



MÓDULO BASE

FASE:

Diseño Centrado en las Personas

ACTIVIDAD:

Construcción de Persona

Módulo Base

CHILE

2021



Construcción de Persona

Requisitos	Haber concluido el Módulo componentes GSL e-learning
Carácter	Obligatoria para: <ul style="list-style-type: none">• Jefatura Asistencia Social• Jefatura RSH/Subsidios/Programa Familias• Gestión de Casos• Atención de Público
Materiales	• Video • Cuestionario PERSONA • Banco de imágenes
Formato del reporte	Excel con identificación de la municipalidad donde está registrado el participante.

Te damos la bienvenida a la experiencia de aprender sobre el enfoque de **DISEÑO CENTRADO EN LAS PERSONAS** que ha desarrollado metodologías que permiten enfocar los esfuerzos en considerar la perspectiva del usuario final, de forma de asegurar que el diseño de prestación de servicios responda, no sólo a las necesidades de los usuarios sino también a sus características y atributos predominantes.

Esta actividad se desarrolla en **2 partes**:



1. Te invitamos a ver un **video** que explica brevemente la metodología de Diseño Centrado en las Personas y en particular la metodología de **CONSTRUCCIÓN DE PERSONA**.



2. Para poner en práctica lo aprendido, tendrás que realizar un **ejercicio** durante una sesión de trabajo que consiste en **crear una Persona, a partir de tu experiencia en la municipalidad**. Terminado el ejercicio guiado, que implica responder un cuestionario con algunas preguntas, tu trabajo será enviado a un tutor que lo revisará, te dará retroalimentación y será el responsable de aprobarlo.



Completar esta actividad agregará créditos a tu certificación (tanto por el video como por el ejercicio aprobado)

Construcción de Persona: Instrucciones para descargar

El **Diseño Centrado en las Personas (Human Centered Design – HCD)** ha desarrollado metodologías que permiten enfocar los esfuerzos en considerar la perspectiva del usuario final, de forma de asegurar que el diseño de prestación de servicios responda, no sólo a las necesidades de los usuarios sino también a sus características y atributos predominantes.

Usted como funcionaria(o) tiene una percepción acerca de sus usuarios y usuarias y buena parte de la forma en la que se organiza la prestación de servicios responde a dicha percepción, que proviene de la experiencia de trabajo, pero también de juicios sobre la situación de sus usuarios(as) como de sus características de personalidad.

Para la instalación de los componentes del módulo base de la GSL es indispensable conocer los procesos a través de los cuales se implementan las prestaciones y servicios que se entregan a los usuarios finales. Sin embargo, **la sola revisión de los procesos administrativos (en base a las normas técnicas y procedimientos que regulan el trabajo de los programas sociales y de los funcionarios) no es suficiente para comprender cuáles son los nudos críticos, que es necesario desatar para entregar un servicio de buena calidad y efectivo para atender las necesidades de los usuarios para las cuales han sido diseñadas las intervenciones sociales municipales.**

Es por esto, que el levantamiento de procesos de los componentes del módulo base de la GSL, se inicia con un ejercicio de identificación y caracterización de Personas, que representen usuarios prototípicos que son atendidos en cada una de las Unidades que son parte del módulo base.

A continuación, se presentan los elementos principales a considerar para la realización individual del ejercicio.

¿QUÉ ES UNA PERSONA?

En esta metodología, la Persona no es una persona en particular sino una **representación del tipo de usuario que concurre a su Unidad**. No es el relato de un caso específico conocido, sin embargo, contiene elementos que usted considere característicos (típicos) de varios usuarios.

¿EN QUÉ CONSISTE EL EJERCICIO A REALIZAR?

Usted deberá responder a una serie de preguntas, lo que le permitirá “crear” una Persona que reúna las características más distintivas de todos los usuarios que se vienen a su memoria.

PARA CREAR SU PERSONA, DEBE RESPONDER EN EL ORDEN QUE SE INDICA A CONTINUACIÓN

1. Las tres primeras preguntas, le permitirán dar una **identidad** a su usuario(a) representada por el nombre, la edad y el sexo.
2. Luego se le pedirá que relate brevemente cuál es la **situación personal y familiar** de su usuario(a). Acá puede señalar cuál es su actividad principal, con quién vive, quiénes componen su familia, en qué condiciones viven, cómo son sus relaciones familiares, si tienen apoyo, cuáles son sus principales dificultades y preocupaciones, cómo enfrenta sus problemas, entre los principales aspectos a considerar.
3. Posteriormente, la pregunta a responder es **¿cuál es el motivo por el cual concurre a la Municipalidad?** De su respuesta, se espera señale si se trata de un usuario(a) que va a la Municipalidad por algún asunto en particular o presenta múltiples situaciones para las que requiere apoyo.
4. A continuación, deberá seleccionar una alternativa para responder **¿cómo llega a la atención municipal?** Acá debe distinguir si el usuario(a) llega directamente a la atención de público o a partir de una derivación.
5. La siguiente pregunta es ¿cuál es el **estado emocional** de la Persona cuando solicita atención? De su respuesta se espera pueda señalar si la persona está ansiosa, preocupada, tranquila, esperanzada, por ejemplo. Trate de ser lo más preciso(a) posible en describir en qué estado se presenta la Persona frente al(a) funcionario(a) que la atiende.
6. Luego tendrá que hacer una lista, con las 5 principales **características de la personalidad** de la Persona. Interesa saber cuáles son sus características distintivas. Por ejemplo, si es una Persona alegre, responsable, pesimista, entre muchas otras opciones.
7. Enseguida, se le solicitará que señale una **frase que sea representativa** del(a) usuario(a) que describió. Una frase que la Persona diría y que sintetiza de buena forma su personalidad. Algo como una frase típica que represente a la Persona creada.
8. Para finalizar, tendrá que elegir una **imagen** para asociarla a la Persona, para ello deberá primero seleccionar si se trata de un Hombre o de una Mujer y la edad, lo que le permitirá acceder a un banco de imágenes clasificado en Hombre Adulto; Hombre Joven; Hombre Persona Mayor; Mujer Adulta; Mujer Joven; y Mujer Persona Mayor. Una vez que la elija deberá indicar el código correspondiente (letras y número).

¡Muchas gracias por su atención y ya puede crear la Persona!
Éxito en la tarea.

Ejercicio: Construcción de Persona

Por favor complete las preguntas del siguiente cuestionario:

1. Póngale un **nombre** a la Persona que va a construir.

2. ¿Qué **edad** tiene la Persona?

3. ¿Cuál es el **sexo** de la Persona?

Mujer

Hombre

4. Relate brevemente la **situación personal y familiar de la Persona** (por ejemplo, con quién vive, a qué se dedica, cuáles son sus condiciones socioeconómicas, sus relaciones familiares, entre otros elementos a considerar en el relato).

5. ¿Cuál es el **motivo por el cual la Persona concurre a la municipalidad?**

6. ¿Cómo llegó a la atención municipal? Escoja una sola de las alternativas.

- Se presentó directamente a la atención de público
- Fue derivada por alguna autoridad municipal
- Fue derivada desde otra unidad municipal
- Fue derivada por alguna organización comunitaria de la comuna
- Fue derivada por otra institución

7. ¿Cuál diría usted que es el **estado emocional de la Persona cuando concurre a ser atendida?** (por ejemplo, está ansiosa, tranquila, preocupada, esperanzada, entre otras opciones)

8. ¿Cuáles son las **cinco (5) características de personalidad** más distintivas de la Persona? (por ejemplo, es alegre, responsable, pesimista, resignada, entre otras opciones)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

9. Escriba una **frase que la Persona diría y que sintetiza de buena forma su personalidad** (como frase típica)

10. Luego, deberá elegir una **imagen para asociarla a la Persona**. Para ello deberá primero seleccionar si se trata de un Hombre o de una Mujer y la edad, lo que le permitirá acceder a un banco de imágenes:

Estas son las opciones de carpetas:

- Hombre Adulto • Hombre Joven • Hombre Persona Mayor
- Mujer Adulta • Mujer Joven • Mujer Persona Mayor

Señale el código de la imagen seleccionada (letras y número)

