

# Módulo Base Municipal en Gestión Social Local (GSL)

Marzo, 2022



**Intervenciones Sociales Municipales,  
Eficientes y Efectivas**

## PRESENTACIÓN

La Municipalidad es un actor clave en la implementación de políticas sociales y del Sistema Intersectorial de Protección Social (SIPS), y un socio privilegiado del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) en la provisión de beneficios y servicios a los hogares más vulnerables que residen en su territorio.

**Gestión Social Local (GSL) ha sido diseñada como una herramienta que ayuda a organizar mejor y de forma más integrada la atención social municipal**, tanto para los vecinos que demandan dicha atención como para aquellos que participan en los programas sociales transferidos para ser ejecutados por la municipalidad.

Para su diseño y desarrollo participaron activamente las municipalidades de Calama y San Pedro de Atacama de la región de Antofagasta, de Cauquenes y San Clemente en la región del Maule, y de Purranque y Los Muermos en la región de Los Lagos, en el proyecto piloto ejecutado durante el año 2019. A partir de los aprendizajes y resultados alcanzados en dicha experiencia, durante el año 2020 se realizó una convocatoria nacional para que las municipalidades que lo quisieran se sumaran a esta iniciativa, ampliando la cobertura de GSL a más de 200 municipalidades en el país, las que ya se encuentran operando esta herramienta de gestión.

# ¿QUÉ ES GSL?

**Gestión Social Local (GSL)** ha sido diseñada como una herramienta que ayuda a **organizar mejor y de forma más integrada la atención social municipal para avanzar en la provisión integrada de beneficios y servicios sociales a las personas de la comuna que los requieren.** Su funcionamiento en la municipalidad está dirigido a facilitar el trabajo conjunto entre unidades municipales, incrementar la eficiencia de la gestión social y mejorar los resultados de las intervenciones sociales municipales. Todo lo anterior, a partir del perfeccionamiento de la gestión en base a un enfoque de servicios centrados en las personas.

## Para los Usuarios



Dispone de una entrada única a la atención social que ofrece la municipalidad (en la forma de ventanilla única)



Provee información útil a los usuarios para orientar y generar acciones concretas de gestión



Promueve y facilita la prestación integrada de servicios y beneficios al mismo usuario

## Para la Municipalidad



Promueve y facilita la coordinación de acciones entre los distintos proveedores de servicios y beneficios



Interopera con los sistemas de información existentes



Realiza transacciones entre unidades municipales y entre proveedores externos de servicios

GSL tiene una estructura modular que se inicia con la instalación de un Módulo Base cuyo eje es la unidad municipal de **Asistencia Social**, a la que se conectan el **Registro Social de Hogares (RSH)** y la unidad de **Subsidios Sociales**. De forma voluntaria y si lo solicitan, las municipalidades pueden también conectar al módulo base el **Programa Familias**.



El módulo Base Municipal está dirigido a poner en operación un **Modelo de Gestión de Casos Sociales** a partir del trabajo que se realiza en la unidad municipal de Asistencia Social, aplicable a intervenciones tanto de resolución inmediata como aquellas de corto o mediano plazo.



Dicho modelo cuenta con instrumentos de gestión partiendo por un Screening Social común a disposición de todas las unidades municipales componentes del módulo Base Municipal, que es un instrumento de diagnóstico social que compila los datos administrativos disponibles por persona y por hogar, incluyendo la información de beneficios entregados en la municipalidad.

Los otros instrumentos de gestión corresponden a:

- 1. El Catálogo Local de Beneficios y Servicios:** que es un registro actualizado de aquellos beneficios y servicios que pueden ser gestionados por las unidades componentes del módulo Base Municipal y además reemplaza los mapas de oferta existentes en la municipalidad.
- 2. Un Sistema de Derivación con mecanismos de referencia y contrarreferencia:** que permite ofrecer una atención integrada a los/as usuarios/as cuando requieren beneficios o servicios de otra unidad (municipal o no) diferente a la que lo está atendiendo, de forma de disminuir los tiempos de espera tanto del/de la funcionario/a como del/de la usuario/a.
- 3. Los Protocolos de Atención:** que son acuerdos formales entre unidades, expresados en un documento que vincula a los que lo suscriben y que regula el proceso de derivación de usuarios/as GSL.

Como soporte esencial de GSL se dispone de una plataforma en línea que permite a los/as funcionarios/as acceder a toda la información disponible y hacer las transacciones que correspondan a su perfil (consultar y actualizar información, derivar entre unidades, gestionar los casos, asignar beneficios, emitir informes sociales, entre otras funcionalidades).

# GSL EN LA MUNICIPALIDAD

## ¿QUÉ OFRECE GSL A LA TAREA DE ASISTENCIA SOCIAL MUNICIPAL EN UN CONTEXTO DE ALTA DEMANDA?

Los objetivos de la instalación del módulo Base Municipal de GSL en el contexto de alta demanda asistencial, se pueden resumir en:

- Proveer a las unidades municipales **información consolidada acerca de los/as usuarios/as de la asistencia social**, para facilitar la identificación de las posibles acciones de apoyo al problema presentado.
- Facilitar los **procesos de derivación de usuarios/as** de una unidad a otra para la atención de procesos específicos. Atención más ágil para usuarios/as y funcionarios/as.
- Organizar la **provisión de prestaciones sociales** en el menor tiempo posible, brindando una atención de calidad y asegurando una adecuada rendición de cuentas del trabajo desarrollado.

## ¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA QUE SE OFRECE PARA LA INSTALACIÓN DE GSL EN LA MUNICIPALIDAD?

Cada municipalidad contará con un **Asistente Técnico**, que tendrá la tarea de acompañar a los equipos municipales que participen, durante todo el proceso.

## ¿QUIÉNES PARTICIPAN DEL MUNICIPIO?

Los/as siguientes funcionarios/as y/o roles, participan del proceso de instalación de GSL, con un perfil o trayectoria de aprendizaje diseñado especialmente para cada uno/a. La metodología de asistencia técnica considera la participación de todos/as los/as funcionarios/as que se desempeñan en las unidades municipales que componen el módulo Base Municipal, independientemente del escalafón al que pertenezcan o el tipo de contrato que tengan.

### Equipo directivo GSL



- Una misma persona puede asumir más de un rol.
- Se suma el/la Coordinador/a del Programa Familias en caso de integrarse al módulo Base Municipal.

### Operadores/as GSL

- Atención de Público
- Funcionarios/as de las unidades participantes que realizan atención directa de usuarios/as.

### Gestión de Casos Sociales

- Los/as Asistentes Sociales de la Unidad de Asistencia Social que gestionan casos sociales.

## ¿CÓMO SE ORGANIZA EL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA?

El rol clave para la organización interna de la municipalidad para la realización de las actividades de asistencia técnica, lo cumple la persona que ha sido designada como **Contraparte Municipal**. Se espera que la Contraparte Municipal pueda informar a los/as jefes/as o coordinadores/as de las unidades municipales participantes del compromiso suscrito para instalar y poner en funcionamiento GSL en la municipalidad, y estos/as a su vez puedan informar a los/as integrantes de sus equipos de trabajo. El equipo de asistencia técnica asignado a la municipalidad apoyará a la Contraparte Municipal a lo largo de todo el proceso de trabajo.

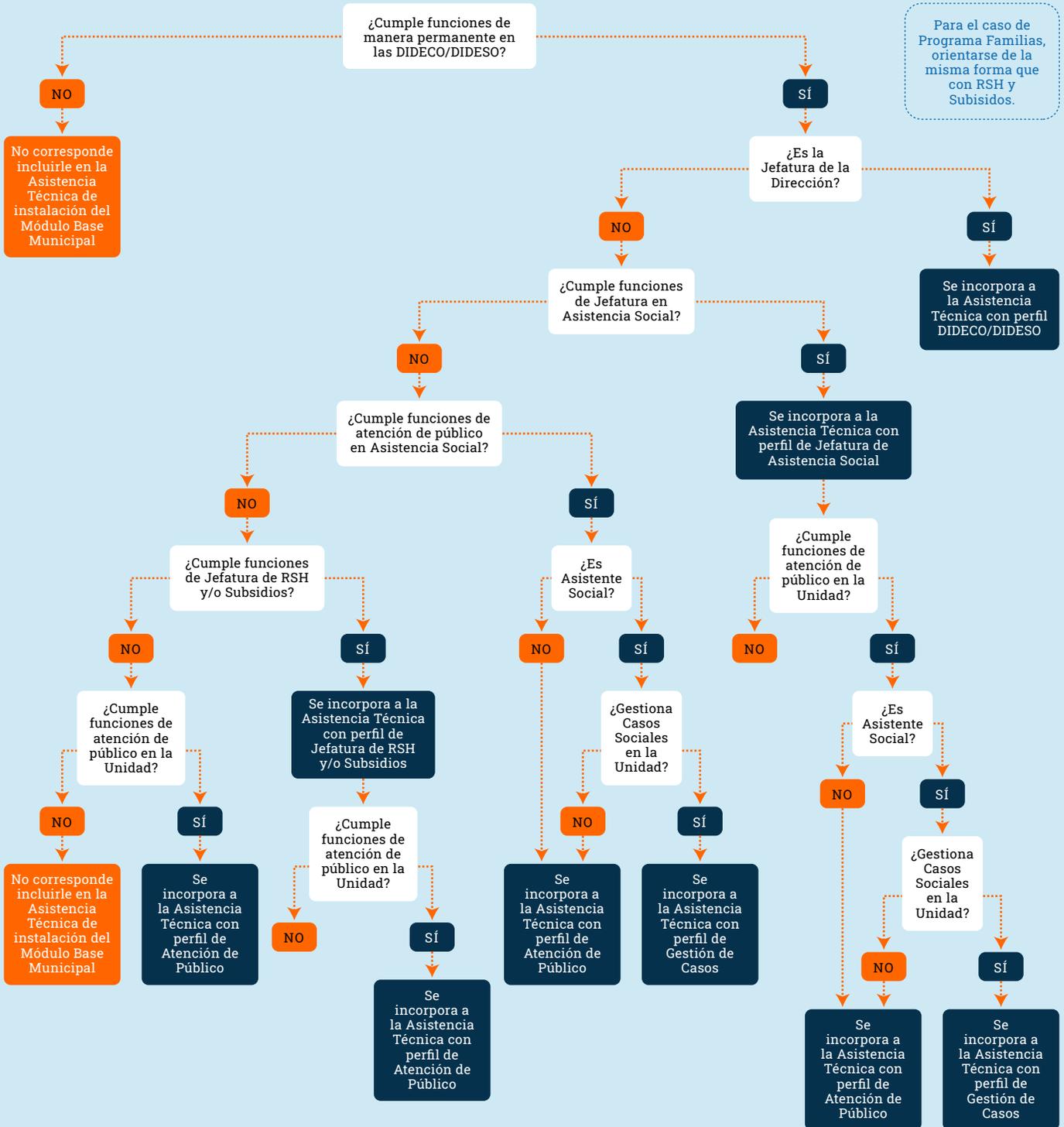
El siguiente esquema muestra la lógica de organización interna que se requiere para la realización de la asistencia técnica GSL. De acuerdo con las características de la municipalidad, un/a mismo/a funcionario/a puede ocupar dos o más roles, si cumple dos o más funciones.



Como se señaló anteriormente, a cada participante en el proceso de le asigna un perfil específico que se relaciona con la o las unidades municipales donde se desempeña, su rol de jefatura o coordinador/a de alguna/s de las unidades municipales participantes, y si es o no Asistente Social. Utilizando esos criterios, cada participante será clasificado en uno de los siguientes perfiles o trayectorias de aprendizaje:

- DIDECO o DIDESO
- Contraparte Municipal GSL
- Jefatura Unidad de Asistencia Social
- Jefatura de otras unidades participantes
- Operador/a GSL Gestión de Casos
- Operador/a GSL Atención de Público

Para apoyar la definición del perfil y trayectoria de aprendizaje, se puede revisar el siguiente árbol de decisiones:



La Contraparte Municipal revisará con el Asistente Técnico asignado, una propuesta de plan de trabajo que asegure que todos/as los/as funcionarios/as que se desempeñen en las unidades municipales del módulo Base Municipal GSL puedan efectivamente participar de las actividades programadas. La revisión incluye un detalle de las trayectorias de aprendizaje de cada uno de los perfiles, de forma que todos/as los/as participantes conozcan las actividades en las que participarán.

Junto con la recopilación de información que es necesaria para conocer y comprender la forma en que se encuentra organizado el trabajo de las unidades del módulo Base Municipal, la Contraparte Municipal y las jefaturas o coordinadores/as de las unidades municipales involucradas procederán a registrar a los/as funcionarios/as participantes para que puedan acceder a la plataforma de asistencia técnica y llevar a cabo las actividades previstas para cada perfil.

Los perfiles asociados a DIDECO, Contraparte Municipal GSL y jefaturas de componentes GSL dispondrán de credenciales de administración en la plataforma de asistencia técnica (junto a su propia trayectoria de aprendizaje), que les permitirá contar con la información necesaria para monitorear el avance de cada uno/a de los/as participantes de la municipalidad. Contarán con informes semanales de actividades realizadas por cada funcionario/a de forma de asegurarse que todos los participantes completen las actividades obligatorias para avanzar como equipo municipal hasta la etapa de implementación de la herramienta GSL.

## ¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN DE GSL?

Para efectos de la instalación del módulo Base Municipal en las municipalidades, el proceso de capacitación y asistencia técnica se organiza en las **6 (seis) fases** que se indican a continuación.

Para cada fase se contempla un conjunto de actividades de capacitación y asistencia técnica que se realizan de forma sucesiva y en las cuales se contempla la participación de uno o más perfiles de participantes que se señalaron anteriormente.



## ¿CÓMO SE REALIZAN LAS ACTIVIDADES?

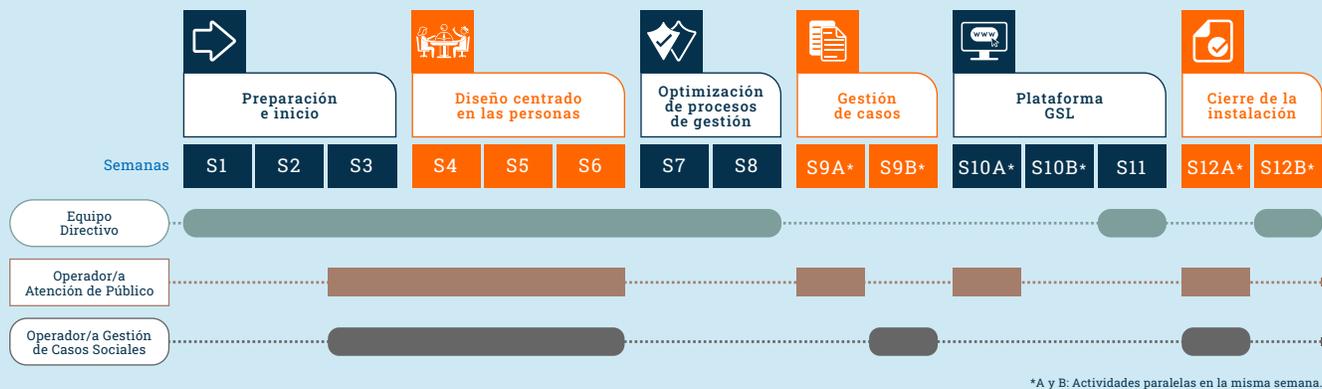
- Se utiliza una combinación de sesiones virtuales, e-learning y trabajo personal y/o grupal.
- Se contemplan tutorías de reforzamiento de contenidos, en caso de ser necesario.
- Se utiliza una plataforma de Asistencia Técnica GSL (en línea) para las actividades de e-learning y las tareas que se solicitarán a los/as participantes.
- Cualquier funcionario/a que tenga un dispositivo (teléfono, tablet, computador) en el que pueda reproducir videos en Youtube, Netflix, Amazon y otros, y navegar y reproducir videos por redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn) está en condiciones de participar.
- Las actividades completadas y aprobadas por los/as funcionarios/as participantes en el proceso de asistencia técnica GSL serán certificadas. En cada trayectoria de aprendizaje se consideran actividades que aportan créditos a la certificación final.
- Dependiendo del perfil del/ de la funcionario/a en GSL, se certificarán entre 33 y 68 horas de capacitación que podrán incorporarse a la hoja de vida del/de la funcionario/a.



## ¿EN CUÁNTO TIEMPO PUEDE ESTAR GSL INSTALADA EN LA MUNICIPALIDAD?

- El programa de asistencia técnica contempla 12 semanas, contadas desde la realización de la primera sesión, luego de la aceptación por parte de la municipalidad.
- Contempla la realización de actividades semanales, según el perfil del/de la participante, en base a un calendario acordado con la municipalidad.
- Considera que se deba establecer un tiempo protegido para los/as participantes, dentro de su jornada de trabajo (máximo de 4 horas semanales), a partir del reconocimiento de las actividades de asistencia técnica como un curso de capacitación.

## ¿CUÁL ES EL CALENDARIO DE SESIONES SEMANALES?



## ¿QUÉ SON LAS TRAYECTORIAS POR PERFIL?

La plataforma de asistencia técnica le presenta a cada participante una **TRAYECTORIA** asociada a su perfil, la que deberá ir siguiendo hasta completar las actividades contempladas.

Dependiendo del perfil se habilitarán las actividades que correspondan. Al final podrá revisar las trayectorias por perfiles y los créditos asociados a cada actividad.

Una vez completadas las actividades, las unidades participantes podrán iniciar la atención de público apoyados por la plataforma GSL y poner en operación el modelo de gestión de casos sociales.

Todos los detalles sobre las actividades programadas serán discutidos en la primera reunión de trabajo con el/la Asistente Técnico asignado/a a la Municipalidad. A partir de la lectura de esta cartilla informativa, no te olvides de anotar todas tus consultas para plantearlas a tu Asistente Técnico GSL.

Bienvenidos a GSL y gracias por sumarse a esta importante iniciativa que permite intervenciones sociales municipales más eficientes y efectivas.

## TRAYECTORIAS GSL POR PERFIL

Fase	Actividades	Director(a) de Desarrollo Comunitario o Social	Contraparte Municipal	Jefatura Asistencia Social	Jefatura RSH, Subsidios, Programa Familias	Gestión de Casos	Atención de público
							
1. Preparación e inicio	A. Encuesta de inicio		2	1	1		
	B. Registro de participantes		2	1	1		
	C. Entrevista DIDECO/DIDESO	1					
	D. Entrevista Jefatura Asistencia Social			1			
	E. Catálogo Local de Beneficios y Servicios		2	2	1		
	F. Registro de beneficiarios municipales		2	2			
	G. Módulo introductorio GSL (E-Learning)	2	2	2	2	2	2
	H. Encuesta de línea base			2	1	2	1
	I. Módulo componentes GSL (E-Learning)	4	4	4	4	4	4
2. Diseño Centrado en las Personas	A. Construcción de Persona			2	2	2	2
	B. Construcción de Viaje Funcionario			4	4	4	4
	C. Redes de Apoyo - Ecomapas			3	3	3	3
3. Optimización de procesos de gestión	A. Flujo de procesos			2	2		
	B. Priorización de acciones de optimización de procesos			2	2		
	C. Elaboración de protocolos de atención			4	4		
	D. Aprobación de protocolos de atención	2					

## TRAYECTORIAS GSL POR PERFIL (continuación)

Fase	Actividades	Director(a) de Desarrollo Comunitario o Social	Contraparte Municipal	Jefatura Asistencia Social	Jefatura RSH, Subsidios, Programa Familias	Gestión de Casos	Atención de público
4. Gestión de Casos	A. Módulo Screening Social (E-Learning)			2	2	2	2
	B. Screening Social - Taller análisis de casos				*		*
	C. Módulo Gestión de Casos (E-Learning)			2		2	
	D. Taller de análisis de casos sociales			*		*	
5. Plataforma GSL	A. Capacitación - Mesones atención de público				2		2
	B. Capacitación - Gestión de casos sociales			4		4	
	C. Registro de operadores GSL (perfiles)		1	1	1		
	D. Acuerdo de confidencialidad			1	1	1	1
6. Cierre de instalación	A. Verificación de uso y funcionamiento de la plataforma			*	*	*	*
	B. Evaluación de la instalación	2	2	2	2	2	2
	C. Planificación de la fase de seguimiento	*	*	*	*		
Total máximo de créditos por actividades		11	17	44	35	28	23
Total máximo de créditos por asistencia a sesiones (2 créditos por sesión)		22	22	24	24	14	14
Máximo total de créditos del curso		33	39	68	59	42	37

● Créditos por actividad    \* Actividad con créditos por asistencia a sesión



**Gestión Social Local**