



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

Guía para el trabajo del equipo municipal de preparación de la tutoría

Versión 4 de agosto de 2020

Tal como aparece en la trayectoria de asistencia técnica, el equipo municipal ha avanzado hasta la actividad que permite revisar los procesos necesarios para la instalación del módulo base GSL en la municipalidad.

Los y las funcionarios/as que participan del proceso de asistencia técnica construyeron sus Personas a partir de su experiencia de atención de usuarios y usuarias de sus respectivas unidades y describieron su Viaje Funcionario, detallando las actividades que realizan al momento de dar atención social a un usuario o usuaria.

El trabajo realizado hasta aquí y los antecedentes recopilados como parte de las actividades de asistencia técnica, han permitido levantar un Flujo de Ingeniería de Procesos de Asistencia Social y las unidades componentes de GSL (cuando corresponde) que ponemos a su disposición, para su conocimiento y análisis conjunto.

Está prevista la realización de una tutoría, donde se espera la participación del equipo directivo municipal que participa en GSL (DIDECO, Contraparte Municipal, Jefe/a de Asistencia Social y Jefes/as de las demás unidades municipales que componen el módulo base GSL).

Esta guía tiene como propósito orientar al equipo directivo municipal a cargo de las unidades que integran GSL en el análisis del o de los Flujo(s) de Ingeniería de Procesos adjunto y demás materiales que se ponen a disposición, para los efectos de preparar la tutoría que se llevará a cabo a cargo de su Asistente Técnico GSL.

¿Cómo se construyó el Flujo de Ingeniería de Procesos?

A partir de la información recogida de las actividades de asistencia técnica hasta la fecha y en particular del o los Viajes Funcionario preparados por cada uno/a de los/as funcionarios/as participantes, un/a ingeniero analizó la información recopilada y levantó un flujo que contiene elementos de los diferentes Viajes Funcionario preparados. Una vez levantado el flujo, identificó nudos críticos o alertas que se señalan en el diagrama y se describen en la minuta adjunta. Estas alertas son elementos de discusión en el análisis del flujo y no deben entenderse como definitivas. Durante el proceso de análisis es posible que incluso se identifiquen otras alertas que será importante describir.

Glosario del Flujo de Procesos

1. Del proceso en general



Inicio del proceso: es único



Actividad realizada



Compuerta de toma de decisión de procesos



Fin de una etapa y/o del proceso: puede existir más de uno

2. Elementos complementarios



Compuerta de tiempo: tiempo que ocurre entre actividades



Depósito de datos: grafica una consulta o una actualización de un sistema de almacenamiento de información



Objeto de datos: grafica la consulta sobre un documento y/o su actualización

3. Alertas de información



Nudo Crítico (NC): momento del flujo en que se dificulta el avance del proceso



Estrés Funcionario y/o Estrés Usuario: momento del flujo en que se declara muy alto nivel de estrés

¿Quiénes participan en el análisis del Flujo de Ingeniería de Procesos?

Se espera que cada jefe/a de componente GSL participante analice el Flujo de Ingeniería de Procesos levantado e idealmente comparta su análisis con los demás integrantes del equipo directivo para GSL, en una reunión de trabajo citada para estos efectos. La Contraparte Municipal de GSL puede convocar a los demás integrantes.

¿Para qué sirve el Flujo de Ingeniería de Procesos?

La finalidad de este flujo es que sea de utilidad para la gestión de procesos de cada funcionario/a que utilice GSL en la atención de sus usuarios. La visualización de los procesos de gestión tal cual se ha informado que se realizan, es una herramienta útil para identificar espacios de mejora en el proceso, así como para reforzar aquellos aspectos que se consideren de mayor relevancia para el cumplimiento de los objetivos finales de la atención de los usuarios y usuarias.

¿Con qué materiales trabajamos?

Para la revisión y análisis que se propone, el equipo municipal cuenta con los siguientes materiales:

- a) El o los diagramas del Flujo de Ingeniería de Procesos que se hayan levantado para el o los componentes GSL.
- b) Adjunto a cada flujo se encuentra una breve minuta que señala los nudos críticos o alertas identificadas por el/la ingeniero de proceso que revisó los Viajes Funcionario y construyó el flujo.
- c) Una pauta de preguntas que se presenta más adelante en esta guía.

Como complemento, se les hace entrega de un documento en la forma de álbum que presenta cada una de las Personas construidas por los/as funcionarios/as en el ejercicio respectivo aplicando el Enfoque de Diseño Centrado en las Personas. Este documento les recordará las características principales que los/as funcionarios/as destacaron de los usuarios y usuarias que atienden en sus unidades.

¿Qué hacemos con el análisis?

Este ejercicio es una actividad de preparación para la tutoría que realizarán con su Asistente Técnico GSL, donde ustedes darán a conocer el análisis que realizaron a partir de los insumos que les fueron entregados. Podrán plantear

sus dudas, sugerencias de cambio, precisiones y recomendaciones de gestión que les permitan perfeccionar y hacer más ágiles los procesos de gestión, apoyados en la herramienta GSL.

PAUTA DE PREGUNTAS de apoyo a la revisión y análisis

A partir de la revisión del Flujo de Ingeniería de Procesos de Asistencia Social y de la minuta adjunta, en el cual se detallan los casos descritos por ustedes en los Viajes Funcionarios, se sugieren las siguientes preguntas como guía del análisis y la reflexión.

1. Respecto al proceso de provisión de beneficios o servicios de asistencia social:

- ¿Qué actividades son cruciales para el buen desarrollo de la atención al usuario o usuaria?
- Por otro lado, ¿cuál o cuáles actividades usted cree que no agregan valor y que se podrían repensar?
- ¿En qué parte del proceso se podrían reducir los tiempos señalados? ¿Cómo lo haría?
- ¿Falta alguna actividad o tarea en el Flujo de Ingeniería de Procesos? ¿Hay alguna etapa en el proceso que sigue la atención del usuario que no se está viendo reflejada en el Flujo de Ingeniería de Procesos?

2. Respecto a los Nudos Críticos identificados:

- ¿Cuál cree que es el más complicado de manejar?
- ¿Falta algún Nudo Crítico en el flujo que considere relevante?
- ¿Piensa que algún Nudo Crítico se puede evitar o resolver? ¿Qué sugeriría para evitarlo o resolverlo?

3. Respecto al módulo base de GSL:

- En el caso descrito en el flujo, ¿imagina cómo y en qué etapa podría contribuir la implementación de GSL?