la Unidad de Trabajo Social que ejecuta el proceso es la encargada de velar que este principio se cumpla cabalmente cuando un colaborador ingrese a la institución.

Cuando el colaborador haya terminado su vinculación laboral con la UCSG sea por despido o renuncia, se debe proceder a registrar la novedad de salida en el sistema del IESS dentro de los plazos estipulados en las leyes y normativas vigentes, con el fin de no recurrir en gastos de subsidios innecesarios.

### DRH/TSO/PCS-1/POL-2: *DEL PLAZO DE RECEPCIÓN DE LAS NOVEDADES DE INGRESO O SALIDA*

Las unidades responsables de notificar y generar en el SIU las novedades de ingreso o salida de los colaboradores administrativos o docentes, deben informar a la Unidad de Trabajo Social hasta máximo el día 20 de cada mes, caso contrario estas serán registradas en el mes siguiente.

### DRH/TSO/PCS-1/POL-2: *DE LA ORIENTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL IESS*

La Unidad de Trabajo Social brindará la orientación necesaria a los colaboradores solamente en los procesos o pasos a seguir de los siguientes servicios del IESS:

- Generar o recuperar la clave para el acceso de los servicios del IESS por parte del afiliado.
- Obtención del certificado de afiliación
- Historia laboral del empleado
- Extensión de salud para cónyuges o hijos
- Seguro de desempleo
- Consulta de fondos de cesantías
- Solicitud de acumulación y consulta de fondos de reserva
- Subsidios monetarios por enfermedad

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 4 de 18</b>	
<b>Actualizado</b> 18-08-2017					<b>Versión</b> 1.1



**Administración de Servicios Sociales**

- Préstamos quirografarios

Es de exclusiva responsabilidad del afiliado al IESS la ejecución de los trámites aquí descritos.

**DRH/TSO/PCS-1/POL-3: DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LOS DISTINTOS TRÁMITES**

La documentación a ser presentada por el colaborador afiliado al IESS dependiendo del trámite a realizar es la siguiente:

- Para validación de permisos médicos particulares
  - Certificado del médico escrito en computadora
  - Parte operatorio con sellos de la clínica
  - Parte de anestesia con sellos de la clínica
  - Copia de recetas, exámenes, radiografías, etc.
  - Copia de cédula y del certificado de votación a color
  - Dirección del domicilio y número telefónico

El plazo máximo de entrega de esta documentación es de hasta 8 días después de ocurrido el evento.

- Para validación de permisos médicos por maternidad
  - Certificado del médico escrito en computadora
  - Copia del Formulario del INEC (Estadístico de Nacido Vivo)
  - Parte operatorio con sellos de la clínica
  - Parte de anestesia con sellos de la clínica
  - Copia de cédula y del certificado de votación a color
  - Dirección del domicilio y número telefónico

El plazo máximo de entrega de esta documentación es de hasta 8 días después de ocurrido el evento.

- Para el registro de acumulación de fondos de reserva en el SIU
  - Impresión original o copia de la solicitud de acumulación de fondos de reserva emitido por el IESS

<b>Creado</b> 21-09-2009		<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 5 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1				

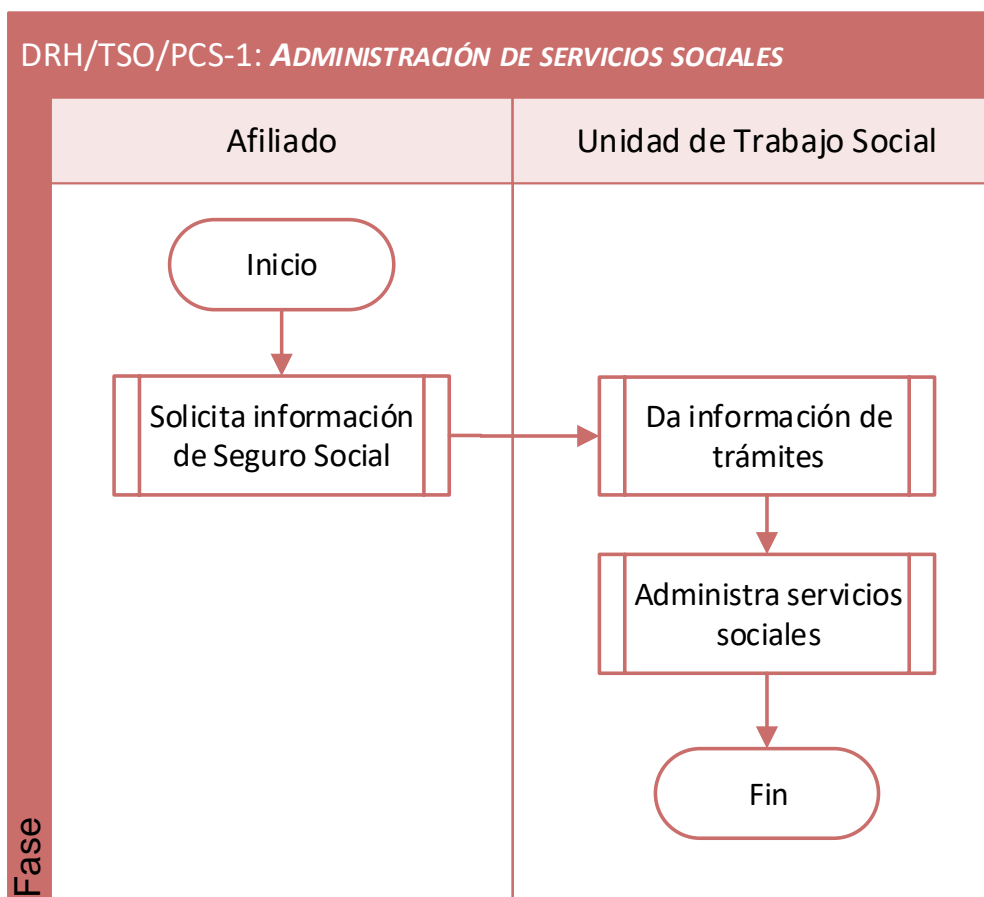


DRH/TSO/PCS-1/POL-4: *DE LAS VISITAS A LOS COLABORADORES*

Las visitas de la Trabajadora Social a los colaboradores que se encuentren en reposo por enfermedad, serán coordinadas con la Dirección de Recursos Humanos.

**VII. Proceso**

DRH/TSO/PCS-1: *ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES*



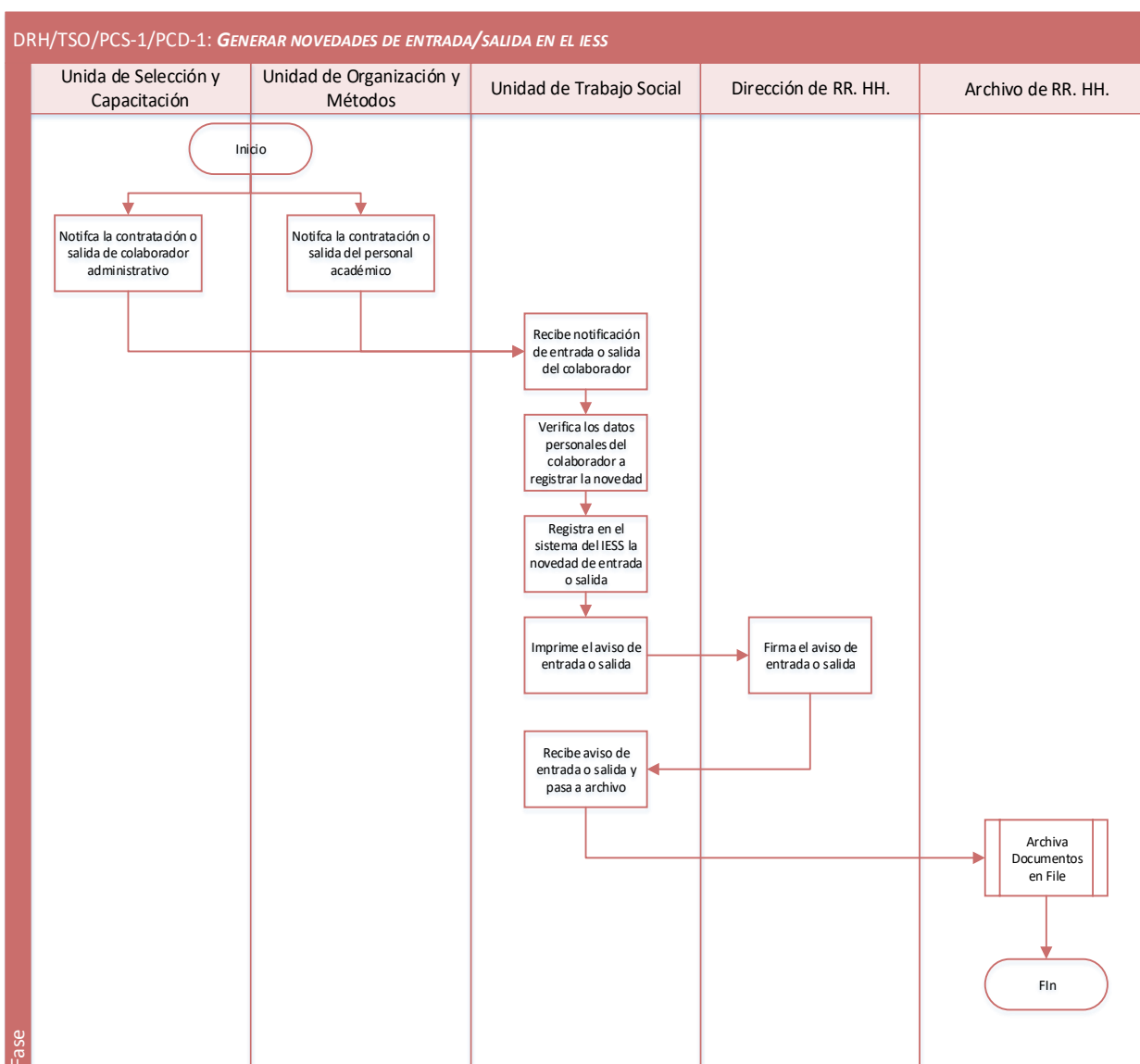
<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 6 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1			



### VIII. Procedimientos

DRH/TSO/PCS-1/PCD-1: **GENERAR NOVEDADES DE ENTRADA/SALIDA EN EL IESS**

#### Diagrama



<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 7 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1			



## Narrativa

### PCD - 1: Generar novedades de entrada/salida del IESS

Unidad/Actor	Actividad
Unidad de Selección y Capacitación	1. Notifica la contratación o salida del colaborador administrativo
Unidad de Organización y Métodos	2. Notifica la contratación o salida del personal académico
Unidad de Trabajo Social	3. Recibe notificación de entrada o salida del colaborador 4. Verifica los datos personales del colaborador a registrar la novedad 5. Registra en el sistema del IESS la novedad de entrada o salida 6. Imprime el aviso de entrada o salida
Directora de RR. HH.	7. Firma el aviso de entrada o salida
Unidad de Trabajo Social	8. Recibe aviso de entrada o salida y pasa al archivo
Archivo de RR. HH.	9. Ejecuta procedimiento: "Archiva documentos en File" 10. Fin de procedimiento

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 8 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017				
<b>Versión</b> 1.1				





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## Manual de Políticas Procesos y Procedimientos

### *Administración de Servicios Sociales*

Código del Proceso

DRH/TSO/PCS -1

Unidad - Subunidad

Recursos Humanos

Trabajo Social

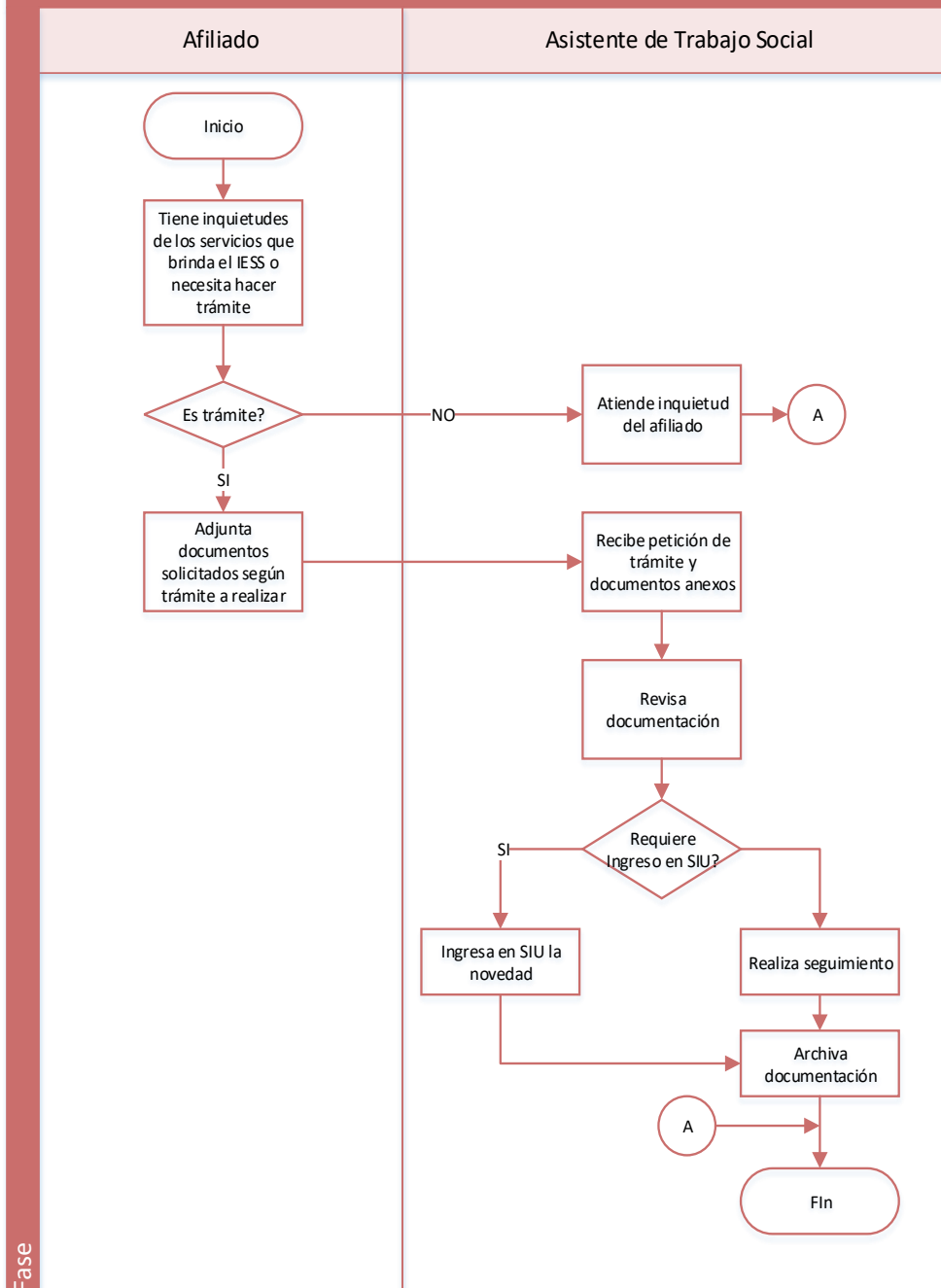
DRH/TSO/PCS-1/PCD-2: *ATENCIÓN AL PERSONAL SOBRE SERVICIOS DEL IESS*

#### Diagrama

<b>Creado</b> 21-09-2009		<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 9 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1				



DRH/TSO/PCS-1/PCD-2: ATENCIÓN AL PERSONAL SOBRE SERVICIOS DEL IESS



Narrativa

PCD - 2: Atención al personal sobre servicios del IESS

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 10 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1			



**Administración de Servicios Sociales**

Unidad/Actor	Actividad
Afiliado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tiene inquietudes de los servicios que el IESS brinda o necesita realizar trámite</li><li>2. Es trámite?<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. <b>SI:</b> Ir al paso 3</li><li>2.2. <b>NO:</b> Ir al paso 4</li></ol></li><li>3. Adjunta documentos solicitados según trámite a realizar</li></ol>
Asistente de Trabajo Social	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Atiende inquietud del afiliado, Ir al paso 11</li><li>5. Recibe petición de trámite y documentación anexa</li><li>6. Revisa documentación</li><li>7. Requiere ingreso en SIU<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. <b>SI:</b> Ir al paso 8</li><li>7.2. <b>NO:</b> Ir al paso 9</li></ol></li><li>8. Ingresa en SIU la novedad</li><li>9. Realiza seguimiento</li><li>10. Archiva documentación</li><li>11. Fin del procedimiento</li></ol>

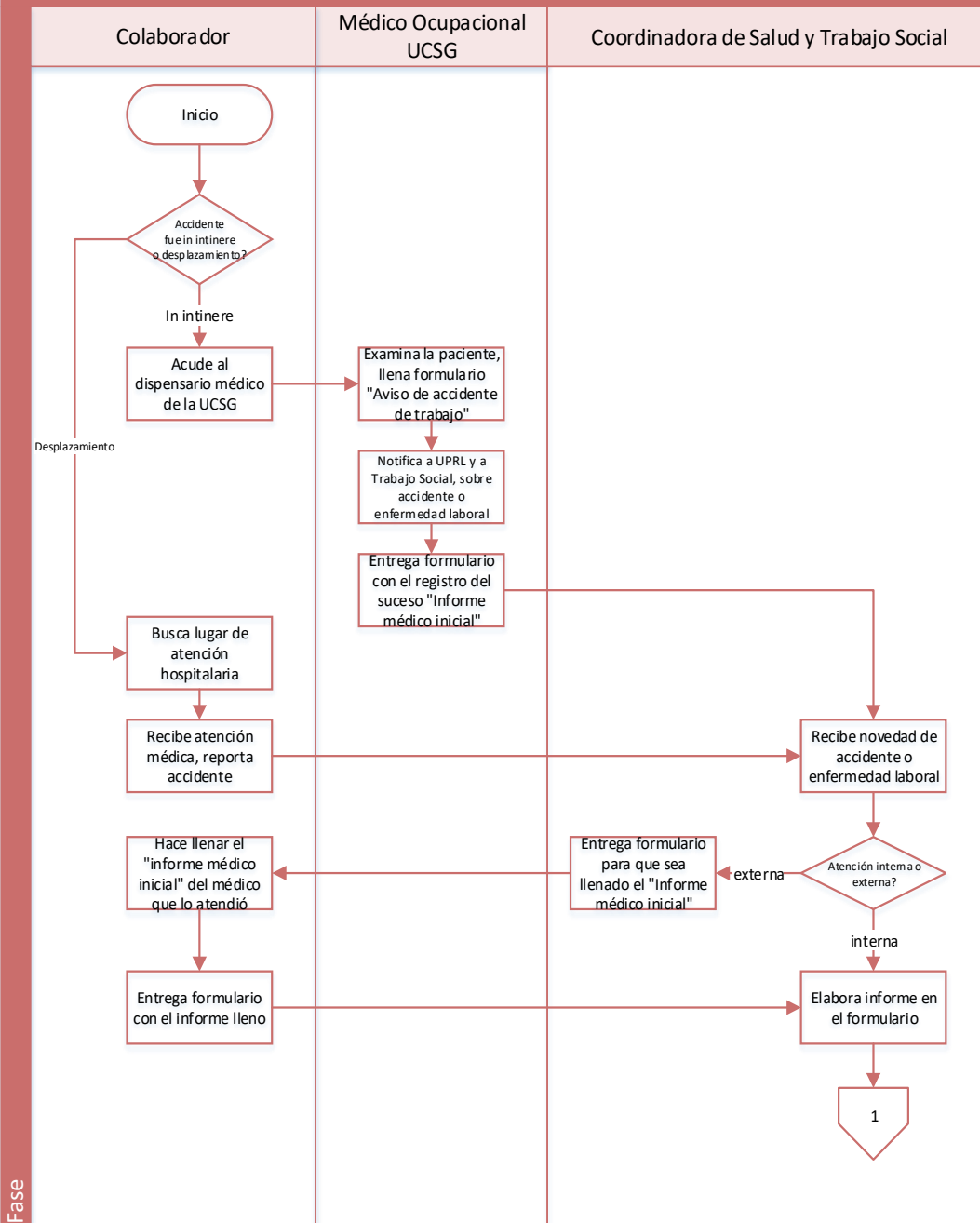
DRH/TSO/PCS-1/PCD-3: **INGRESO EN LÍNEA DE LOS AVISOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

**Diagrama**

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 11 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017				



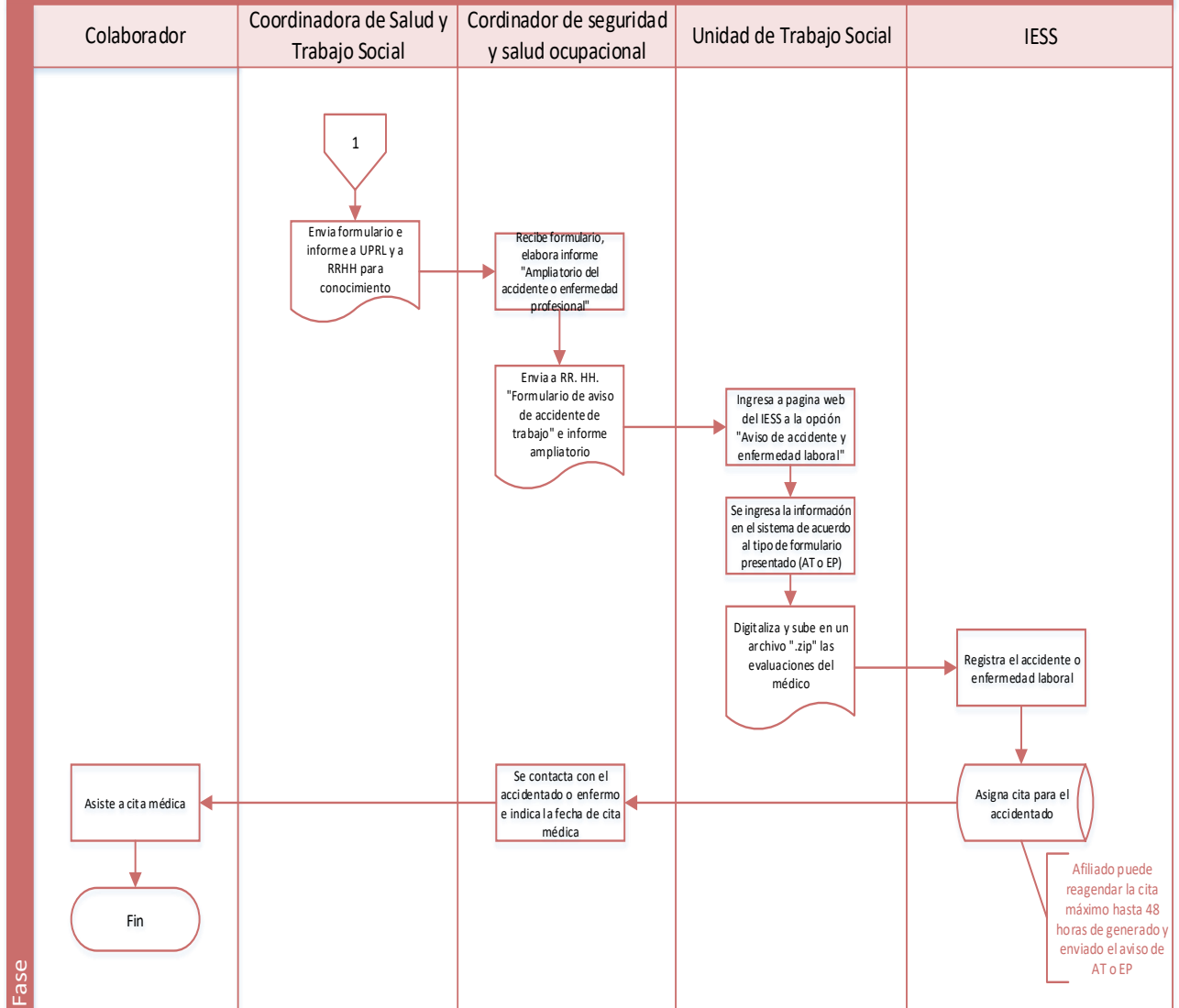
DRH/TSO/PCS-1/PCD-3: INGRESO EN LINEA DE LOS AVISOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO



<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 12 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1			



DRH/TSO/PCS-1/PCD-3: INGRESO EN LINEA DE LOS AVISOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO





**Narrativa**

**PCD - 3: Ingreso en línea de los avisos de accidentes de trabajo**

Unidad/Actor	Actividad
Colaborador	<ol style="list-style-type: none"> <li>Accidente fue in itinere o desplazamiento?               <ol style="list-style-type: none"> <li><b>In itinere:</b> Ir al paso 2</li> <li><b>Desplazamiento:</b> Ir al paso 4</li> </ol> </li> <li>Acude al dispensario médico de la UCSG</li> </ol>
Médico ocupacional de la UCSG	<ol style="list-style-type: none"> <li>Examina al paciente, llena formulario "Aviso de accidente de trabajo"</li> <li>Notifica a Coordinadora de Salud y Trabajo Social, sobre accidente o enfermedad laboral</li> <li>Entrega formulario con el registro del suceso "Informe médico inicial"</li> </ol>
Colaborador	<ol style="list-style-type: none"> <li>Busca un lugar de atención hospitalaria</li> <li>Recibe atención médica, reporta el accidente a la Coordinadora de Salud y Trabajo Social</li> </ol>
Coordinadora de Salud y Trabajo Social	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe novedad de accidente o enfermedad laboral</li> <li>Atención interna o externa?               <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Interna:</b> Ir al paso 9.1</li> <li><b>Externa:</b> Ir al paso 10</li> </ol> </li> <li>Entrega formulario para que sea llenado el "Informe médico inicial"</li> </ol>
Colaborador	<ol style="list-style-type: none"> <li>Hace llenar el "Informe médico inicial", del médico que lo atendió</li> <li>Entrega formulario con el informe lleno a Coordinadora de Salud y Trabajo Social.</li> </ol>
Coordinadora de Salud y Trabajo Social	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elabora informe en el formulario</li> <li>Envía formularios e informe a Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y copia a la Dirección de Recursos Humanos para conocimiento</li> </ol>
Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe formulario, elabora informe "Ampliatorio del accidente o enfermedad profesional"</li> <li>Envía a Dirección de Recursos Humanos, formulario de aviso de accidente de trabajo e informe ampliatorio del accidente o enfermedad profesional</li> </ol>
Unidad de Trabajo Social	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ingresa a página web del IESS con usuario de empleador, accede a la opción "Aviso de Accidente y Enfermedad Laboral"</li> </ol>

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 14 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017				
<b>Versión</b> 1.1				



**Administración de Servicios Sociales**

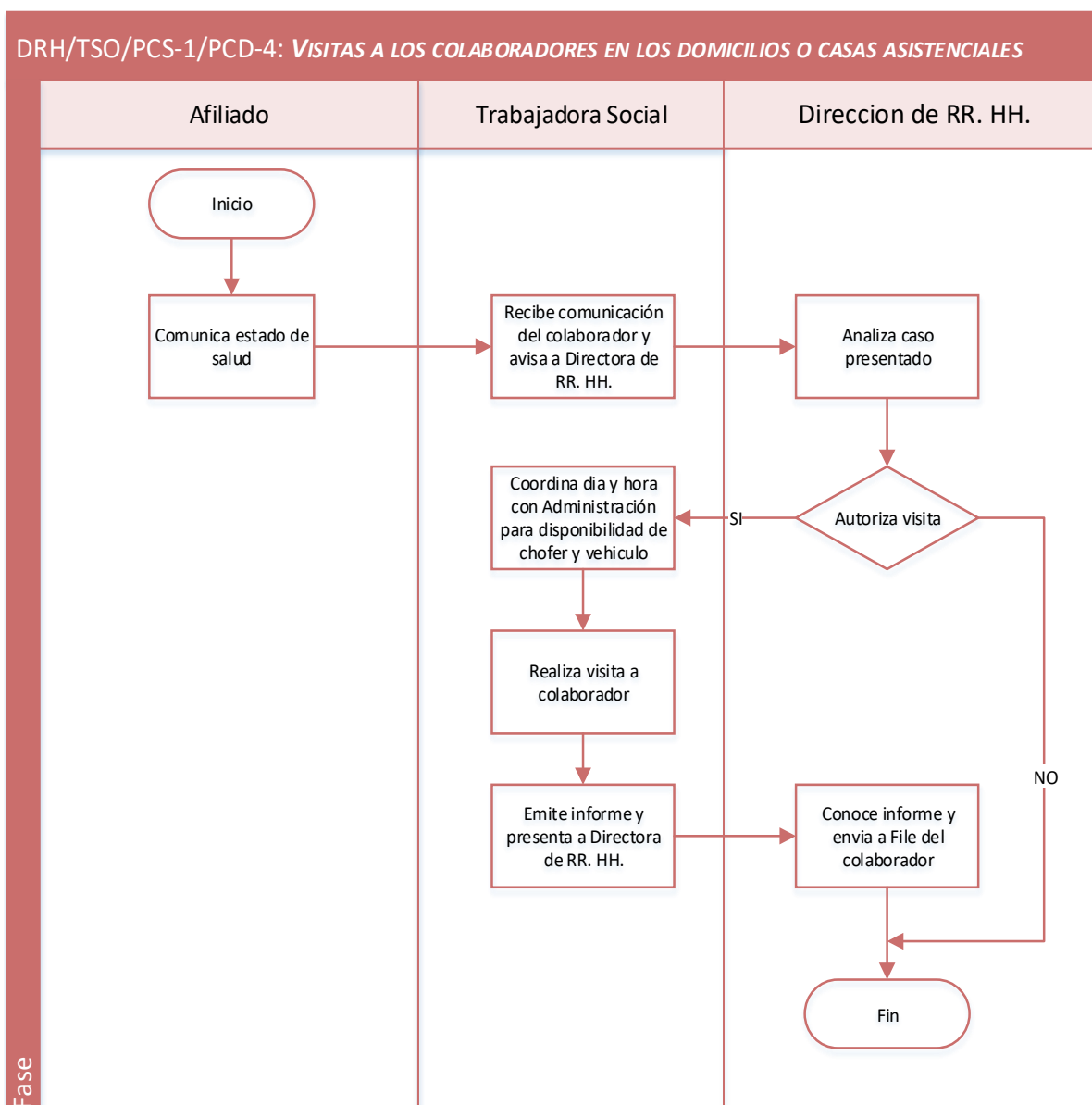
	18. Se ingresa la información en el sistema de acuerdo al tipo de formulario presentado, puede ser por Accidente de Trabajo (AT) o Enfermedad Profesional (EP) 19. Digitaliza y sube en un archivo "*.zip" las evaluaciones del médico
IESS	20. Registra accidente o enfermedad laboral 21. Sistema del IESS, asigna automáticamente cita para el accidentado, (El afiliado puede reagendar la cita máximo hasta 48 horas después de haber generado y enviado el aviso de AT o EP; después de ese plazo, el afiliado no podrá realizar nuevos cambios)
Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional	22. Se contacta con el accidentado o enfermo e indica la fecha de la cita médica
Colaborador	23. Asiste a cita médica 24. Fin del procedimiento

<b>Creado</b> 21-09-2009		<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 15 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1	Organización y Métodos			



DRH/TSO/PCS-1/PCD-4: VISITAS A LOS COLABORADORES EN LOS DOMICILIOS O CASAS ASISTENCIALES

Diagrama



<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 16 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017	<b>Versión</b> 1.1			





**Narrativa**

**PCD - 4: Visitas a los colaboradores en los domicilios o casas asistenciales**

Unidad/Actor	Actividad
Afiliado	1. Comunica estado de salud
Trabajadora Social	2. Recibe comunicación del colaborador y avisa a Directora de RR. HH.
Directora de RR. HH.	3. Analiza caso presentado 4. Autoriza visita? 4.1. <b>SI:</b> Ir al paso 5 4.2. <b>NO:</b> Ir al paso 9
Trabajadora Social	5. Coordina día y hora con Dirección Administrativa para disponibilidad de chofer y vehículo 6. Realiza vista a colaborador 7. Emite informe y presenta a Directora de Recursos Humanos
Directora de RR. HH.	8. Conoce informe y envía a file del colaborador 9. Fin del procedimiento

**IX. Anexos**

N/A

**X. Lista de Distribución**

**DRH/TSO/PCS -1 – Administración de Servicios Sociales**

Orden	Unidad o Subunidad
01	Dirección de Recursos Humanos
02	Unidad de Trabajo Social

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Elaborado por:</b>  Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 17 de 18</b>	
<b>Actualizado</b> 18-08-2017					<b>Versión</b> 1.1



**Administración de Servicios Sociales**

**XI. Control de Cambios**

DRH/TSO/PCS -1 – Administración de Servicios Sociales				
Versión	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1.0	Implementación del Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos para el proceso de "Administración de Servicios Sociales", adaptación al nuevo formato	Analista de O&M		
		09-06-2016		
1.1	Inclusión del procedimiento "Ingreso en línea de los avisos de accidentes de trabajo"	Analista de O&M		
		18-08-2017		

<b>Creado</b> 21-09-2009	<b>Versión</b> 1.1	<b>Elaborado por:</b> Organización y Métodos	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Página 18 de 18</b>
<b>Actualizado</b> 18-08-2017					