



MÓDULO BASE

Priorización de acciones de optimización de procesos

Módulo Base
CHILE
2021



Priorización de acciones de optimización de procesos

En la fase de **Optimización de Procesos de la asistencia técnica para la instalación del Módulo Base GSL**, se realiza un análisis del Flujo de Procesos de Asistencia Social, generado a partir de la realización de los Viajes Funcionarios de los/as participantes en las actividades de asistencia técnica.

El equipo municipal recibe en esta fase el **Flujo de Procesos de Asistencia Social**, acompañado de una **Minuta de Nudos Críticos**, identificados igualmente a través de los Viajes Funcionarios realizados. Dichos nudos críticos corresponden a aquellos elementos de la gestión que lleva a cabo la unidad de Asistencia Social que **limitan o dificultan la realización de una o más actividades dentro de la cadena de atención a un/a usuario/a de la unidad**.

Los nudos críticos pueden relacionarse con documentación faltante, procedimientos administrativos, tiempos de espera (tanto de funcionarios/as como de usuarios/as), derivaciones pendientes, conectividad de sistemas informáticos, entre otras razones.

El propósito final de la realización de estos ejercicios de análisis de la gestión es la identificación, desde el propio proceso implementado, de elementos de mejora de la gestión denominados **“espacios de optimización”**.

La optimización de procesos consiste en ajustar un proceso para hacer el mejor uso o el uso más efectivo, maximizando una o más de las especificaciones del proceso y manteniendo todas las demás dentro de sus limitaciones, sin violar alguna restricción (Harrington, 1993; SFP, 2016; Barros, 2010)

La optimización de procesos administrativos busca la mejor manera de realizar una actividad, y su importancia consiste en que **al mejorar y/o simplificar los procesos de las instituciones/unidades se pueden obtener como resultados:**



A. Mayor agilidad y sencillez en la interacción de los/as usuarios/as con las instituciones/unidades, al eliminar las actividades innecesarias o racionalizar procedimientos de las actividades vigentes.



B. Incremento en la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones/unidades.



C. Reducción de los tiempos de ejecución de los procesos a fin de proporcionar a los/as usuarios/as los bienes y servicios con mayor rapidez y oportunidad. Lo anterior contribuye a aumentar la satisfacción ciudadana respecto a la atención que reciben.

Teniendo en cuenta el análisis realizado del flujo de procesos de Asistencia Social y la reflexión grupal acerca de los nudos críticos identificados y sus potenciales alternativas de solución, **el ejercicio de priorización de acciones para la optimización de procesos consiste en los siguientes pasos:**

1.



Realizar un listado de las actividades y acciones del flujo de procesos que el grupo estima que requieren una mejora, que impacte en un mejor resultado final ya sea para el/la funcionario/a, el/la usuario/a o para ambos.

2.



Para cada una de las actividades y acciones identificadas en el listado anterior, señalar cuál es el cambio específico que se desea lograr. Es importante que el cambio que se señale sea preciso, por ejemplo, disminuir a no más de dos días el proceso de firma de la resolución de asignación del beneficio. Se trata de que el cambio esperado sea medible de forma clara.

3.



Una vez identificado el cambio esperado para actividad y acción, es necesario **identificar quien o quienes son los actores responsables de producir dicho cambio.** También en este caso es necesario ser muy específico.

4.



Luego, es necesario **determinar si el o los actores identificados se encuentran dentro de las unidades participantes en GSL (se incluye al DIDECO o DIDESO en esta categoría) o corresponden a otras unidades municipales.** Lo que se trata de identificar en este punto es si las acciones que es necesario realizar para producir el cambio esperado están o no bajo el ámbito de control o influencia de las unidades GSL.

5.



Por último, **para cada actividad y acción identificada** y considerando los pasos anteriores, es necesario **calificar tres atributos desde la percepción y experiencia de los/as participantes en el ejercicio.**

Atributos:

Alternativas y puntajes:

A. Viabilidad del cambio esperado: mide la posibilidad de que haciendo las gestiones necesarias con los actores involucrados, el cambio esperado se produzca en un plazo razonable (no más de 2 meses para los cambios más complejos).

- **Es posible** (3 puntos)
- **Podría ser posible** (2 puntos)
- **No es posible** (1 punto)

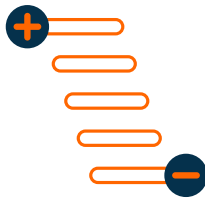
B. Grado de dificultad para gestionar el cambio esperado: mide el esfuerzo de gestión que es necesario hacer para que el cambio esperado se concrete.

- **Es fácil** (3 puntos)
- **Es difícil** (2 puntos)
- **Es muy difícil** (1 punto)

B. Nivel de urgencia de la ocurrencia del cambio esperado: mide la importancia que tiene el cambio esperado en el resultado final del proceso de asistencia social. Si el cambio esperado es crucial para lograr un resultado final positivo del proceso, tanto para los/as funcionarios/as como para los/as usuarios/as, su nivel de urgencia es mayor, es decir, de lograrlo el impacto en el resultado final de la atención social es significativo.

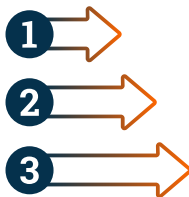
- **Es muy urgente** (3 puntos)
- **Es urgente** (2 puntos)
- **Puede esperar** (1 punto)

6.



Una vez hecha esta evaluación de atributos, se suman los puntajes obtenidos por cada actividad y acción y se procede a ordenar el listado de mayor a menor puntaje. Este resultado correspondería a la priorización de acciones de optimización. Es necesario que el resultado de la priorización se discuta grupalmente y se acuerde el listado final de prioridades.

7.



Para terminar el ejercicio, es necesario **separar el espacio de optimización que obtuvo el primer lugar en la priorización y proponer los pasos a seguir para gestionar el cambio esperado.** Otra vez, mientras más detallados y específicos sean los pasos que se identifiquen, mucho mejor.



Este ejercicio completo se discutirá en una sesión de la asistencia técnica.

