

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS SOCIALES
PRO-GTH-GTS-002

Coordinación General de Talento Humano
Versión 2.0
Febrero – 2026



ÍNDICE

1.	CUADRO DE FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	3
2.	IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	3
3.	TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO	4
4.	OBJETIVO.....	4
5.	ALCANCE	4
6.	MARCO NORMATIVO	4
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	4
6.2	DOCUMENTOS INTERNOS.....	4
6.3	NORMAS RELACIONADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO.....	4
7.	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	5
8.	DIAGRAMA DE FLUJO	6
9.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
10.	MEDICIÓN DEL PROCESO	9
11.	TERMINOS Y DEFINICIONES	9
12.	FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS.....	10
12.1	FORMATOS.....	10
13.	TABLA DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO	10

1. CUADRO DE FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

CÓDIGO: PRO-GTH-GTS-002		VERSIÓN: 2.0	
ROL	NOMBRE/CARGO		FIRMA
APROBADO POR:	Mgtr. Deysi Cumandá Terán Eguez COORDINADORA GENERAL DE TALENTO HUMANO		
VALIDADO METODOLÓGICAMENTE POR:	Mgtr. David Alejandro Totoy Moreno COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
REVISADO METODOLÓGICAMENTE POR:	Mgtr. Carlos Gustavo Quinatoa Basantes LÍDER DEL CAMBIO Y PROCESOS		
REVISADO POR:	Mgtr. Cristian David Puente Carrera LÍDER DE SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL		
ELABORADO POR:	Mgtr. Fernando Raúl Batallas Padilla TRABAJADOR SOCIAL		
	Ing. Ana Cecilia Flores Bayas, Mgtr SERVIDORA LEGISLATIVA DEL CAMBIO Y PROCESOS		

2. IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Administración General		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Talento Humano		
Proceso Nivel 3:	Gestión de Salud y Trabajo Social		
Responsable:	Coordinador/a General de Talento Humano		
Versión del documento:	2.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda

3. TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / autorizado por	Fecha de elaboración (mmm-aaaa)	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1	Creación	Dra. Narcisa Cabezas RESPONSABLE DE TRABAJO SOCIAL	Sep - 2017	No aplica
2.	Actualización • Cambio de Metodología, • Actualización de las actividades del proceso, • Actualización del flujograma del proceso, • Elaboración de ficha de caracterización	Mgtr. Deysi Cumandá Terán Eguez COORDINADORA GENERAL DE TALENTO HUMANO Mgtr. Carlos Gustavo Quinatoa Basantes LÍDER DEL CAMBIO Y PROCESOS	Feb - 2026	AP-TAH-STS-02

4. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que deben tomarse en cuenta para la atención de casos sociales de los servidores legislativos y su entorno.

5. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por la Coordinación General de Talento Humano, a través del área de Trabajo Social, desde el momento en que se recibe la solicitud de intervención, la cual puede ser realizada por el propio servidor o por su entorno inmediato, ya sea familiar o laboral, hasta el cierre del caso social con la elaboración del informe técnico de trabajo social.

6. MARCO NORMATIVO

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad.
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Ley Orgánica del Derecho al Cuidado Humano.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Código de Ética de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

6.2 DOCUMENTOS INTERNOS

- Ley Orgánica de la Función Legislativa.
- Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la Asamblea Nacional.
- Resoluciones y acuerdos internos vigentes.

6.3 NORMAS RELACIONADAS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO

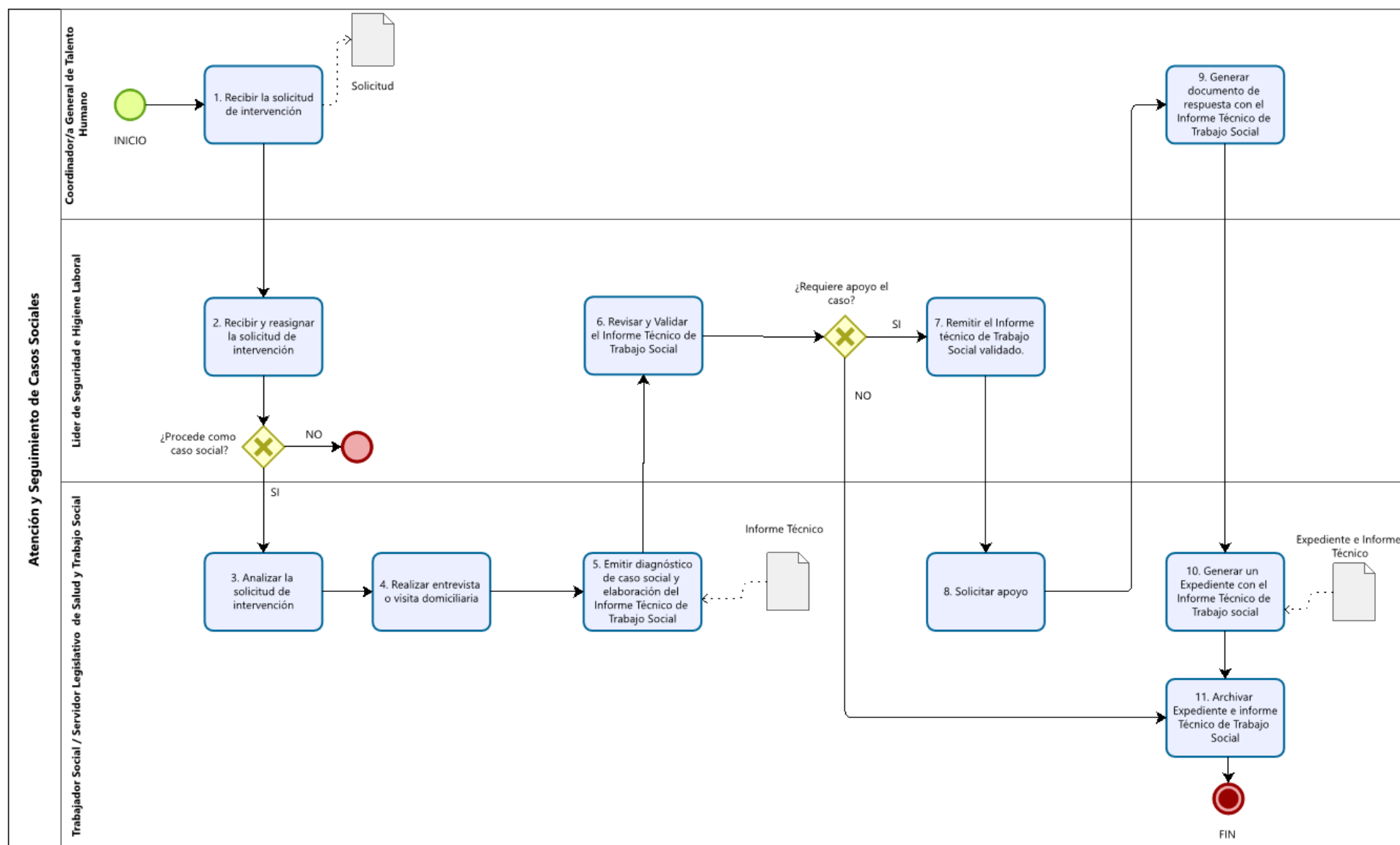
- a) Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los servidores legislativos de la Asamblea Nacional, en el ámbito de su competencia, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.
- b) El servidor legislativo que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexa, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, acorde al reglamento interno de administración de talento humano.

- c) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deben ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.
- d) Toda información generada en la intervención de casos sociales será manejada de manera confidencial y profesional a través de Trabajo Social.
- e) Trabajo Social realizará intervención de casos sociales, solo a través de la petición verbal o escrita de servidores legislativos o su entorno familiar o laboral.
- f) El tiempo establecido para la emisión del diagnóstico de caso social, se hará máximo en quince días laborables, tomando en consideración la necesidad de la solicitud y la investigación necesaria para dicho efecto.

7. FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Gestión De Desarrollo Metodológico De Procesos E Instrumentos Técnicos		
Tipo de Proceso	Adjetivo	
Responsable del Proceso	Coordinador/a General de Talento Humano	
Objetivo	Establecer los lineamientos generales que deben tomarse en cuenta para la atención de casos sociales de los funcionarios legislativos y su entorno.	
Objetivo Estratégico	OE4. Fortalecer las capacidades institucionales	
Proveedor	1) Servidores Legislativos 2) Familiares de los Servidores Legislativos 3) Autoridades de la Asamblea	
Entradas	1) Solicitud de intervención de Trabajo Social	
Actividades	ACTIVIDAD INICIAL: 1. Recibir la solicitud de intervención ACTIVIDAD FINAL: 11. Archivar Expediente e informe Técnico de Trabajo Social	
Controles	1. ACTIVIDAD: 6. Revisar y Validar el Informe Técnico de Trabajo Social. CONTROL: Revisar y validar informe técnico RESPONSABLE: Líder/Responsable de Seguridad e Higiene Laboral FRECUENCIA: Bajo demanda	
Salidas	Expediente e Informe Técnico de Trabajo Social	
Usuarios	1) Servidores Legislativos. 2) Familiares de los Servidores Legislativos. 3) Autoridades de la Asamblea.	
Recursos	1. Software - Programa de diagramación - Sistema operativo institucional. 2. Hardware - Equipo de computo 3. Infraestructura - Estaciones de Trabajo 4. Recursos Humanos - Descritos en diagrama de flujo	
Indicador 1	Nombre	Atención de Casos Sociales
	Fórmula	$\frac{\# \text{ de casos sociales o intervenciones atendidas}}{\# \text{ total de solicitudes de casos sociales o intervenciones solicitadas}} \times 100$
Riesgo	Descritos en la matriz de riesgos institucionales, publicada en la Intranet institucional en el apartado "Riesgos y oportunidades institucionales"	

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	Actividad	Responsable de ejecución de la actividad	Descripción	Registro
1	Recibir la solicitud de intervención	Coordinador/a General de Talento Humano	Recibirá la solicitud de intervención, la solicitud la puede realizar el propio Servidor Legislativo, sus familiares o la Institución (a través de autoridades o compañeros de trabajo). Esta solicitud puede recibirse de manera formal o informal.	Solicitud
2	Recibir y reasignar la solicitud de intervención	Líder/Responsable de Seguridad e Higiene Laboral	Recibirá y analizará, si procede como caso social. ¿Procede como caso social? SI: Continúa con la actividad 3 “Analizar la solicitud de intervención” NO: Deriva a quien corresponde	
3.	Analizar la solicitud de intervención	Trabajador Social / Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Analizará la solicitud y determinará la acción según corresponda el caso	
4.	Realizar entrevista o visita domiciliaria	Trabajador Social / Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Realizará las entrevistas, que constituyen una técnica de investigación utilizada para obtener información más detallada sobre el caso social. Según las características de cada situación, estas entrevistas podrán dirigirse al requirente, su entorno familiar y/o laboral. Así mismo, dependiendo del caso, la entrevista podrá realizarse en el marco de una visita domiciliaria. La visita domiciliaria corresponde a la visita in situ a fin de conocer la situación socio familiar de fuente primaria.	
5.	Emitir diagnóstico de caso social y elaboración del Informe Técnico de Trabajo Social	Trabajador Social / Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Emitirá el diagnóstico del caso social, conjuntamente con las estrategias y elaboración del Informe Técnico de Trabajo Social.	Informe técnico
6.	Revisar y Validar el Informe Técnico de Trabajo Social.	Líder/Responsable de Seguridad e Higiene Laboral	Revisará y validará el contenido del informe técnico de trabajo social. CONTROL: Revisar y validar informe técnico de Trabajo Social. RESPONSABLE: Líder de Seguridad e Higiene Laboral FRECUENCIA: Bajo demanda ¿Requiere apoyo el caso? SI: Continúa con la actividad 7 NO: Continúa con la actividad 11	

#	Actividad	Responsable de ejecución de la actividad	Descripción	Registro
7.	Remitir el Informe técnico de Trabajo Social validado	Líder//Responsable de Seguridad e Higiene Laboral	Remitirá el Informe Técnico de Trabajo Social, a la Coordinación General de Talento Humano.	
8.	Solicitar apoyo	Trabajador Social /Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Dependiendo del diagnóstico social y las estrategias previstas, se podrá solicitar apoyo a la familia, a las autoridades, compañeros de trabajo, etc., propendiendo el bienestar del involucrado.	
9.	Generar documento de respuesta con el Informe Técnico de Trabajo Social	Coordinador/a General de Talento Humano	Remitirá el informe técnico de Trabajo Social al Servidor Legislativo o familiar.	
10.	Generar un Expediente con el Informe Técnico de Trabajo Social	Trabajador Social /Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Generará el expediente con el Informe Técnico de Trabajo Social y el documento que corresponda.	Expediente e informe técnico
11.	Archivar Expediente e Informe Técnico de Trabajo Social	Trabajador Social /Servidor Legislativo de Salud y Trabajo Social	Archivará expediente en secuencia numérica en archivo digital, en el repositorio Alfresco y físicamente en el archivo de la Unidad	
FIN				

10. MEDICIÓN DEL PROCESO

No.	Indicador	Definición	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Meta	Fuente de la Información	Frecuencia de Medición
1	Atención de Casos Sociales	Mide el porcentaje de casos sociales o intervenciones atendidas en relación con el total de solicitudes recibidas.	# de casos sociales o intervenciones atendidas/ # total de solicitudes de casos sociales o intervenciones solicitadas x 100	Porcentaje	Líder/Responsable de Seguridad e Higiene Laboral	80%	Registros de solicitudes, informes de gestión, base de datos Trabajo Social	Trimestral

11. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Caso social:** Es un procedimiento metodológico propio del Trabajo Social que, fundamentado en la investigación social, permite comprender la individualidad de los problemas y las características personales de quienes los enfrentan. Su propósito no solo es identificar problemáticas sociales, sino también definir indicadores que caractericen a grupos de riesgo, diagnosticar patologías sociales y, con base en ello, formular proyectos de intervención ajustados a la realidad. El caso social comprende dos instancias de participación: la investigación y la acción o tratamiento profesional.
- **Diagnóstico Social:** Constituye un conjunto de procedimientos orientados a establecer relaciones de causa y efecto que originan una problemática social. Implica la participación activa del usuario y considera los recursos disponibles para el manejo de la situación, los cuales se articulan en un plan de tratamiento que oriente la intervención.
- **Entrevista:** Es una herramienta fundamental en Trabajo Social que permite estructurar la comprensión de la realidad social de un individuo y detectar sus necesidades antes de la elaboración del diagnóstico social. La entrevista se emplea en las fases de información, investigación y tratamiento.
- **Informe social:** Documento técnico que recopila y sistematiza información relevante sobre la situación de una persona, familia, grupo, institución o problemática social. Incluye la interpretación, análisis y juicio profesional del/la trabajador/a social que lo emite, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones.
- **Gestión visitas:** Se distinguen dos tipos:
 - **Domiciliarias:** Permiten analizar, verificar o ampliar la investigación, con el fin de conocer la dinámica familiar, el entorno en el que se desenvuelve el usuario y el contexto socioambiental que lo rodea.
 - **Institucionales:** Se realizan en espacios de trabajo o en otras instituciones, con el objetivo de coordinar acciones conjuntas que den respuesta a los requerimientos específicos de los/as usuarios/as.

12. FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS**12.1 FORMATOS**

Código	Nombre del documento
F01-PRO-GTH-GTS-002	Informe Técnico de Trabajo Social

13. TABLA DE CONTROL DE DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Tipo	Código	Nombre de documento	Responsable de resguardo	Almacenamiento	Indexación	Control de acceso	Tiempo de retención
				Ubicación física y/o electrónica	Criterio de ordenación		
Expediente e informe	N/A	Expediente e informe Técnico de Trabajo Social	Trabajador Social	Documentación Digital: Repositorio Al-fresco Documentación Física: archivo de la Unidad de Trabajo social	Numérico	Trabajador Social	5 años