



MÓDULO BASE

FASE:

Diseño Centrado en las Personas

ACTIVIDAD:

Construcción de Viaje Funcionario

Módulo Base

CHILE

2021



Construcción de Viaje Funcionario

Requisitos	Haber concluido la CONSTRUCCIÓN DE PERSONA
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 • Instrucciones • Formato descargable
Formato del reporte	Excel con identificación de la municipalidad donde está registrado el participante.

En esta actividad, seguiremos aprendiendo 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. **El levantamiento del Viaje Funcionario permitirá conocer en detalle cuáles son las actividades que ustedes realizan en el proceso de atención de los usuarios de unidades y programas municipales.**

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 VIAJE FUNCIONARIO**.



2. Para poner en práctica lo aprendido, tendrás que realizar un **ejercicio** en una sesión de trabajo guiado que consiste en **crear tu propio VIAJE FUNCIONARIO**, a partir de tu experiencia en la municipalidad y de la **CONSTRUCCIÓN DE PERSONA** que realizaste. Terminado el ejercicio, deberás cargarlo en la plataforma para que tu Asistente Técnico lo revise, te de retroalimentación y lo apruebe.



Antes de realizar el ejercicio, te recomendamos revisar las instrucciones, revisar el formato descargable -incluso puedes usarlo como borrador- y luego completar el ejercicio en el formato en Excel durante la sesión de trabajo. Los dos archivos puedes descargarlos en la plataforma.

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

Construcción de Viaje Funcionario: 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.

¿QUÉ ES UN VIAJE FUNCIONARIO?

El **Viaje Funcionario es una forma de mapear la trayectoria de una persona (en este caso, tú como funcionario/a) a través de un conjunto de tareas y circunstancias.** El foco del ejercicio es la identificación de todas las acciones y tareas que realizas en el proceso de atención de un usuario(a), desde que se presenta a hacer una solicitud, o desde que acepta participar en un programa.

¿EN QUÉ CONSISTE EL EJERCICIO A REALIZAR?

Tú construiste una Persona en la fase anterior, la que será un insumo fundamental para esta segunda parte. El Viaje Funcionario que levantes tendrá posiblemente más actividades y tareas asociadas, en función de la dificultad o complejidad del caso de la Persona que construiste.

La **secuencia de actividades del trabajo** se detalla a continuación:

1.



Te recomendamos que descargues el formato en Excel, lees detalladamente las instrucciones que están en la primera hoja, para que lo puedas analizar con detalle y partas realizando un ejercicio borrador en el formato en PDF que también puedes descargar.

2.



El ejercicio comprende que respondas preguntas asociadas a cada una de las actividades que señales como parte de tu Viaje Funcionario. El número mínimo de actividades es siete (7) y el máximo es quince (15), dada la experiencia previa que han tenido tus colegas de otras municipalidades al realizar este ejercicio.

PARTES DEL VIAJE FUNCIONARIO

1. Lo primero que debes completar es el nombre de la **actividad**. Teniendo a la vista la Persona seleccionada, sus características distintivas y el o los motivos de consulta, deberás identificar TODAS las actividades que es necesario realizar para atender al usuario(a), desde el momento en que llega a la atención (por demanda espontánea, por derivación, por invitación) hasta que se completa la atención del usuario. Te recomendamos que partas por anotar todas las actividades en orden cronológico, y que éstas sean lo suficientemente detalladas para mostrar la variedad de acciones que es necesario realizar en el proceso completo de atención de un usuario.

En la primera actividad es importante que detalles cómo llega este usuario(a) a la atención, es decir, detallar si fue derivado por alguna autoridad, otra unidad de la municipalidad, una organización comunitaria o bien si llega directamente. A contar de la segunda actividad, junto con nombrarla, deberás responder el tiempo que transcurrió entre la actividad anterior y ésta, para ello deberás indicar el número de días. Cuando la actividad se desarrolla en un mismo día debes colocar un 0.

2. Respecto de la **actividad identificada**, deberás responder una pregunta acerca de los **actores** con los que te relacionas. Para cada una de las actividades, debes identificar la o las personas con las que te contactas o relacionas para la atención del usuario. Estos actores pueden ser municipales o no municipales, incluidos aquellos de la comunidad que no pertenecen a una institución. No se consideran actores, en este caso, ni tú ni el usuario. Es importante que identifiques al prestador de servicios.

Para cada actor identificado, es necesario señalar el rol que cumple y la institución a la que pertenece. Por ejemplo, la asistente social del centro de salud (en el caso de una actividad de derivación del usuario), o la persona encargada del SUF en la municipalidad (en el caso de consultar el resultado de una postulación), o la presidenta de la organización de adultos mayores (en el caso de gestionar apoyo comunitario para un adulto mayor dependiente), solo por señalar algunos ejemplos.

Una vez identificados los actores que participan de cada actividad, para cada uno de ellos deberás señalar cuál o cuáles son los canales de comunicación que se utilizan para esa actividad específica, seleccionando "Si" o "No" para las siguientes opciones:

- | | |
|---|--|
| a. Vía telefónica | d. Videollamada (Zoom, Meet, Teams u otro) |
| b. Vía chat (whatsapp, telegram, signal u otro) | e. Presencialmente |
| c. Vía correos electrónicos | f. A través de un sistema informático |

3. A continuación, para cada actividad deberás registrar el principal **nudo crítico** que has debido enfrentar, ya sea que se ha resuelto exitosamente o no. Un nudo crítico es una dificultad a la que te enfrentas para completar la actividad o bien definitivamente un obstáculo que debes salvar para poder seguir la trayectoria de acciones que se requiere en el proceso de atención del usuario. Un nudo crítico puede referirse a personas, reglas y procedimientos, autorizaciones necesarias, entre otras.

4. La siguiente pregunta se relacionará con el uso de algún **instrumento o herramienta de registro** que utilices en esta actividad. En caso que utilices alguna, deberás especificar qué tipo de instrumento es, especificando si es Manual o archivo físico (fichas o cuadernos, por ejemplo), electrónico o archivos digitales (en computador personal o compartido) o un Sistema de información o aplicación informática.
5. La siguiente consulta, tiene relación con que establezcas la **carga de trabajo** que te genera la realización de esta actividad. No se trata de una medición objetiva sino de tu percepción respecto de la carga de trabajo que implica esta actividad. Podrás elegir una opción, usando una escala de 1 a 5, donde 1 es una carga de trabajo muy baja, 2 es baja, 3 es media, 4 es alta y 5 es una carga de trabajo muy alta.
6. A continuación se consultará por **tu estado emocional** durante esta actividad. Se trata del nivel de estrés emocional que te afecta en la realización de cada actividad. Se entiende por estrés emocional aquella situación en que las herramientas personales (habilidades, conocimientos, destrezas) de las que dispones para enfrentar la atención del usuario no son suficientes o pertinentes al caso particular de que se trata, ya sea respecto del propio usuario como de las actividades que es necesario realizar. Al igual que en la pregunta anterior, deberás calificar tu nivel de estrés emocional para cada actividad, donde 1 y 2 corresponden a niveles de estrés muy bajo y bajo, 3 corresponde a un estrés medio (hasta aquí puedes manejar la situación), y 4 y 5 corresponden a alto y muy alto nivel de estrés emocional (es decir, tienes dificultades para manejar la situación).
7. Por último, deberás responder sobre el **estado emocional del usuario**. En este caso se trata de la carga emocional que representa para el usuario la realización de cada una de las actividades.

Una carga emocional baja corresponde a aquellas actividades en que la participación del usuario es más bien pasiva y no le demanda especial preocupación. Sin embargo, una participación más bien pasiva del usuario en la actividad específica, pero en situaciones de urgencia o con plazos acotados, podría implicar una carga emocional alta o muy alta al usuario. Por otra parte, una participación alta o muy activa del usuario en una determinada actividad, pero sin que eso le produzca una preocupación especial, puede implicar una carga emocional baja o muy baja. Al igual que en las alternativas de respuesta anteriores, 1 y 2 corresponden a una carga emocional muy baja o baja, 3 a una carga emocional media y 4 y 5 a cargas emocionales altas o muy altas.

Cabe precisar que se trata de tu percepción respecto al usuario y en ningún caso se trata de una medición objetiva.

**¡Muchas gracias por su atención y ya puede crear tu Viaje Funcionario!
Éxito en la tarea.**

