



**REVISANDO NUESTROS PROCESOS PARA INSTALAR EL
MÓDULO BASE DE
GESTIÓN SOCIAL LOCAL (GSL)**

**Minuta Nudos Críticos
Flujo de Procesos Asistencia Social
Dalcahue**

MINUTA FLUJO DE PROCESOS

ASISTENCIA SOCIAL

DALCAHUE

Comentarios Flujo de Procesos

- Es importante destacar que en la mayoría de las actividades de los procesos asociados al flujo se declara un nudo crítico
- No se hace referencia a la entrega de un beneficio específico, sino más bien a un proceso genérico en el momento en que el usuario es entrevistado por la Asistente Social y no requiere postular a subsidio.
- Se declaran alertas de estrés asociadas a la carga laboral del funcionario o debido a la alta presencia de público, lo que genera altos niveles de estrés tanto al funcionario como al usuario
- Existen ciertas actividades del proceso en que no se declaran los tiempos que transcurren entre cada actividad, lo que dificulta tener un panorama más claro de cuanto tarda efectivamente el usuario en recibir la ayuda social.
- Finalmente, no se mencionan actividades intermedias ni actores que participan en visados y firmas una vez que la Asistente Social elabora el Informe Social y se deriva la documentación para aprobar la entrega del beneficio a el usuario. Por otro lado, no se declaran actividades en el caso en que no haya disponibilidad de recursos para poder entregar el beneficio al usuario.

Descripción de Nudos Críticos

- **NC1:** Se generan retrasos en la atención debido a la alta carga laboral del funcionario, además de la aglomeración de personas debido a la alta afluencia de público. Por otro lado, se asocia al nudo crítico los tiempos de espera que deben enfrentar los usuarios cuando son derivados a Asistente Social o RSH por la alta demanda de personas.
- **NC2:** Se generan dificultades en los usuarios por los procedimientos que deben seguir para regularizar la pensión de alimentos, de manera de que el RSH pueda reflejar lo que efectivamente perciben de ingresos. Por otro lado, se retrasa el proceso por los tiempos de espera asociados a la gestión del Tribunal de Familia.
- **NC3:** Se asocia al nudo crítico documentación errónea de parte de los usuarios en la regularización de la pensión de alimentos, lo que impide actualizar RSH.

- **NC4:** Existen molestias de parte de los usuarios por el tiempo que deben esperar a que RSH se encuentre actualizado (aprox. 1 mes), lo que impide poder acceder a beneficios cuando la necesidad persiste.
- **NC5:** La aglomeración de personas debido a la alta demanda genera dificultades para poder realizar entrevista a usuario.
- **NC6:** Información en los sistemas no refleja la realidad del usuario, lo que genera molestias en usuario debido a que debe recopilar nuevamente antecedentes y se retrasa el proceso.
- **NC7:** Se generan retrasos en el proceso debido al tiempo de espera asociado a la recopilación de documentos solicitados al usuario para que se pueda gestionar SUF.
- **NC8:** Existen molestias en los usuarios debido al tiempo de espera asociado a la gestión, aprobación y asignación del SUF.
- **NC9:** Se presentan problemas debido a la no disponibilidad de vehículo o a la difícil coordinación con el/la usuario para llevar a cabo la visita domiciliaria.
- **NC10:** Puede darse el caso que el usuario no se encuentre en su domicilio al momento de realizar la visita domiciliaria.
- **NC11:** Se presentan cortes de luz, falta de implementos en la oficina y fallas tanto en el sistema informático como en el computador al momento de recopilar la información disponible para elaborar el informe social, lo que retrasa el proceso al no poder gestionar la entrega del beneficio.
- **NC12:** Se generan retrasos en el proceso al momento de derivar documentación a funcionarios de otras unidades que deben aprobar y firmar la entrega del beneficio. Además, se asocia al nudo crítico la falta de recursos que impiden entregar la ayuda al usuario.