



## MÓDULO BASE

### **FASE:**

Diseño Centrado en las Personas

### **ACTIVIDAD:**

Redes de Apoyo – Ecomapas

---

Módulo Base

CHILE

2021



# Redes de Apoyo – Ecomapas

<b>Requisitos</b>	Haber concluido la CONSTRUCCIÓN DEL VIAJE FUNCIONARIO
<b>Carácter</b>	Obligatoria para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Jefatura Asistencia Social</li><li>• Jefatura RSH/Subsidios/Programa Familias</li><li>• Gestión de Casos</li><li>• Atención de Público</li></ul>
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Video</li><li>• Instrucciones para ejercicio</li><li>• Formato</li><li>• Excel para el reconocimiento de actores</li></ul>
<b>Formato del reporte</b>	Excel con identificación de la municipalidad donde está registrado el participante.

Te damos la bienvenida a la experiencia de entender la intensidad y calidad de las relaciones entre los diferentes componentes de la GSL, y entre los componentes de la GSL y los principales actores con los cuales interactúan de manera regular. Al final del ejercicio tendrán una visión compartida de la red completa de actores involucrados en la atención a usuarios que realizan, y de la intensidad y calidad de estas relaciones.

Esta actividad se desarrolla en **3 partes**:



1. Te invitamos a ver un **video** que explica brevemente la metodología del levantamiento del **ECOMAPA DE ACTORES**.



2. Las jefaturas y coordinadores(as) de unidades GSL, en consulta con todos(as) los(as) integrantes de la Unidad, deberán **completar, en un formulario en excel, un listado de actores** (sean personas o instituciones), con los cuáles se relacionan de manera regular para la atención de usuarios(as). Esta actividad se realizará en una sesión de trabajo.



3. Cuando las jefaturas o coordinadores(as) de unidades GSL hayan subido a la plataforma el reconocimiento de los actores, se te enviará el acceso a una encuesta electrónica a cada uno de los/as integrantes de cada Unidad para que puedas **calificar si la relación que posees con cada actor** en particular es intensa positiva, esporádica positiva, intensa conflictiva o esporádica conflictiva.



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

## Ecomapas: Instrucciones para descargar

**El levantamiento de Ecomapas, permite conocer en detalle el conjunto de actores (personas e instituciones) con los cuales interactúa la unidad o equipo de los distintos componentes GSL para el cumplimiento de sus funciones.**

Durante el ejercicio de levantamiento del Viaje Funcionario, identificaron actores relacionados con la atención brindada a la Persona. Dichos actores son una base para el trabajo de levantamiento del Ecomapa que deberá completar en este ejercicio.

Al final del ejercicio los participantes tendrán una visión compartida de la red completa de actores involucrados en la atención a usuarios que realizan, y de la intensidad y calidad de estas relaciones.

Al igual que la creación de Personas y el levantamiento de Viajes Funcionario, esta metodología es parte de las herramientas del **Diseño Centrado en las Personas (Human Centered Design – HCD)** que permiten enfocar los esfuerzos de diseño en la perspectiva del usuario final y de los actores intervinientes en el proceso de atención del usuario final, de forma de asegurar que el diseño de prestación de servicios responda, no sólo a las necesidades y características de los usuarios sino también tome en cuenta los ajustes que sea necesario hacer en las acciones que realizan los funcionarios en la atención de sus usuarios.

**En el caso de los Ecomapas, es muy importante que se incluyan en el análisis y mapeo todos los actores con los cuales cada componente de la GSL se relaciona** para atender a sus usuarios directos, independientemente de si la relación - y el canal de comunicación – existentes están más o menos formalizadas.

### ¿QUÉ ES UN ECOMAPA?

**El Ecomapa es una manera de diagramar y representar las relaciones entre los actores de la red de personas e instituciones**, en este caso, que están involucradas en la atención social de usuarios de los servicios y programas ejecutados por la municipalidad.

El foco del ejercicio es identificar la intensidad y calidad de estas interacciones de forma de visualizar el sistema de relaciones en su totalidad y el rol que juegan estos diferentes actores en la atención efectiva sus usuarios.

Para eso es importante que para cada componente GSL, cada funcionarios se pregunte: **¿Con quién o quiénes nos relacionamos para cumplir las funciones de atención a sus usuarios?, ¿Qué tan intensa/frecuente es esta relación?, ¿En general, consideramos que esta relación es constructiva o más bien presenta situaciones de cierto conflicto que afectan la efectividad de la atención a los usuarios?**

## ¿EN QUÉ CONSISTE EL EJERCICIO A REALIZAR?

En este ejercicio participan todos los funcionarios de los componentes del Módulo Base GSL.

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

1. Cada jefatura o coordinador(a) descarga un formulario en excel, y en consulta con las y los funcionarios de su equipo deberán **identificar los actores** (personas o instituciones) con los cuales su unidad se relaciona de manera regular (más o menos frecuente) para atender a sus usuarios(as). Se trata del listado de actores, tanto municipales (los otros componentes GSL tienen que incluirse) como no municipales, con los cuales se mantiene una relación para la atención de sus usuarios. Interesan los actores concretos, no solo una referencia institucional, es decir el cargo del actor y su rol específico en la gestión de los casos sociales (no se debe indicar el nombre de la persona que tiene el cargo).

En una primera columna se debe digitar el nombre del cargo del actor (por ejemplo: Asistente Social del Centro de Salud Familiar San José). Luego, en una segunda columna, de una lista desplegable, deberá **catalogar al actor** si es:

- Municipal, integra GSL
- Municipal, no integra GSL
- Otras instituciones públicas
- Organizaciones de la comunidad
- Entidades privadas
- Personas particulares

Esta actividad se realiza en una sesión de trabajo guiado.

2. Cuando las jefaturas o coordinadores(as) de unidades hayan subido a la plataforma el reconocimiento de actores, se les enviará el acceso a una encuesta electrónica a cada uno de los integrantes de cada Unidad. Dicha encuesta **consultará por la intensidad y calidad de la relación que tiene con cada actor**, debiendo elegir una de las siguientes opciones:

- Relación **intensa positiva**: se trata de relaciones muy frecuentes y facilitadoras para realizar la atención a los usuarios.
- Relación **esporádica positiva**: se trata de relaciones poco frecuentes, pero que facilitan la atención a los usuarios.
- Relación **intensa conflictiva**: se trata de relaciones muy frecuentes, pero que no facilitan la atención de los usuarios, más bien la dificultan.
- Relación **esporádica conflictiva**: se trata de relaciones poco frecuentes y que cuando ocurren no facilitan la atención de los usuarios, más bien la dificultan.

3. El ejercicio termina cuando todos(as) los(as) funcionarios(as) han calificado la relación con todos los actores en la encuesta electrónica.

**¡Muchas gracias por su atención y ya puede iniciar la construcción del Ecomapa!**  
Éxito en la tarea.

