

Guía de Trabajo para la Asistencia Técnica GSL

Instalación
MÓDULO BASE MUNICIPAL
Marzo, 2022



**Intervenciones Sociales Municipales,
Eficientes y Efectivas**

Presentación

Durante el año 2020 se expandió la cobertura de municipalidades que instalaron el Módulo Base Municipal de Gestión Social Local (GSL) llegando a cerca de 200 municipalidades en todo el país. Lo anterior se realizó en un contexto de alta demanda asistencial a las municipalidades, producto de los efectos económicos y sociales de la pandemia. Los/as funcionarios/as municipales estuvieron sometidos/as a tensiones adicionales a las habituales, asociadas a su trabajo regular.

En el 2021, la instalación del Módulo Base Municipal GSL se concentró en aquellas municipalidades que, habiendo aceptado participar del proceso de asistencia técnica respectivo, no estuvieron en condiciones de concluirlo y suspendieron su participación. Al igual que en el año anterior, la demanda asistencial a las municipalidades se mantuvo y la asistencia técnica para la instalación del Módulo Base implicó desafíos de implementación, que debieron tenerse en cuenta en la organización y realización de las actividades de asistencia técnica a las municipalidades. Entre las principales consideraciones es importante señalar las siguientes:

- a.** La función que cumple la unidad de Asistencia Social, en un contexto de alta demanda, es crucial para la provisión de beneficios y servicios a los/as usuarios/as que los soliciten. Esto ratifica la importancia de considerar a la unidad de Asistencia Social como el eje del Módulo Base Municipal GSL, por lo tanto, una parte importante de las actividades de asistencia técnica, están dirigidas específicamente a apoyar el funcionamiento de Asistencia Social. Principalmente a través de la gestión de casos sociales.
- b.** Las unidades de Registro Social de Hogares (RSH) y Subsidios Sociales también enfrentan, en el contexto de la alta demanda asistencial, un conjunto de dificultades asociadas a las necesidades sociales y económicas de carácter urgente de la población más vulnerable de la comuna. En el año 2021, la implementación de nuevos beneficios (como el Ingreso Familiar de Emergencia – IFE, por ejemplo) implicó para el RSH una demanda extraordinaria de actualización de información, sumada a la necesidad de registrarse de un conjunto de hogares que no son usuarios habituales de beneficios sociales. Subsidios Sociales por su parte, también vio incrementada su demanda habitual, dado el cambio de las condiciones socioeconómicas de muchos hogares que los transformaron en elegibles para una o más de las transferencias monetarias disponibles.

- c. Las restricciones de movilidad asociadas a la pandemia, si bien han ido disminuyendo en los territorios, están fuertemente asociadas a las condiciones sanitarias prevalentes en cada comuna. Algunos/as funcionarios/as de las unidades GSL podrán estar alternando jornadas presenciales en la municipalidad con jornadas de teletrabajo. Al mismo tiempo, para la atención de público muchas municipalidades han establecido canales a distancia y turnos de atención presencial de usuarios/as en oficinas municipales y en terreno, que podría mantenerse en el tiempo.

Las situaciones brevemente descritas antes, así como otras situaciones emergentes que se presenten a nivel local deben ser seriamente tomadas en cuenta en la forma en que se desplieguen las actividades de asistencia técnica, y eso implica una sensibilidad, flexibilidad y responsabilidad especial de aquellos que se desempeñan como Asistentes Técnicos para la instalación del Módulo Base Municipal GSL.

Sabemos que el aporte que puede hacer GSL a la gestión social municipal es significativo y que su contribución puede ser especialmente valiosa en un contexto de alta demanda. No queremos centrar los esfuerzos de la asistencia técnica en la plataforma GSL, que por sí misma es un aporte importante a la gestión, sino en apoyar a los equipos municipales de las unidades GSL, a revisar su forma de trabajo y ajustarla en lo que sea necesario y posible para que las intervenciones sociales que realicen sean más integrales, eficientes y efectivas. Aprendiendo de la experiencia de instalación del Módulo Base Municipal GSL en el 2020 y 2021, la metodología del proceso de instalación ha simplificado algunas actividades y se han establecido plazos acotados para su realización. Al mismo tiempo, se probó como buena experiencia que cada municipalidad considere el proceso de asistencia técnica como capacitación para los/as funcionarios/as y se establezca formalmente un tiempo protegido, dentro de la jornada de trabajo, para la realización de las actividades contempladas en la metodología de instalación.

Las actividades de asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL combinan sesiones virtuales semanales con los/as funcionarios/as municipales de las unidades participantes y trabajo personal y/o grupal asociado a los contenidos revisados y discutidos en las sesiones virtuales. Dentro del trabajo personal se consideran los módulos de e-learning que correspondan al perfil de cada funcionario/a participante.

Este documento actualiza la guía metodológica para la función de Asistente Técnico GSL y detalla todas y cada una de las actividades que está previsto realizar para la instalación del Módulo Base Municipal GSL en las municipalidades participantes. Además, se complementa con distintos Anexos y Materiales de Trabajo (en adelante MT) que presentan, describen y ejemplifican cada herramienta utilizada durante el proceso de Asistencia Técnica.

El/la Asistente Técnico GSL es la persona asignada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) para conducir el proceso de instalación del Módulo Base Municipal GSL. Le corresponde la relación directa con la contraparte municipal, el apoyo a las actividades y acciones contempladas en el proceso de asistencia técnica, y la revisión y entrega de retroalimentación a las actividades y acciones que realicen los/as funcionarios/as en la plataforma de asistencia técnica que se ha dispuesto para la implementación del proceso. El apoyo mencionado incluye el análisis de cada uno de los insumos que hayan sido aportados por los/as funcionarios/as municipales participantes.

Proceso de Asistencia Técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL

1. DEL OBJETO Y LAS FASES DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

Gestión Social Local (GSL) ha sido diseñada como una herramienta que ayuda a organizar mejor y de forma más integrada la atención social municipal, tanto para los vecinos que demandan dicha atención, como para aquellos que participan en los programas sociales transferidos por otras instituciones (entre ellas el Ministerio de Desarrollo Social y Familia – MDSF) para ser ejecutados por la municipalidad.

GSL tiene una estructura modular que se inicia con la instalación y funcionamiento de un Módulo Base Municipal cuyo eje es la unidad municipal de ASISTENCIA SOCIAL a la que se conectan el Registro Social de Hogares (RSH) y la unidad de Subsidios Sociales. Estas unidades son las que concentran la mayor demanda de asistencia social. De forma voluntaria y si lo solicitan, las municipalidades podrán conectar el Programa Familias a este núcleo.

La instalación del núcleo del Módulo Base Municipal GSL permite sumar en años posteriores otros módulos.

Figura 1. Componentes del núcleo del Módulo Base Municipal GSL



El núcleo del Módulo Base Municipal GSL está dirigido a poner en operación un **Modelo de Gestión de Casos Sociales**, a partir del trabajo que se realiza en la unidad municipal de Asistencia Social, aplicable a intervenciones tanto de resolución inmediata como aquellas de corto o mediano plazo.

Dicho modelo cuenta con instrumentos de gestión partiendo por un **SCREENING SOCIAL COMÚN**, a disposición de todas las unidades municipales componentes del Módulo Base Municipal GSL, que es un instrumento de diagnóstico social que compila los datos administrativos disponibles por persona y por hogar, incluyendo la información de beneficios entregados por la municipalidad.

Figura 2. Modelo de Gestión de Casos Sociales GSL



Junto al screening social común, el modelo de gestión de casos sociales se apoya en otros instrumentos de gestión:

- a. el **CATÁLOGO LOCAL DE BENEFICIOS Y SERVICIOS**, que es un registro actualizado de aquellos beneficios y servicios que pueden ser gestionados por las unidades componentes del núcleo del Módulo Base Municipal GSL y además reemplaza los mapas de oferta existentes en la municipalidad;
- b. un **SISTEMA DE DERIVACIÓN** con mecanismos de referencia y contra referencia que permite ofrecer una atención integrada a los/as usuarios/as cuando requieren beneficios o servicios de otra unidad (municipal o no) diferente a la que lo está atendiendo, de forma de disminuir los tiempos de espera tanto del/a funcionario/a como del/la usuario/a, y
- c. los **PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN** que son acuerdos formales entre unidades, expresados en un documento que vincula a los que lo suscriben y que regula el proceso de derivación de usuarios/as GSL.

Como soporte esencial de GSL se dispone de una **plataforma en línea** que permite a los/as funcionarios/as acceder a toda la información disponible y hacer las transacciones que correspondan a su perfil (consultar y actualizar información, derivar entre unidades, gestionar los casos, asignar beneficios, emitir informes sociales, entre otras funcionalidades).

La instalación del Módulo Base Municipal GSL tiene los siguientes objetivos prioritarios:

- A. Proveer a las unidades municipales información consolidada acerca de los/as usuarios/as de la asistencia social**, para facilitar la identificación de las posibles acciones de apoyo al problema o requerimiento presentado.
- B. Facilitar los procesos de derivación de usuarios/as** de una unidad a otra para la atención de procesos específicos. Atención más ágil para usuarios y funcionarios.
- C. Organizar la provisión de prestaciones sociales** en el menor tiempo posible, brindando una atención de calidad y asegurando una adecuada rendición de cuentas del trabajo desarrollado.

El proceso de asistencia técnica se concentra en alcanzar los objetivos señalados, apoyando a los equipos municipales que participan de las actividades, en la caracterización de los procesos y procedimientos de atención de usuarios/as, su análisis y la incorporación de nuevos instrumentos de gestión a la práctica de las unidades municipales involucradas. La organización de las actividades y acciones de la asistencia técnica debería asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados, en un plazo máximo de 12 semanas, sin descuidar la calidad del proceso. La siguiente figura da cuenta de las fases en las cuales se encuentra organizado el proceso de asistencia técnica para la instalación y funcionamiento del núcleo del Módulo Base Municipal GSL. En esta sección se dan a conocer los elementos principales de cada una de las fases de la asistencia técnica y en la sección siguiente se detallarán las actividades y acciones a realizar en cada una de ellas.

Figura 3. Fases del proceso de asistencia técnica GSL



Fase 1: **Preparación e Inicio**

El proceso de asistencia técnica se inicia una vez que la municipalidad ha formalizado su participación en GSL con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y ha determinado qué funcionario/a operará como la Contraparte Municipal para la instalación del Módulo Base Municipal GSL. Como se explicará más adelante, el rol de Contraparte Municipal GSL será crucial en la organización del trabajo que se realizará con los equipos municipales que participarán de GSL.

Una vez nominada la Contraparte Municipal, la Coordinación Regional de GSL en el MDSF tomará contacto con el/la funcionario/a asignado/a para dar por iniciado el trabajo, e informará de la/s persona/s que estará/n encargada/s de proveer el servicio de asistencia técnica a la municipalidad, como Asistente Técnico GSL.

Durante esta fase se acuerda la organización del trabajo que tendrán que realizar los/as funcionarios/as que participarán en el proceso de instalación de GSL. Para cumplir con el objetivo anterior, el equipo de asistencia técnica asignado a la municipalidad deberá informar de los detalles del proceso, recoger información relevante acerca de las particularidades que pueda tener la municipalidad, que incidan en la realización de las actividades y acciones planificadas, y acordar una agenda específica de trabajo que cubra todas las fases del proyecto. Se considera un programa de actividades organizadas en 12 semanas, con un tiempo protegido por funcionario/a de 3 a 4 horas semanales, de forma de ir completando las actividades consideradas en la instalación.

Una vez acordado el plan de actividades, se da inicio al proceso en una instancia colectiva donde participan todos/as los/as funcionarios/as que han sido inscritos/as y se encuentren habilitados en la plataforma Moodle que se pone a disposición para la realización de las actividades online, incluyendo el e-learning.



Fase 2: **Diseño Centrado en las Personas**

El objetivo de esta fase es revisar el modelo de atención social que utiliza la municipalidad, a través de la metodología de Diseño Centrado en las Personas y sus instrumentos. Se han seleccionado 3 instrumentos cuya aplicación permitirá ir revisando el modelo de atención con los equipos de las unidades municipales:

- a. Las características distintivas de los/as usuarios/as que las unidades municipales participantes atienden, a través de la **Construcción de Personas**.
- b. La trayectoria que sigue la atención de usuarios/as desde la perspectiva del/de la funcionario/a que realiza la atención de público, identificando los principales nudos críticos de la gestión que realiza, a través de la elaboración de un **Viaje Funcionario**.
- c. La identificación de los actores, intra e interinstitucionales, con los que los/as funcionarios/as de cada una de las unidades municipales participantes se relacionan para los efectos de la atención de sus usuarios/as. Lo anterior, a través del levantamiento y la calificación de las **Redes de Apoyo**.



Fase 3: **Optimización de procesos de gestión**

Como resultado de la fase anterior, los equipos municipales participantes habrán visualizado sus procesos de gestión e identificado los nudos críticos que deben enfrentar para un proceso de mejora continua. Adicionalmente, habrán podido identificar cuál o cuáles de dichos nudos críticos podrían superarse mediante la instalación de GSL en la municipalidad.

Los instrumentos del Diseño Centrado en las Personas que se aplicaron en la fase anterior han permitido el levantamiento de los flujos de proceso e identificar espacios de optimización en la atención de los/as usuarios/as. Durante esta fase, las jefaturas de las unidades participantes analizan dichos flujos, priorizan acciones para la optimización de procesos, y tomando en consideración, además, el análisis de las Redes de Apoyo y su calificación, pueden definir el o los Protocolos de Atención GSL que deberán trabajarse para formalizar el Sistema de Derivación GSL. Dichos documentos deberán ser priorizados y definidos en conjunto a una estrategia de negociación de los términos y el funcionamiento de los Protocolos de Atención GSL.



Fase 4: **Gestión de Casos**

Teniendo en cuenta que el modelo que propone GSL es uno de Gestión de Casos, durante esta fase de la asistencia técnica, las unidades municipales se familiarizan con la versión del modelo que le corresponde a su perfil. De esta forma, los/as funcionarios/as participantes de las unidades de Registro Social de Hogares y Subsidios Sociales (también del Programa Familias si es que participa) se capacitan en el screening social GSL, que les permita realizar la atención de público contando con esta herramienta de información. Por su parte, los/as funcionarios/as –Asistentes Sociales– que se desempeñan en la unidad municipal de Asistencia Social, se capacitan en la metodología de gestión de casos sociales (screening social ampliado y plan de intervención).



Fase 5: **Plataforma GSL**

Habiendo hecho el recorrido anterior, los equipos municipales participantes están en condiciones de conocer la Plataforma GSL y capacitarse en cada una de las funcionalidades que corresponden al perfil GSL determinado para cada uno de ellos/as. Esta fase culmina con la definición de el o los perfiles de acceso para cada funcionario/a y la suscripción de los Acuerdos de Confidencialidad correspondientes.



Fase 6: **Cierre de la instalación**

La última fase de la instalación del Módulo Base Municipal GSL en la municipalidad está dirigida a apoyar el funcionamiento del modelo de atención de público y de gestión de casos sociales que promueve GSL, revisando con los/as participantes el uso y funcionamiento en la plataforma GSL. Adicionalmente, con las jefaturas de unidades municipales participantes se realiza un cierre y evaluación de las actividades desarrolladas y se planifica la fase de monitoreo y seguimiento que se realizará por parte del MDSF.

También esta fase considera una encuesta en línea de evaluación del proceso de asistencia técnica dirigida a todos/as los/as funcionarios/as que participaron en la instalación del Módulo Base Municipal GSL.

2. DE LOS PERFILES DE LOS/AS PARTICIPANTES POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD

La instalación y funcionamiento del Módulo Base Municipal GSL, requiere la participación en las actividades y acciones de asistencia técnica de todos/as los/as funcionarios/as que cumplen funciones en las unidades municipales que se integren a GSL, independientemente del escalafón al que pertenezcan o el tipo de contrato que tengan. La figura siguiente, muestra a los tipos de participantes en cada caso.

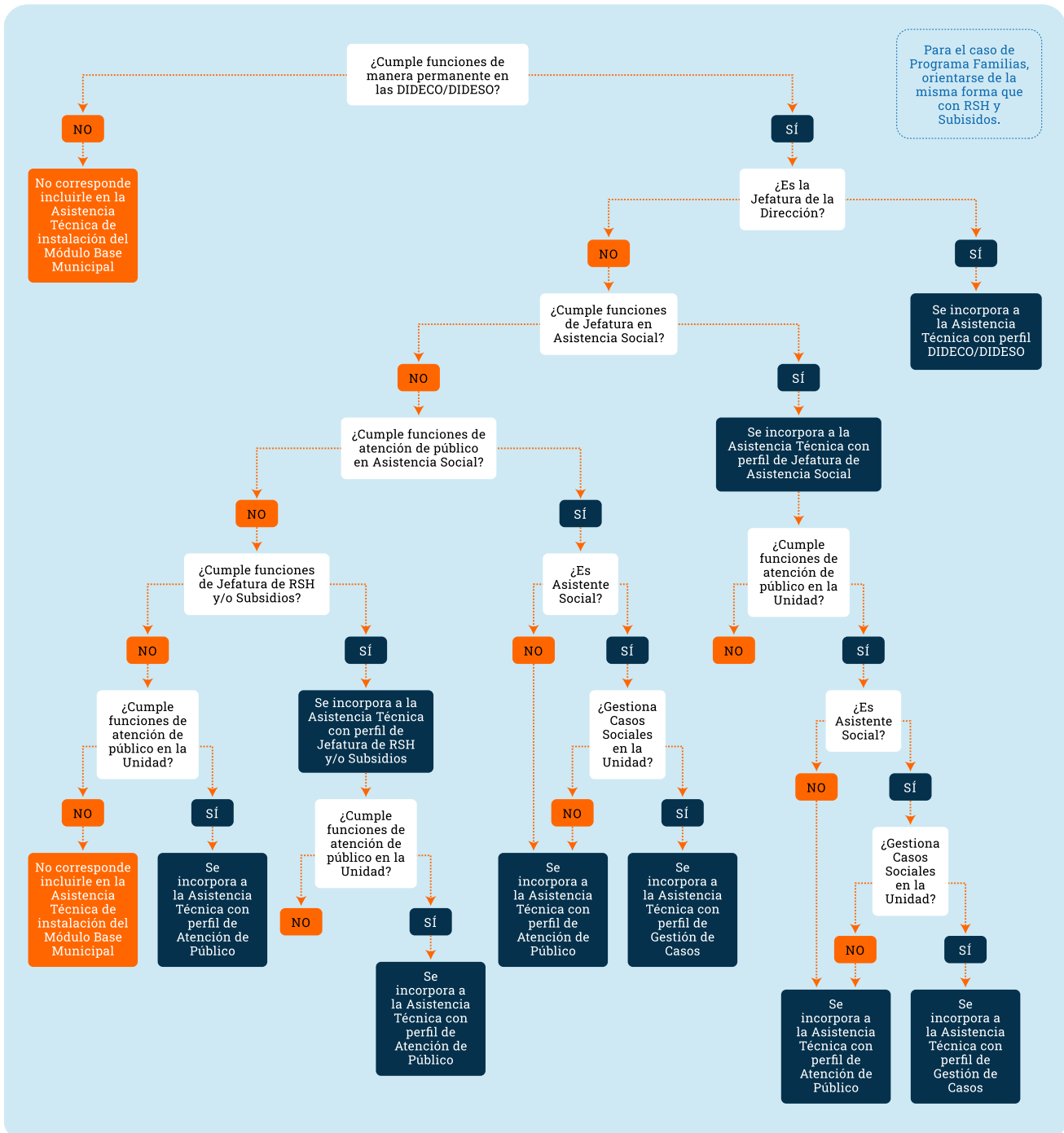
Figura 4. Funcionarios/as que participan del proceso de asistencia técnica GSL



Es importante hacer notar que, en el caso de funcionarios/as Asistentes Sociales, se ha previsto su participación aun cuando no cumplan funciones permanentes en la unidad de Asistencia Social, si se desempeñan en esta unidad durante situaciones de emergencia o períodos de alta demanda asistencial. De esta forma, es importante precisar este punto con la Contraparte Municipal para asegurarse que está convocando a participar a todos los que estarían habilitados para hacerlo. Sin embargo, también es preciso señalar que las decisiones de integrar o no a estos/as profesionales es una decisión autónoma de la municipalidad. No se trata de incorporar a todos/as los/as Asistentes Sociales que

cumplen funciones en la municipalidad, sino únicamente aquellos/as que son destinados/as a cumplir funciones como Asistentes Sociales en la unidad de Asistencia Social, cuando se requiera. Esta precisión es fundamental al momento de determinar quiénes estarían habilitados o no para integrarse al proceso de asistencia técnica. El siguiente diagrama presenta un Árbol de Decisiones que puede utilizarse como instrumento de apoyo y verificación durante el proceso de determinación de los/as funcionarios/as participantes.

Figura 5. Árbol de Decisiones para la participación de funcionarios/as municipales en la instalación del Módulo Base Municipal GSL



En el caso de aquellas municipalidades que hayan resuelto integrar al equipo de trabajo del Programa Familias a la instalación de GSL, los/as funcionarios/as habilitados/as para participar del proceso son aquellos que realizan atención de público.

El rol clave para la organización y coordinación interna de la municipalidad para la realización de las actividades de asistencia técnica, lo cumple la persona que ha sido designada como Contraparte Municipal de la asistencia técnica. Se espera que la **Contraparte Municipal** pueda informar a las jefaturas o coordinadores de las unidades municipales participantes del compromiso suscrito para instalar y poner en funcionamiento GSL en la municipalidad, y éstos a su vez puedan informar a los integrantes de sus equipos de trabajo. El equipo de asistencia técnica asignado a la municipalidad apoyará a la Contraparte Municipal a lo largo de todo el proceso de trabajo.

El siguiente esquema muestra la lógica de organización interna que se requiere para la realización de la asistencia técnica GSL. De acuerdo con las características de la municipalidad, un/a mismo/a funcionario/a puede ocupar dos o más roles, si cumple dos o más funciones, en su misma unidad o en unidades diferentes.

Figura 6. Esquema de organización interna municipal para el proceso de asistencia técnica GSL



Cada funcionario/a participante en el proceso de asistencia técnica tendrá asignado uno o más perfiles asociados al rol que cumple en una o más unidades componentes de GSL o a su rol en el proyecto de instalación de GSL en la municipalidad. De esta forma, los perfiles para la participación de los/as funcionarios/as son los siguientes:

Perfil 1: Director o Directora de Desarrollo Comunitario (DIDECO) o de Desarrollo Social (DIDESO), según corresponda

Considerando el rol de jefatura superior y de supervisión de los/as funcionarios/as que integran las unidades de la Dirección de Desarrollo Comunitario o Social en las municipalidades, la persona que ejerce el cargo de DIDECO o DIDESO está contemplado que participe en algunas actividades claves del proceso de asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL.

Perfil 2: Contraparte Municipal GSL

La Contraparte Municipal GSL es el/a funcionario/a responsable de la coordinación interna de las actividades y acciones que las unidades GSL realizan durante el proceso de asistencia técnica. Le ha sido recomendado al/la Alcalde/sa que considere en este nombramiento a alguien de la unidad de Asistencia Social, que es el eje del Módulo Base Municipal GSL, sin embargo, la decisión respecto de este nombramiento es exclusiva de la municipalidad. Un elemento clave para que la Contraparte Municipal pueda cumplir adecuadamente con sus funciones en la asistencia técnica, es que tenga ascendiente frente a las jefaturas o coordinadores/as de las unidades que participarán en GSL. La organización interna del trabajo es crucial para que las actividades y acciones de asistencia técnica se puedan realizar en tiempo y forma, de manera de iniciar en el menor tiempo posible el funcionamiento de GSL en la municipalidad.

Perfil 3: Jefatura de la Unidad de Asistencia Social

El/la funcionario/a que ejerce el cargo de jefatura de la unidad de Asistencia Social o su equivalente en la municipalidad, tendrá que coordinar a los/as funcionarios/as a su cargo para que vayan avanzando de acuerdo con el programa de trabajo en cada una de las actividades y acciones que les corresponde llevar a cabo durante el proceso. Si la jefatura de Asistencia Social es el/ella mismo/a Asistente Social que cumple funciones de gestión de casos sociales, también le será asignado el perfil de Gestión de Casos GSL, de forma de habilitarle las funcionalidades asociadas a la gestión de casos sociales en la plataforma GSL.

Perfil 4: Jefatura de las unidades GSL RSH/ Subsidios/Programa Familias

Este perfil corresponde a los/as jefes/as o coordinadores/as de las unidades de Registro Social de Hogares y Subsidios Sociales, quienes al igual que en el perfil anterior tendrán que coordinar a sus respectivos equipos de trabajo para que vayan avanzando de acuerdo al programa de trabajo acordado en cada una de las actividades y acciones que les corresponde llevar a cabo durante el proceso de asistencia técnica GSL. En aquellas municipalidades donde se haya resuelto integrar al Programa Familias al Módulo Base Municipal GSL, el/la jefe/a de la Unidad de Intervención Familiar del programa se asociará a este perfil.

Perfil 5: Atención de público GSL

Este perfil corresponde a todos/as los/as funcionarios/as de RSH, Subsidios y Programa Familias (en los casos que corresponda), que se integren al proceso de asistencia técnica GSL. Para el caso de aquellos/as que atiendan público este perfil será obligatorio. También corresponde este perfil a los/as funcionarios de la unidad de Asistencia Social que no siendo Asistentes Sociales atienden público y a aquellos Asistentes Sociales que no cumplen funciones de atención de casos sociales.

Perfil 6: Gestión de Casos GSL

Todos/as aquellos/as funcionarios/as que participen del proceso de asistencia técnica y sean **Asistentes Sociales de profesión y cumplan funciones de atención directa de casos sociales en la unidad de Asistencia Social**, serán asignados/as a este perfil, el cual les permitirá implementar el modelo de gestión de casos sociales GSL. No corresponde este perfil para Asistentes Sociales de profesión que están asignados/as a la unidad de Asistencia Social pero no realizan atención directa de casos sociales, ni aquellos que realizan atención directa de casos sociales en otras unidades municipales diferentes a Asistencia Social o su equivalente. Asistentes Sociales de otras unidades municipales son considerados/as en este perfil, únicamente cuando de forma temporal y por razones de alta demanda o emergencia, realizan atención de casos sociales en la unidad de Asistencia Social. Su acceso a GSL estará limitado a ese período de tiempo.

NOTA: Como se señaló antes, un participante puede tener más de un perfil si cumple más de una función, pero las actividades y acciones que coinciden entre perfiles debe realizarlas una sola vez. El caso extremo de esta situación corresponde a las municipalidades que cuentan con solamente un/a funcionario/a para el cumplimiento de todas las funciones asignadas a las tres unidades municipales que componen el Módulo Base Municipal GSL.

3. ESQUEMA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DEL MÓDULO BASE MUNICIPAL GSL

Como se señaló anteriormente, la asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL está organizada en 6 fases, cada una de ellas con actividades y acciones previstas, en un marco temporal de un máximo de 12 semanas, contadas desde la primera sesión con la municipalidad, luego de la formalización de su participación.

La metodología diseñada considera los siguientes elementos:

- a. La realización de actividades semanales, según el perfil del/de la participante, a partir de un calendario acordado con cada municipalidad.
- b. El calendario de actividades combina sesiones virtuales, actividades de e-learning, trabajo personal y/o grupal. En caso de ser necesario, la metodología considera la posibilidad de una o más tutorías de reforzamiento.
- c. Se contempla una modalidad de tiempo protegido para los/as funcionarios/as participantes, dentro de su jornada de trabajo, para la realización de las actividades del proceso de asistencia técnica. La formalización por parte de la municipalidad del tiempo protegido (reconocimiento como actividades de capacitación) de los/as funcionarios/as es parte de los acuerdos iniciales para el proceso de asistencia técnica. Se trata de proteger 4 horas semanales para cada participante.
- d. Para el desarrollo de las actividades del programa de asistencia técnica, los/as participantes tendrán acceso individualizado a una plataforma Moodle donde podrán completar los módulos de e-learning y los trabajos personales y grupales que le correspondan a su perfil. A partir del registro de actividades en dicha plataforma de capacitación, se realizará el proceso de certificación académica.
- e. La participación de los/as funcionarios/as en las actividades de asistencia técnica serán certificadas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia una vez finalizado el proceso de instalación del Módulo Base Municipal GSL. A cada participante se le reconocerá el número de créditos/horas asociadas a las actividades que debe realizar para el perfil correspondiente.

El esquema da cuenta de la organización de la Figura 7 de las fases en el tiempo disponible.

Figura 7. Esquema de organización de las fases de la asistencia técnica – instalación Módulo Base Municipal GSL



4. TRAYECTORIAS POR PERFIL

Tal como se organizan las actividades y acciones del proceso de asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL, se procura resguardar que los/as funcionarios/as municipales participantes del proceso puedan recorrer de forma ordenada las distintas fases de la asistencia técnica, y en su conjunto las unidades municipales realicen la totalidad de las actividades y acciones requeridas.

La trayectoria de asistencia técnica es el recorrido que realiza cada uno/a de los/as funcionarios/as municipales participantes en las actividades y acciones que le corresponden a su perfil. La realización de las actividades y acciones de cada funcionario/a permiten completar la trayectoria para las unidades municipales que compondrán el Módulo Base Municipal GSL. Cada perfil de participante debe realizar un conjunto de actividades y acciones en las fases previstas, de forma que cuando todos/as los/as participantes completan su trayectoria, el Módulo Base Municipal GSL se encuentra instalado en la municipalidad.

Para la presentación de las trayectorias diferenciadas, éstas se agrupan de acuerdo con el perfil de cada participante. Denominaremos **equipo directivo** al/la DIDECO/DIDESO, Contraparte Municipal GSL y las jefaturas de las unidades municipales que se integren a GSL en el Módulo Base Municipal GSL. Está considerado un perfil **Atención de público** para aquellos/as funcionarios/as de las unidades participantes que atienden público, pero no realizan atención de casos sociales en la unidad de Asistencia Social, y un perfil denominado **Gestión de casos** para Asistentes Sociales de la unidad de Asistencia Social que realizan atención de casos sociales.

Las actividades que componen cada una de las fases señaladas están organizadas en un orden específico que permite:

- a. Iniciar el proceso recopilando la información municipal necesaria para asegurar la pertinencia de las actividades a realizar,
- b. Ofrecer actividades propiamente de capacitación en la forma de sesiones virtuales y módulos de e-learning,
- c. Realizar actividades interactivas de aplicación de los conocimientos adquiridos a la realidad específica de la municipalidad, principalmente en la forma de trabajo personal, grupal y de análisis de casos, y
- d. Llevar a cabo sesiones de análisis de procesos e identificación de acciones de optimización y mejora en la gestión de las unidades que componen el Módulo Base Municipal GSL.

En la tabla siguiente, se detallan las actividades de cada fase, en orden de ocurrencia, indicándose a qué perfil o perfiles les corresponde realizarla. Cabe recordar que, como se señaló anteriormente, un/a participante puede tener más de un perfil en el proceso y en el caso que la misma actividad corresponda a los perfiles del/de la participante, dicha actividad debe realizarse una sola vez.

Figura 8. Trayectorias de capacitación para operadores GSL







Fase	Actividades	Director(a) de Desarrollo Comunitario o Social	Contraparte Municipal	Jefatura Asistencia Social	Jefatura RSH, Subsídios, Programa Familias	Gestión de Casos	Atención de público
							
1. Preparación e inicio	A. Encuesta de inicio		2	1	1		
	B. Registro de participantes		2	1	1		
	C. Entrevista DIDECO/DIDESO	1					
	D. Entrevista Jefatura Asistencia Social			1			
	E. Catálogo Local de Beneficios y Servicios		2	2	1		
	F. Registro de beneficiarios municipales		2	2			
	G. Módulo introductorio GSL (E-Learning)	2	2	2	2	2	2
	H. Encuesta de línea base			2	1	2	1
	I. Módulo componentes GSL (E-Learning)	4	4	4	4	4	4
2. Diseño centrado en las personas	A. Construcción de Persona			2	2	2	2
	B. Construcción de Viaje Funcionario			4	4	4	4
	C. Redes de Apoyo - Ecomapas			3	3	3	3
3. Optimización de procesos de gestión	A. Flujo de procesos			2	2		
	B. Priorización de acciones de optimización de procesos			2	2		
	C. Elaboración de protocolos de atención			4	4		
	D. Aprobación de protocolos de atención	2					

Figura 8. Trayectorias de capacitación para operadores GSL (continuación)

Fase	Actividades	Director(a) de Desarrollo Comunitario o Social	Contraparte Municipal	Jefatura Asistencia Social	Jefatura RSH, Subsidios, Programa Familias	Gestión de Casos	Atención de público
4. Gestión de Casos	A. Módulo Screening Social (E-Learning)			2	2	2	2
	B. Screening Social - Taller análisis de casos				*		*
	C. Módulo Gestión de Casos (E-Learning)			2		2	
	D. Taller de análisis de casos sociales			*		*	
5. Plataforma GSL	A. Capacitación - Mesones atención de público				2		2
	B. Capacitación - Gestión de casos sociales			4		4	
	C. Registro de operadores GSL (perfiles)		1	1	1		
	D. Acuerdo de confidencialidad			1	1	1	1
6. Cierre de instalación	A. Verificación de uso y funcionamiento de la plataforma			*	*	*	*
	B. Evaluación de la instalación	2	2	2	2	2	2
	C. Planificación de la fase de seguimiento	*	*	*	*		
Total máximo de créditos por actividades		11	17	44	35	28	23
Total máximo de créditos por asistencia a sesiones (2 créditos por sesión)		22	22	24	24	14	14
Máximo total de créditos del curso		33	39	68	59	42	37



Créditos por actividad



Actividad con créditos por asistencia a sesión

Actividades por fase

En esta sección de la guía se detallan las actividades contempladas en cada una de las fases de la asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL en la municipalidad. Las fases descritas en detalle más abajo se inician una vez que la municipalidad ha formalizado con el MDSF su participación en el proceso.

Teniendo en cuenta que el proceso de asistencia técnica se realiza sobre la base de sesiones virtuales semanales y actividades complementarias, tanto individuales como grupales, la descripción detallada de las actividades se realizará indicando tanto los contenidos como la modalidad de trabajo que se propone. Se mencionará el material complementario a la guía (instrumentos de la asistencia técnica) en cada actividad que corresponda.

Se presenta una descripción de cada una de las actividades a llevar a cabo, independientemente del perfil de participante al que le corresponda realizar la actividad. Los detalles de la trayectoria de cada perfil de participante se encuentran en la Figura 8 de la sección anterior.

Con el fin de interiorizarse del contexto en el cual se realizará el proceso de asistencia técnica y empezar a estimar los potenciales ajustes que será necesario hacer a la metodología de trabajo, cada Asistente Técnico debe estudiar los antecedentes disponibles sobre la municipalidad y, en particular, las tareas que lleva a cabo la Dirección de Desarrollo Comunitario o Social y las unidades municipales que la componen. El MDSF cuenta con información administrativa relevante acerca de las unidades de RSH, Subsidios Social y el Programa Familias que deben analizarse con antelación al inicio del proceso de asistencia técnica. Adicionalmente, para los efectos de contar con información sobre la unidad municipal de Asistencia Social puede consultarse en el sitio web de Transparencia Activa los programas sociales que tienen allí registrados y los beneficios entregados en el último año. El propio sitio web de la municipalidad puede aportar información acerca de la estructura municipal, el organigrama de la DIDECO o DIDESO y de las unidades que la componen. Esta búsqueda y análisis de información debería permitir al/a la Asistente Técnico tener un panorama lo más completo posible de las características distintivas de las unidades municipales que participarán en la instalación del Módulo Base Municipal GSL.

La compilación y análisis de la información disponible, podría conducir a la elaboración de una ficha comunal que pueda ser compartida y discutida al inicio del proceso de asistencia técnica. En el anexo 1 puede encontrarse un ejemplo de Ficha Comunal.

En el caso de municipalidades que retoman el proceso de asistencia técnica que podría haber quedado suspendido de un período anterior, el/la Asistente Técnico debe compilar y analizar toda la información que estuvo disponible antes de la suspensión y sobre todo el nivel de avance que alcanzaron tanto los/as funcionarios/as como las unidades municipales participantes.

Por otra parte, para efectos del registro y seguimiento de las actividades que se realizarán con cada una de las municipalidades participantes, cada Asistente Técnico GSL deberá utilizar como medio de registro la **plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL**, donde seleccionará la municipalidad correspondiente y el denominado Plan de Instalación Módulo Base Municipal GSL. Cabe destacar que este instrumento de registro será considerado el instrumento oficial para cumplir con el proceso de asistencia técnica, y por lo tanto, lo que no se encuentre registrado en dicha plataforma se entenderá como no realizado. El uso de la plataforma de monitoreo y seguimiento GSL se encuentra descrito en los manuales de uso según función, contenidos en el Anexo 2, donde es posible encontrar: 2.a Manual de Instalación y Seguimiento, 2.b Manual de Uso de Plataforma y 2.c Manual de Lectura de Datos.



Fase 1: **Preparación e Inicio**

La fase 1 de Preparación e Inicio tiene como **objetivos**:

- a. Dar a conocer el modelo de GSL a los/as funcionarios/as de las unidades participantes en la instalación del Módulo Base Municipal GSL.
- b. Acordar con el equipo directivo municipal GSL el plan de trabajo y el cronograma de actividades que se llevará a cabo para la instalación del Módulo Base Municipal GSL.
- c. Habilitar a los/as participantes en la plataforma Moodle para iniciar las actividades contempladas en el plan de trabajo para cada uno de los perfiles participantes.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 3 semanas. La fase contempla hasta 3 sesiones virtuales con los contenidos principales y los productos esperados de cada sesión que se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en cada una de las sesiones.

Figura 9: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 1 – Preparación e Inicio

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 1	<ul style="list-style-type: none">DIDECO/DIDESOContraparte municipal	<ul style="list-style-type: none">Modelo de Gestión GSLPlan de capacitación y asistencia técnica	<ul style="list-style-type: none">Definición de unidades municipales participantesRegistro del equipo directivo
SESIÓN 2	<ul style="list-style-type: none">Equipo directivo GSL	<ul style="list-style-type: none">Plan de trabajo y actividadesPresentación Catálogo Local de Beneficios y Servicios y Registro de Beneficiarios Municipales – planificación asociadaDefinición de los participantes por unidad municipal GSL	<ul style="list-style-type: none">Registro de participantesProgramación de la participación de los/as funcionarios/as
SESIÓN 3	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL	<ul style="list-style-type: none">Introducción a GSLModelos de atención en las unidades participantesActividad guiada en la plataforma Moodle	<ul style="list-style-type: none">Participantes habilitados y listos para utilizar la plataforma Moodle

Sesión virtual 1

La primera sesión de asistencia técnica está prevista que se realice con el/la DIDECO/DIDESO de la municipalidad y el/la funcionario/a nominado/a como Contraparte Municipal para GSL. Si no es posible concretar la participación del/de la DIDECO/DIDESO, la sesión se realizará únicamente con la Contraparte Municipal.

El/la Asistente Técnico presentará a los participantes el modelo de gestión que propone GSL, apoyándose en una cartilla de bienvenida (ver anexo 3) y/o una presentación de power point preparada para estos efectos (MT 1 – [Presentación Bienvenida a GSL](#)). Se trata de generar un diálogo que asegure que los participantes comprendieron el alcance del Módulo Base Municipal GSL y confirmen su interés por participar.

Una vez discutidas las preguntas, comentarios y observaciones que los participantes hagan respecto del modelo de gestión GSL, corresponde presentar y discutir la organización del plan de capacitación y asistencia técnica que se propone. El/la Asistente Técnico puede también apoyarse en una presentación previamente preparada, y la finalidad de esta parte de la sesión es verificar que participarán las unidades de Asistencia Social, RSH y Subsidios Sociales, y determinar si se integrará o no al proceso de asistencia técnica el Programa Familias (en caso de implementarse en la municipalidad).

Una vez tomadas las decisiones anteriores y habiéndose comprendido la metodología de trabajo con tiempo protegido de dedicación de los/as participantes en su horario de trabajo y la duración máxima del proceso, es recomendable indagar acerca del día y la hora que se recomienda para la organización de las sesiones virtuales semanales, de forma de acordar un calendario de actividades. Si no hay condiciones para resolverlo en esta sesión, es necesario solicitar como tarea que se resuelva sobre el asunto durante la semana y se informe a más tardar en la siguiente sesión. Se recomienda enfatizar la importancia de esta decisión para asegurar que no haya cambios sustantivos durante el proceso. Como parte de la discusión es necesario reforzar la idea de que estas actividades no deberían afectar la atención de los usuarios/as de las unidades, particularmente teniendo en cuenta que se requiere la participación de todos/as o la mayoría de los/as funcionarios/as que cumplen funciones en las unidades que se integrarán al Módulo Base Municipal GSL.

Adicionalmente, se informa que la tarea a completar por el equipo directivo antes de la siguiente sesión será la **Encuesta de Inicio**, bajo la coordinación de la Contraparte Municipal, con los insumos de las jefaturas de unidad. Para lo anterior, se entregará un link de acceso a la encuesta en línea. Ver detalle de la actividad más adelante.

Como producto de la sesión 1, el/la Asistente Técnico completa un acta (MT 2 – [Acta de sesión GSL-MB](#)) con los acuerdos definiendo además la fecha y hora de la siguiente sesión donde estarán convocadas adicionalmente las jefaturas de las unidades municipales participantes. Se espera que se haga llegar al/la Asistente Técnico el registro y contactos del que será el equipo directivo GSL.

Sesión virtual 2

La segunda sesión de asistencia técnica está prevista que se realice con el que se ha denominado equipo directivo GSL, compuesto por DIDECO/DIDESO, Contraparte Municipal y las jefaturas de las unidades municipales participantes. En algunas municipalidades la misma persona cumple más de una de estas funciones. Si no es posible concretar la participación del/de la DIDECO/DIDESO, la sesión se realizará con los demás participantes que es indispensable que asistan a la sesión.

En esta sesión el/la Asistente Técnico repasará brevemente los contenidos centrales del modelo de gestión GSL (en el caso de que éste haya sido explicado por la Contraparte Municipal al equipo, solamente procede consultar si tienen dudas o comentarios para aclararlas), de forma de asegurarse que todos los miembros del equipo directivo han comprendido el alcance de GSL en la municipalidad.

A continuación, presentará el calendario de trabajo, poniendo especial énfasis en la descripción de los perfiles de participación y en la trayectoria que le corresponde a cada perfil. Se sugiere apoyarse con un folleto/cuadernillo que presente el plan de actividades con la municipalidad (MT 3 – Plan de actividades GSL-MB). Lo anterior entrega la oportunidad para que los participantes avancen en la decisión de quiénes de sus equipos de trabajo serán incorporados al proceso y en qué perfil. Se sugiere volver a revisar la descripción de perfiles en las secciones anteriores de esta guía. La determinación de los/as funcionarios/as que participarán de cada una de las unidades es fundamental en esta sesión, de forma de poder iniciar las actividades de capacitación. Se recomienda utilizar el Árbol de Decisiones que se presentó en la Figura 5. El/la Asistente Técnico hace entrega al equipo directivo del formulario que es necesario completar para registrar a los participantes. Si fuera posible completar el formulario en la misma sesión, sería óptimo. Si no fuera posible debe acordarse una fecha límite para entregar el formulario completo. Es necesario recordar que el registro es fundamental para poder llevar a cabo la sesión virtual siguiente, dado que es necesario hacer la inscripción de los participantes en la plataforma de capacitación y activar las claves que se utilizarán en dicha sesión (ver MT 4 – Registro de Participantes GSL-MB).

En la última parte de la sesión corresponde que el/la Asistente Técnico presente los instrumentos de gestión GSL – Catálogo Local de Beneficios y Servicios y Registro de Beneficiarios Municipales – de forma que el equipo directivo los conozca y puedan organizar la modalidad en la cual los completarán. Se recomienda revisar con los participantes la trayectoria por perfil e identificar ahí quién o quiénes son responsables de coordinar la elaboración de estos instrumentos. El detalle de ellos y los materiales se encuentran en la plataforma de capacitación. Ver más adelante, el detalle de ambas actividades.

Al cierre de la sesión, el/la Asistente Técnico recuerda al equipo directivo GSL la programación de la siguiente sesión virtual donde está prevista la participación de todos/as aquellos/as funcionarios/as que formarán parte del proceso de instalación del Módulo Base Municipal GSL.

Como producto de la sesión 2, el/la Asistente Técnico completa un acta con los acuerdos definiendo además la fecha y hora de la siguiente sesión y de la entrega del registro de participantes, en el caso de que no haya sido completado durante la sesión. Para ello puede seguir el modelo de acta de sesión MT 2.

Sesión virtual 3

La tercera sesión de asistencia técnica está prevista que se realice con el que se ha denominado equipo municipal GSL, compuesto por todos/as los/as funcionarios/as que fueron incluidos en el registro de participantes. A todos/as ellos/as les habrá llegado un correo de bienvenida a la plataforma de capacitación y se habrá habilitado su clave de acceso, que requerirán durante el desarrollo de la sesión. Por supuesto, dentro de este equipo municipal se incluye el equipo directivo GSL.

El/la Asistente Técnico realizará una breve presentación de introducción a GSL utilizando la presentación [MT 5 – Presentación Introducción a GSL-MB](#) (se espera que las jefaturas hayan informado a los/as participantes) y principalmente aclarará dudas o comentarios que tengan los/as participantes en la sesión.

A continuación, presentará los distintos modelos de atención municipal que se han identificado en las municipalidades integradas a GSL y conducirá un diálogo acerca de cuál de los modelos de atención presentados corresponde a él o los que utilizan las unidades municipales participantes. Lo anterior con el propósito de visualizar el modelo actual de atención y los potenciales cambios o reforzamiento que podría implicar la introducción del modelo de gestión GSL.

La última parte de la sesión se destinará a realizar una actividad guiada para el uso de la plataforma de capacitación. Cada participante debe contar con su clave de acceso a la plataforma de capacitación y el/la Asistente Técnico debe mostrar en pantalla los pasos a seguir para utilizar esta plataforma.

Como tarea para la próxima sesión, los/as participantes deberán completar 2 módulos de e-learning: el módulo introductorio GSL y el módulo de componentes. Se les informa que al finalizar el módulo introductorio se activará una encuesta de línea de base que deberán responder antes de iniciar el segundo módulo de e-learning. Dichas actividades deberán estar completadas antes de realizarse la siguiente sesión virtual.

Como producto de la sesión 3, el/la Asistente Técnico completa el registro de asistencia a la sesión. Para ello, utilizar el [MT 6 – Registro de Asistencia GSL-MB](#).

Actividad: Encuesta de inicio

Para poder entregar una adecuada asistencia técnica es necesario que el/la Asistente Técnico conozca cómo funcionan las unidades municipales que se integran al

Módulo Base Municipal GSL. Esta actividad consiste en responder una encuesta donde la Contraparte Municipal entrega información acerca de la composición y principales tareas de las unidades municipales que se integrarán a GSL.

Esta actividad es de responsabilidad de la Contraparte Municipal, quien, en coordinación con las jefaturas de las unidades municipales participantes, compila la información que ha sido proporcionada por cada jefatura. Es la Contraparte Municipal quien provee la información compilada en la encuesta en línea disponible.

La encuesta está organizada por unidad municipal y solicita información acerca de los siguientes aspectos:

- a. Características del personal asignado a la unidad.
- b. Características de los espacios o recintos de atención de público de las unidades.
- c. Aspectos relacionados con la actividad de atención de público de las unidades (volumen, horarios de atención, principales solicitudes de los/as usuarios/as, principales derivaciones, instrumentos de registro de las atenciones).
- d. Registro de beneficiarios (solamente en el caso de la unidad de asistencia social).

Los detalles de la encuesta de inicio se encuentran en el [MT 7 – Encuesta de inicio GSL-MB](#).

Una vez que el/la Asistente Técnico cuenta con la información recopilada en la encuesta de inicio, es necesario realizar un análisis acabado de la información que permita una buena caracterización de las unidades municipales, y que servirá de insumo esencial para las entrevistas al/la DIDECO/DIDESO y a la jefatura de la unidad de Asistencia Social.

Actividad: Registro de participantes

Esta actividad consiste en registrar a cada uno de los/as participantes de las unidades municipales en las actividades contempladas en la plataforma de asistencia técnica. La responsabilidad de compilar la información de los/as funcionarios/as es de la Contraparte Municipal, quien debe trabajar en estrecha coordinación con las jefaturas de las unidades GSL para completar el registro de participantes.

El [MT 4 – Registro de Participantes GSL-MB](#) presenta el formulario de registro que deberá completarse en cada municipalidad. Esta información los habilitará para iniciar las actividades de asistencia técnica en la plataforma de capacitación.

Una vez que el/la Asistente Técnico disponga de este registro, debe revisarlo teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- a. Comparar el número de funcionarios/as inscritos/as con el número que se informó en la encuesta de inicio, por unidad. Es necesario considerar que en algunas

municipalidades la misma persona se desempeñe en más de una unidad GSL, lo que está indicado también en el registro de funcionarios/as participantes. Si se observa una diferencia que no tiene explicación a simple vista, es necesario tomar contacto con la Contraparte Municipal para aclarar la situación y asegurarse que el registro esté completo, en cuanto al número de personas que participarán.

- b.** Revisar si para cada persona inscrita están completos todos los campos que correspondan en el formulario de registro. En caso de haber información incompleta debe consultarse a la Contraparte Municipal para resolver la situación.
- c.** Asegurarse que está identificado/a en el registro el/la DIDECO/DIDESO. En el caso que el/la DIDECO/DIDESO no se encuentre registrado/a es necesario consultar a la Contraparte Municipal por la situación. Si el/la DIDECO/DIDESO hubiera resuelto no participar de las actividades de asistencia técnica, es necesario consignarlo en el registro que se lleva de la participación de la municipalidad en el proceso de asistencia técnica.

El registro revisado debe enviarse a la brevedad a la coordinación nacional de GSL para proceder a inscribir a los/as participantes en la plataforma de capacitación.

Actividad: Entrevista a DIDECO/DIDESO

Esta actividad consiste en una conversación entre el/la Asistente Técnico y el Director o Directora de Desarrollo Comunitario o Desarrollo Social de la municipalidad, para conocer de primera fuente sus percepciones y opiniones acerca de la organización y funcionamiento de cada una de las unidades que componen el Módulo Base Municipal GSL.

Los insumos que aporta la encuesta de inicio y su análisis son fundamentales para el desarrollo de esta entrevista, y el/la Asistente Técnico deberá utilizarla en la preparación de la entrevista. Se sugiere considerar como temas centrales de la entrevista, los siguientes:

- a.** ¿Cuáles son los desafíos que han enfrentado las unidades municipales que participan en GSL para la atención de usuarios/as?
- b.** ¿Cuáles han sido las estrategias que han utilizado para enfrentar los desafíos señalados anteriormente y cuáles las acciones que han implementado?
- c.** ¿Cuál es su opinión acerca de la coordinación entre las unidades que participan en GSL para los efectos de la atención de los/as usuarios/as? ¿cuáles son las fortalezas y las debilidades que observa al respecto?
- d.** ¿Cuáles diría usted que son sus prioridades respecto a la gestión de las unidades GSL? ¿qué quisiera que se perfeccionara de la gestión que se realiza? ¿qué apoyos cree usted que necesita para perfeccionar la gestión de las unidades?

- e. ¿Qué es lo que más le llama la atención de lo que conoce de la herramienta GSL? ¿cuáles son sus expectativas respecto de la instalación del Módulo Base Municipal GSL?
- f. ¿Cuáles son sus principales preocupaciones respecto de la instalación del Módulo Base Municipal GSL?, de forma de considerarlas en el trabajo de asistencia técnica que se realizará.

La información que entregue el Director o Directora de Desarrollo Comunitario o Desarrollo Social será de especial utilidad para asegurar que la asistencia técnica considere sus prioridades, expectativas y principales preocupaciones en la instalación del Módulo Base Municipal GSL.

El procedimiento para la realización de esta entrevista se presenta a continuación:

1. Gestionar la entrevista en una de las 2 primeras sesiones de trabajo (descritas anteriormente) y determinar el medio más pertinente para su realización. Cualquier medio que se utilice deberá permitir grabar la entrevista para luego transcribirla para fines de registro y análisis de la información recogida.
2. Preparar la entrevista en base a las preguntas indicadas anteriormente y la información analizada en la encuesta de inicio.
3. Realizar la entrevista, organizándola en las siguientes secciones:
 - a. Saludar y agradecer por la participación de la municipalidad en GSL.
 - b. Explicar el objetivo de la entrevista y su importancia para asegurar que las actividades y acciones de asistencia técnica sean pertinentes y adecuadas a las características y prioridades de las unidades municipales que se integran al Módulo Base Municipal GSL.
 - c. Solicitar autorización para grabar la entrevista y explicar que se trata de fines de registro y análisis de la información recogida. Si la persona entrevistada no otorga la autorización solicitada, continuar la entrevista asegurando que se tomen todas las notas necesarias para el registro de los contenidos principales.
 - d. Realizar la entrevista (preguntas que se señalan anteriormente).
 - e. Preguntar a la persona entrevistada si tiene algo que agregar a lo ya discutido y/o si tiene preguntas relacionadas con GSL y/o su instalación en la municipalidad.
 - f. Agradecer y cerrar la entrevista, invitando a que el/la DIDECO/DIDESO participe en las actividades y acciones que están disponibles en su trayectoria de asistencia técnica.
4. Remitir el audio de la entrevista o las notas que hayan tomado al equipo nacional de asistencia técnica para registro y transcripción de la entrevista, y su posterior análisis.

Actividad: Entrevista a Jefatura de Asistencia Social

Esta actividad consiste en una conversación entre el/la Asistente Técnico GSL y el/la funcionario/a que se encuentra a cargo de la unidad de Asistencia Social municipal, para conocer de primera fuente sus percepciones y opiniones acerca de la organización y funcionamiento de la unidad a su cargo. Es importante hacer notar que en algunas municipalidades esta persona también se encuentra a cargo de otras unidades municipales GSL. En estos casos, es importante centrar la atención de la entrevista en la unidad de Asistencia Social, dado que esta unidad es el eje del Módulo Base Municipal GSL. Es de especial importancia considerar las prioridades, expectativas y principales preocupaciones de la jefatura de la unidad de forma de asegurar que las actividades de instalación del Módulo Base Municipal GSL, se realicen de la mejor forma posible.

Los insumos que aporta la encuesta de inicio (particularmente aquellos relacionados con la unidad de asistencia social) y su análisis son fundamentales para el desarrollo de esta entrevista, y el/la Asistente Técnico deberá utilizarla en la preparación de la entrevista. En los casos en que la encuesta de inicio indique que uno o más de los/as funcionarios/as que cumplen funciones en Asistencia Social también lo hacen en otra/s unidades GSL, es relevante considerar esta información en la entrevista.

Se sugiere considerar como temas centrales de la entrevista, los siguientes:

- a. ¿Cuáles son los desafíos principales que ha enfrentado la unidad de Asistencia Social para la atención de usuarios/as?
- b. ¿Cuáles han sido las estrategias que han utilizado para enfrentar los desafíos señalados anteriormente y cuáles las acciones que han implementado? ¿cómo han funcionado las acciones implementadas?
- c. ¿Cuáles diría usted que son las fortalezas y las debilidades del funcionamiento de la unidad de Asistencia Social?
- d. ¿Cómo es la relación de coordinación y colaboración de la unidad de Asistencia Social con las demás unidades que participan en GSL? (RSH, Subsidios Sociales, Programa Familia, si corresponde). En la medida de lo posible, indagar la relación con cada una de las demás unidades municipales.
- e. ¿Cuáles son sus prioridades respecto a la gestión de la unidad de Asistencia Social? ¿qué quisiera que se perfeccionara de la gestión que se realiza? ¿qué apoyos cree usted que necesita para perfeccionar la gestión de la unidad?
- f. ¿Qué es lo que más le llama la atención de lo que conoce de la herramienta GSL? ¿cuáles son sus expectativas respecto de la instalación del Módulo Base Municipal GSL en la municipalidad?

- g. ¿Cuáles serían sus principales preocupaciones respecto de la instalación del Módulo Base Municipal GSL en la municipalidad?, de forma de considerarlas en el trabajo de asistencia técnica que se realizará.

El procedimiento para la realización de esta entrevista se presenta a continuación:

1. Gestionar la entrevista (día y hora) con el/la jefe/a de la unidad de Asistencia Social municipal en las primeras 2 sesiones de la asistencia técnica y determinar el medio más pertinente para su realización. Cualquier medio que se utilice deberá permitir grabar la entrevista para luego transcribirla para fines de registro y análisis de la información recogida.
2. Preparar la entrevista en base a las preguntas indicadas anteriormente y la información analizada en la encuesta de inicio.
3. Realizar la entrevista, organizándola en las siguientes secciones:
 - a. Saludar y agradecer por la participación de la municipalidad en GSL, y en particular de la unidad a su cargo.
 - b. Explicar el objetivo de la entrevista y su importancia para asegurar que las actividades y acciones de asistencia técnica sean pertinentes y adecuadas a las características y prioridades de la unidad de Asistencia Social que es el eje del Módulo Base Municipal GSL.
 - c. Solicitar autorización para grabar la entrevista y explicar que se trata de fines de registro y análisis de la información recogida. Si la persona entrevistada no otorga la autorización solicitada, continuar la entrevista asegurando que se tomen todas las notas necesarias para el registro de los contenidos principales.
 - d. Realizar la entrevista (preguntas que se señalan anteriormente).
 - e. Preguntar a la persona entrevistada si tiene algo que agregar a lo ya discutido y/o si tiene preguntas relacionadas con GSL y/o su instalación en la municipalidad.
 - f. Agradecer y cerrar la entrevista, invitando a que el/la jefe/a de Asistencia Social participe en las actividades y acciones que están disponibles en su trayectoria de asistencia técnica, y motive a los/as funcionarios/as de su unidad a participar.
4. Remitir el audio de la entrevista o las notas que hayan tomado al equipo nacional de asistencia técnica para registro y transcripción de la entrevista, y su posterior análisis.

NOTA: En el caso que el/la mismo/a funcionario/a desarrolle las funciones de DIDECO/ DIDESO y de Jefe/a de Asistencia Social, solo es necesario realizar una entrevista que incluya los temas propuestos para ambas entrevistas, adaptándolos a la realidad particular de la municipalidad de que se trate.

Actividad: Catálogo Local de Beneficios y Servicios

GSL pone en operación un modelo de gestión de casos sociales que incluye no sólo el diagnóstico de la situación que plantea el/a usuario/a sino una intervención social que puede incluir la asignación de beneficios y/o la derivación a servicios sociales disponibles. La elaboración del Catálogo Local de Beneficios y Servicios implica reunir la información necesaria acerca de Beneficios y Servicios disponibles en la comuna. Este es uno de los instrumentos GSL, compartido por todas las unidades que se integran al Módulo Base Municipal GSL, y de especial utilidad para la gestión de casos sociales. Los detalles acerca de las características y funciones del Catálogo Local de Beneficios y Servicios se encuentran en el [MT 8.a – Catálogo Local de Beneficios y Servicios GSL-MB](#).

La elaboración del Catálogo Local de Beneficios y Servicios comprende las siguientes acciones:

1. Cada uno/a de las jefaturas participantes ve una cápsula de video que explica brevemente el proceso de construcción del Catálogo Local de Beneficios y Servicios. Cuando se estime necesario, esta cápsula de video podría revisarse de forma colectiva en una de las primeras sesiones de trabajo. Puede revisar esta cápsula de video en [MT 8.b – Cápsula audiovisual Catálogo Local de Beneficios y Servicios GSL-MB](#).
2. El equipo de Asistencia Técnica acuerda con el equipo directivo GSL, cuál será la organización interna que se darán para elaborar el Catálogo.
3. Las jefaturas tendrán que descargar el formato electrónico en archivo Word para completar las fichas para cada beneficio o servicio que entregan las respectivas unidades GSL. Esta tarea es de responsabilidad de cada jefatura o coordinador(a) de unidades GSL. La ficha descargable se puede revisar en el [MT 8.c – Ficha individual beneficios y servicios GSL-MB](#).
4. Las fichas con información completa deberán ser entregadas por cada jefe/a de las unidades GSL a la Contraparte Municipal para su consolidación y posterior envío. En el [MT 8.d – Ejemplos Fichas Beneficios GSL-MB](#) se encuentran dos ejemplos de ficha completa (una de beneficio y otra de servicio). Es necesario completar UNA ficha separada por cada uno de los beneficios o servicios identificados, NO es una ficha por programa o por unidad/institución proveedora. De esta forma una unidad/institución puede ser registrada con 2 o más beneficios o servicios.
5. La Contraparte Municipal debe descargar el formato electrónico en archivo en Excel para completar el consolidado del Catálogo Local de Beneficios y Servicios. Esta consolidación servirá de cotejo con las fichas preparadas por las jefaturas de las unidades municipales GSL. En el [MT 8.e – Estructura del Catálogo Local de Beneficios o Servicios GSL-MB](#) encuentra el formulario de información consolidada con sus instrucciones.

6. Para concluir la actividad, la Contraparte Municipal deberá cargar en la plataforma de capacitación los archivos completados, que serán enviados al equipo de asistencia técnica que los revisará, dará retroalimentación y será responsable de aprobarlos.

La información consolidada que provea la Contraparte Municipal servirá de base para la creación del Catálogo Local de Beneficios y Servicios GSL de dicha municipalidad y será devuelto para su uso y actualización permanente.

Una vez recibidos los insumos por parte de la Contraparte Municipal, el equipo de asistencia técnica debe realizar las siguientes acciones:

- a.** Revisar el contenido de cada una de las fichas de beneficios y servicios entregadas para cotejar que la información se encuentre completa en las variables solicitadas y que el contenido en cada variable corresponda lo que se solicite. En el caso que la información esté incompleta o confusa, deberá prepararse la retroalimentación necesaria para ser entregada a la Contraparte Municipal para los cambios que sean pertinentes. Dicha retroalimentación puede proveerse a través de la plataforma de asistencia técnica GSL. Las fichas que estén correctas en cuanto a la información podrían requerir alguna edición de los textos, lo que se recomienda hacer con control de cambios antes de su envío a edición final.
- b.** Revisar en el formulario Excel que todas las fichas entregadas estén contenidas en él, con las indicaciones correctas de número de ficha, que conecta el contenido de la ficha con la información consolidada.
- c.** Revisar para cada beneficio o servicio la clasificación realizada en el formulario Excel respecto del catálogo genérico de beneficios y servicios GSL. Los detalles de este catálogo genérico pueden encontrarse en el [MT 8.e – Estructura del Catálogo Local de Beneficios o Servicios GSL-MB](#). En caso de encontrar alguna inconsistencia o falta de información, es necesario incorporar la observación en la retroalimentación que se dará a la Contraparte Municipal.
- d.** Revisar el orden de presentación de los beneficios y servicios catalogados, asegurando que los beneficios de cada unidad se encuentren debidamente ordenados en la sección correspondiente. Por ejemplo, los beneficios y servicios de Asistencia Social deben tener un orden consecutivo y no estar mezclados con los beneficios y servicios de otras unidades. De igual forma para las demás unidades participantes.
- e.** Cuando el contenido proporcionado por la municipalidad tanto en las fichas como en el archivo consolidado se encuentre aprobado por el equipo de asistencia técnica, los materiales deberán ser enviados al equipo nacional de asistencia técnica para la edición final y publicación del Catálogo Local de Beneficios y Servicios. Dicha publicación se realizará directamente en la plataforma GSL para cada municipalidad.
- f.** La versión editada y publicada del Catálogo Local de Beneficios y Servicios será remitida al equipo de asistencia técnica por parte del equipo nacional, para ser entregada a la Contraparte Municipal quien la distribuirá a los/as jefes/as de unidades GSL. Se deberá informar a la Contraparte Municipal que esa versión del

catálogo será publicada en la plataforma GSL en la información que corresponde específicamente a la municipalidad (no es de público conocimiento sino solo para los operadores GSL de la respectiva municipalidad). Para detalles de la versión editada de un Catálogo Local, se puede revisar el [MT 8.f – Catálogo de Beneficios y Servicios GSL-MB Guaitecas](#) que contiene un ejemplo.

Se recomienda que los plazos de recopilación y consolidación de la información, así como de revisión del material entregado sean lo más breve posibles (2 semanas como máximo para el proceso completo), de forma de disponer del catálogo, tanto para efectos del funcionamiento de la GSL en la municipalidad como para cargar oportunamente la plataforma GSL con esa información.

Actividad: Registro de Beneficiarios Municipales

La información que provee la plataforma GSL a los/as funcionarios/as de las unidades que componen el Módulo Base Municipal GSL, incluye los beneficios municipales que han sido entregados a los/as integrantes del hogar, lo que permite considerar dichos beneficios junto a los demás que se encuentren registrados en el análisis que se haga de las solicitudes de apoyo social de los/as usuarios/as.

Para cada usuario/a que sea atendido en el modelo de gestión de casos sociales, la plataforma GSL dispone de un expediente electrónico único que, junto con la información de caracterización de la persona y de su hogar, contiene el detalle de las atenciones que dicho/a usuario/a o los miembros de su familia hayan recibido por parte de la municipalidad. De ahí, que es indispensable incorporar la información de beneficios municipales entregados a los usuarios/as en los últimos años. Para detalles de los contenidos del Registro de Beneficiarios Municipales se puede revisar el [MT 9 – Formato Registro beneficiarios municipales GSL-MB](#), que corresponde al mismo archivo descargable de la plataforma GSL.

Esta actividad consiste en completar la planilla de registro de datos que se solicita para que, luego de validada, se cargue en la plataforma GSL y los/as funcionarios/as que utilicen la plataforma GSL para la atención de público, puedan acceder a dicha información para cada usuario/a que atiendan. Una buena fuente de información para este registro puede ser la información que la municipalidad carga mensualmente en el portal de Transparencia Activa.

Esta actividad se desarrolla en 3 partes:

1. La jefatura de Asistencia Social debe descargar el archivo con el detalle del contenido de cada campo del Registro, el tipo de dato y formato y el número máximo de caracteres para cada uno. Los detalles sobre este archivo se encuentran en el [MT 9 – Formato Registro de Beneficiarios Municipales GSL-MB](#).
2. La información sobre beneficiarios municipales que se encuentre disponible, especialmente en la unidad de Asistencia Social deberá ser revisada para asegurarse

cuentan con los campos de información requeridos por GSL. Para completar la información, es necesario descargar el formato electrónico en archivo en Excel y vaciar la información disponible para completar el Registro de Beneficiarios Municipales. En caso de ser necesario, se recomienda recordar a la jefatura de Asistencia Social que los beneficios entregados debido a una emergencia también pueden ser incorporados en el registro de beneficiarios municipales, así como otros beneficios municipales que se estimen útiles al momento de analizar la situación socioeconómica de un usuario/a.

- 3.** La plataforma GSL cuenta con un Administrador de Carga de Beneficios Locales, que le entrega autonomía al equipo municipal GSL para hacer una primera carga de información y mantener actualizados los beneficios que se vayan entregando. Para lo anterior, el equipo directivo GSL deberá asignar a un/a funcionario/a para que desempeñe esta función. Dicho/a funcionario/a deberá asistir a una sesión de capacitación específica en la materia y revisar el Manual de Usuario para el Administrador de Carga de Beneficios (ver [MT 10 – Manual de Usuario para el Administrador de Carga de Beneficiarios GSL-MB](#)). Cabe destacar que NO es requisito que la persona que se nomine para esta función se encuentre participando en el proceso de capacitación y asistencia técnica para la instalación del Módulo Base Municipal GSL.
- 4.** En la medida que la persona señalada en el punto anterior sea nominada y capacitada, la carga del registro de beneficiarios municipales se realizará de forma autónoma. En el caso de no contar con esa nominación, es responsabilidad de la Contraparte Municipal subir a la plataforma de asistencia técnica GSL el o los archivos completados, que será/n enviado/s al equipo de asistencia técnica para su revisión, retroalimentación y posterior aprobación.

En el caso de ser entregados los archivos al equipo de asistencia técnica y no ser administrada autónomamente la primera carga de beneficiarios, el equipo de asistencia técnica debe realizar las siguientes acciones:

- a.** Revisar que el archivo Excel contenga la información solicitada en cada uno de los campos requeridos, y que dicha información corresponda al tipo de datos solicitados en cada caso. En el caso de que la información no esté completa, es necesario dar la retroalimentación correspondiente a la Contraparte Municipal para que se complete o enmiende la información, según corresponda. En el caso de la variable relacionada con el monto de los beneficios, no siempre ese dato está disponible en las municipalidades. Si este es el caso, es necesario que el campo correspondiente se complete señalando que no está disponible a través de un 0 (cero) dado que es un campo numérico.
- b.** Utilizando la información que se revisó para la preparación del Plan de Trabajo y se descargó de la plataforma Transparencia Activa Municipal sobre beneficios entregados por la municipalidad en el último año, comparar dicha información (respecto del tipo de beneficios no de los beneficiarios específicos) con la provista en el archivo Excel con el registro de beneficiarios municipales. En el caso de haber

omisiones en cuanto a beneficios registrados, esta situación deberá formar parte de la retroalimentación que se dará a la Contraparte Municipal para efectos de completar la información solicitada.

- c. Revisada y aprobada la información entregada por la municipalidad, el equipo de asistencia técnica debe remitir los archivos aprobados al equipo nacional de forma de hacer una revisión final y cargar la información en la plataforma GSL, para que esté disponible al momento de capacitar a los/as operadores/as GSL de la municipalidad en el uso de la plataforma GSL.

Se recomienda que los plazos de recopilación y consolidación de la información, así como de revisión del material entregado sean lo más breve posibles (2 semanas como máximo para el proceso completo), de forma de disponer del registro de beneficiarios municipales, tanto para efectos del funcionamiento de la GSL en la municipalidad como para cargar oportunamente la plataforma GSL con esa información.

Actividad: Módulos de e-learning

En esta fase están incluidas las dos primeras actividades de e-learning para que los/as participantes conozcan con mayor detalle la herramienta Gestión Social Local (GSL).

La primera actividad de e-learning corresponde al Módulo Introductorio del curso de capacitación GSL. Está dirigido a todos los perfiles de participantes y su objetivo es revisar las características y atributos principales de la herramienta GSL, de forma de nivelar la información disponible entre todos/as los/as funcionarios/as que participan del proceso de instalación de GSL en la municipalidad. El módulo permite además comprender los elementos básicos del modelo de gestión de casos que propone GSL. Este módulo introductorio es complementario a la información que los/as funcionarios/as hayan recibido con anticipación.

La segunda actividad de e-learning corresponde al Módulo Componentes GSL, referido a las funciones y tareas de las unidades que componen el Módulo Base Municipal GSL. Está dirigido a todos los perfiles de participantes y su objetivo es revisar el trabajo que realiza las unidades de Asistencia Social, Registro Social de Hogares, Subsidios Sociales y el Programa Familias. De esta forma, todos/as los/as participantes, independientemente de la unidad donde se desempeñan, podrán conocer el contenido principal de las tareas de las demás unidades municipales GSL y asimismo podrán darse cuenta de la variedad de beneficios y servicios sociales que se ofrecen en la municipalidad.

NOTA: *en el caso de municipalidades con equipos pequeños de participantes, los contenidos y productos de las sesiones 1 y 2 podrían alcanzarse en sólo una sesión.*



Fase 2: **Diseño Centrado en las Personas**

La fase 2 de Diseño Centrado en las Personas tiene como **objetivos**:

- a. Conocer el modelo de Diseño Centrado en las Personas y los instrumentos seleccionados para el proceso de asistencia técnica (Persona, Viaje Funcionario, Ecomapa).
- b. Aplicar las herramientas conocidas a la situación de cada unidad municipal participante.
- c. Contar con una caracterización del tipo de gestión de realizan las unidades municipales participantes.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 3 semanas. La fase contempla hasta 3 sesiones virtuales con los contenidos principales y los productos esperados de cada sesión que se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en cada una de las sesiones.

Figura 10: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 2 – Diseño Centrado en las Personas

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 4	• Equipo municipal GSL	• Construcción de Persona - Ejercicio guiado	• Herramienta Persona completada
SESIÓN 5	• Equipo municipal GSL	• Levantamiento Viaje Funcionario - Ejercicio guiado	• Herramienta Viaje Funcionario completado
SESIÓN 6	• Equipo municipal GSL	• Redes de Apoyo - Ejercicio guiado	• Reconocimiento de actores completado

En esta fase se presentará a los/as participantes tres de las metodologías del enfoque de Diseño Centrado en las Personas, que se utilizan en el proceso de asistencia técnica de GSL. Se trata de la construcción de Persona, del Viaje Funcionario y las Redes de Apoyo. Son metodologías diferentes pero complementarias y el orden en el cual se realicen los ejercicios es relevante para la mejor comprensión tanto del enfoque como propiamente de las metodologías.

Sesión virtual 4 - Construcción de Persona

Esta sesión se concentra en la construcción de una Persona, que no es una persona en particular sino una representación del tipo de usuario/a que concurre a una o más de las unidades municipales del Módulo Base Municipal GSL. No es el relato de un caso específico conocido, sin embargo, contiene elementos que el/la participante considere característicos (típicos) de varios/as usuarios/as con las que interactúa en el proceso de atención de público. Los detalles de la metodología para la construcción de Personas se encuentran en el [MT 11.a – Construcción de Persona GSL-MB](#).

Esta es una actividad individual que debe ser realizada por cada uno/a de los/as participantes y que se iniciará en la sesión virtual con la entrega de contenidos básicos y un ejercicio guiado.

1. Está a disposición una cápsula de video que explica brevemente la metodología de Diseño Centrado en las Personas y en particular la metodología de Construcción de Persona. Y además se dispone de una infografía que resume la metodología de Construcción de Persona para ser entregada a los/as participantes como material de apoyo. Revisar [MT 11.b](#) y [MT 11.c](#) respectivamente.
2. Cada participante tendrá que realizar un ejercicio que consiste en crear una Persona, a partir de su experiencia en la municipalidad, utilizando el formato que se encuentra disponible en la plataforma de asistencia técnica GSL. Para conocer el formato señalado, se puede revisar el [MT 11.d – Formato Construcción de Persona GSL-MB](#). Una vez completado el ejercicio, éste quedará alojado en la plataforma de asistencia técnica GSL para ser revisado por el equipo de asistencia técnica y posteriormente aprobado, cuando corresponda. Es importante recalcar que junto con cargar el formulario que contiene la construcción de Persona, cada participante deberá revisar la galería de imágenes disponible en la plataforma de asistencia técnica GSL, seleccionar la imagen que mejor represente a la Persona creada e indicar el número de la imagen seleccionada en el recuadro que se indica.

También se puede acceder a la galería de imágenes a través del siguiente enlace: <https://www.dropbox.com/sh/s6i2qz361cg8emb/AAB52XxB234ymm8DUQvMBaB-a?dl=0>

Una vez concluido el ejercicio de construcción de Persona de un/a participante, el equipo de asistencia técnica debe realizar las siguientes acciones:

- a. Revisar que el formato en el que se construyó la persona tenga información en todos los campos y que dicha información corresponda a aquella solicitada en las instrucciones del ejercicio. Si éste no fuera el caso, es necesario entregar retroalimentación al/la participante para disponer de una versión final aprobada. Si el formato está completo en forma y fondo, debe darse por aprobado en la plataforma de asistencia técnica GSL.

- b. Revisar la redacción de cada una de las secciones del formato y editar el texto, si fuera necesario, para asegurar que se comprende de forma adecuada. Se recomienda realizar la edición de los textos utilizando control de cambios.
- c. Una vez que se encuentren entregadas, revisadas y aprobadas todas las Personas construidas por el equipo municipal participante, la información debe ser remitida al equipo nacional de asistencia técnica para la elaboración del Álbum de Personas de la comuna, el que será posteriormente entregado a todos/as los/as participantes. Puede encontrar un ejemplo en [MT 11.e – Ejemplo de Construcción de Personas GSL-MB Santo Domingo](#).

Sesión virtual 5 - Construcción de Viaje Funcionario

El levantamiento del Viaje Funcionario permitirá conocer en detalle cuáles son las actividades que cada funcionario/a realiza en el proceso de atención de los/as usuarios/as de unidades y programas municipales participantes en GSL. Los detalles acerca de la metodología de levantamiento del Viaje Funcionario se encuentran en el [MT 12.a – Construcción Viaje Funcionario GSL-MB](#).

Es importante recordar que la realización de este ejercicio será la base de información para el levantamiento de procesos, particularmente el que se relaciona con la atención que ofrece la unidad de Asistencia Social.

Esta actividad se desarrolla en dos (2) partes y se inicia en la sesión virtual con la entrega de contenidos y un ejercicio guiado:

1. Se encuentra disponible una cápsula de video que explica brevemente la metodología de Diseño Centrado en las Personas y en particular la metodología de Levantamiento del Viaje Funcionario. Y además se dispone de una infografía que resume la metodología de Viaje Funcionario para ser entregada a los/as participantes como material de apoyo. Revisar [MT 12.b](#) y [MT 12.c](#) respectivamente.
2. Cada participante tendrá que realizar un ejercicio que consiste en crear su propio Viaje Funcionario, a partir de su experiencia en la municipalidad y de la Persona que construyó en el ejercicio anterior. Para la realización del ejercicio, el/la participante dispondrá de un formato que puede descargar en la plataforma de capacitación para la asistencia técnica GSL. Para conocer los detalles del formato señalado se puede revisar el [MT 12.d – Formato Viaje Funcionario descargable GSL-MB](#) y el [MT 12.e – Formulario Viaje Funcionario GSL-MB](#). Una vez completado el ejercicio, éste quedará alojado en la plataforma de capacitación para la asistencia técnica GSL para ser revisado por el equipo de asistencia técnica y posteriormente aprobado, cuando corresponda.

NOTA: *en aquellos equipos de asistencia social que sean numerosos, podrá recomendarse que el ejercicio de levantamiento sea realizado en grupos de no más de tres (3) participantes cada uno, debiendo indicarse los nombres de los/as participantes en el trabajo que se entregue para ser revisado.*

Una vez concluido el ejercicio de construcción de Viaje Funcionario de un/a participante (o grupo, cuando corresponda), el equipo de asistencia técnica debe realizar las siguientes acciones:

- a. Revisar que el formato en el que se levantó el Viaje Funcionario tenga información en todos los campos y que dicha información corresponda a aquella solicitada en las instrucciones del ejercicio. Si éste no fuera el caso, es necesario entregar retroalimentación al/a la o los/as participante/s para disponer de una versión final aprobada. Si el formato está completo en forma y fondo, debe darse por aprobado en la plataforma de asistencia técnica GSL.
- b. Revisar la redacción de cada una de las secciones del formato y editar el texto, si fuera necesario, para asegurar que se comprende de forma adecuada. Se recomienda realizar la edición de los textos utilizando control de cambios.
- c. Una vez que se cuente con la versión definitiva, el equipo de asistencia técnica deberá enviar el formulario en su versión final al equipo nacional de asistencia técnica, para ser entregado al/la ingeniero/a de proceso responsable de revisar y diagramar el proceso correspondiente. No se olvide de indicar en el archivo correspondiente la unidad municipal del/la o de los/as funcionarios/as responsable/s del trabajo realizado.
- d. En el caso de que el/la ingeniero/a de proceso al/la que se le haya asignado la municipalidad tenga dudas o consultas específicas para la diagramación de los procesos involucrados, el equipo de asistencia técnica será informado para gestionar una reunión de trabajo (por plataforma de videollamada o el medio que se escoja) con el/la o los/as funcionarios/as que corresponda y resolver las consultas.

NOTA: *El proceso levantado será uno solo (por unidad municipal participante), en base al conjunto de Viajes Funcionarios que se hayan realizado durante el ejercicio.*

Sesión virtual 6 - Redes de Apoyo – Ecomapas

En esta sesión se presentará a los/as participantes otra metodología del enfoque de Diseño Centrado en las Personas, que se está utilizando en el proceso de asistencia técnica de GSL. Se trata del mapeo de las Redes de Apoyo con las que cuentan las unidades municipales GSL para realizar su trabajo de atención a sus usuarios/as. Se utilizará la herramienta denominada Ecomapa. La actividad se realizará a través del desarrollo de las siguientes acciones. Los detalles acerca de la metodología del Ecomapa pueden revisarse en el [MT 13.a – Ecomapas de Actores GSL-MB](#).

1. También se encuentra disponible una cápsula de video que explica brevemente la metodología para la construcción del Ecomapa de la unidad municipal en la que se desempeña. Y además se dispone de una infografía que resume la metodología de Ecomapa para ser entregada a los/as participantes como material de apoyo. Revisar [MT 13.b](#) y [MT 13.c](#) respectivamente.

2. Luego de entregar los principales conceptos relacionados con las Redes de Apoyo, los/as participantes tendrán que realizar un ejercicio que consiste en identificar a los actores con los que se relacionan para la atención de sus usuarios/as, a partir de su experiencia en la municipalidad y en particular, en la unidad municipal GSL en la que se desempeña. Para la realización del ejercicio, el/la participante dispondrá de un formato que puede descargar en la plataforma de asistencia técnica GSL. Para conocer los detalles del formato señalado se puede revisar el [MT 13.d –Reconocimiento de Actores GSL-MB](#).
3. Si es posible durante la sesión, se acuerdan los actores que serán calificados por cada una de las unidades participantes. Si no fuera posible concluir el ejercicio en la sesión virtual, el/la jefe/a de cada unidad, consolida la información proporcionada por los/as funcionarios/as correspondiente, asegurándose que el mismo actor quede registrado una sola vez (independientemente del número de funcionarios/as que lo hayan identificado en su trabajo individual) y verificando que la clasificación por tipo de actor sea la correcta. El formulario con la información consolidada y revisada por el/la jefe/a de cada unidad debe cargarse en la plataforma de asistencia técnica GSL, para servir de insumo a la siguiente etapa del ejercicio.
4. Cada participante recibirá un enlace a una encuesta electrónica donde deberá calificar la relación con cada uno de los actores identificados. Una vez que todos los/as participantes respondan la encuesta electrónica, se dará por terminado el ejercicio por parte del equipo de la unidad GSL correspondiente.

Una vez concluido el ejercicio de identificación y calificación de actores por parte de los/as participantes de las unidades municipales GSL, el equipo nacional de asistencia técnica debe realizar las siguientes acciones:

- a. Procesar la información recopilada sobre actores y la calificación de la relación realizada por los/as participantes en el ejercicio de cada Ecomapa.
- b. Preparar el Ecomapa de cada una de las unidades GSL participantes y enviarlo para el diseño gráfico del cuadernillo de Redes de Apoyo de cada municipalidad. Una muestra se puede revisar en el [MT 13.e – Nuestras redes de apoyo GSL-MB San Miguel como referencia](#).
- c. Una vez que esté disponible la versión final del cuadernillo, será enviado al equipo municipal, para ser utilizado en la actividad relacionada con el sistema de derivación y los protocolos de atención GSL en una fase siguiente.



Fase 3: **Optimización de procesos de gestión**

La fase 3 de Optimización de procesos de gestión tiene como **objetivos**:

- a. Analizar los resultados de la aplicación de las herramientas de Diseño Centrado en las Personas.
- b. Identificar acciones concretas de optimización de procesos.
- c. Contar con una estrategia de negociación de los protocolos de atención priorizados, producto del análisis realizado.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 2 semanas. La fase contempla hasta 2 sesiones virtuales con los contenidos principales y los productos esperados de cada sesión que se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en cada una de las sesiones.

Figura 11: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 3 – Optimización de procesos de gestión

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 7	<ul style="list-style-type: none">Equipo directivo GSL	<ul style="list-style-type: none">Flujo de procesos de Asistencia SocialIdentificación de espacios de optimización	<ul style="list-style-type: none">Priorización de acciones de optimización de procesos
SESIÓN 8	<ul style="list-style-type: none">Equipo directivo GSL	<ul style="list-style-type: none">Análisis de resultados de Redes de Apoyo (Ecomapas)Protocolos de atención GSL	<ul style="list-style-type: none">Priorización de protocolos de atenciónEstrategia de negociación de protocolos de atención

Sesión virtual 7

La instalación del Módulo Base Municipal GSL puede requerir de algunas adaptaciones y cambios en la forma de organizar y llevar a cabo el trabajo por parte de las unidades municipales participantes. Buena parte de los ejercicios realizados hasta aquí por los/as participantes han permitido revisar el funcionamiento actual e identificar algunos aspectos que requieren de ajustes.

Actividad: Flujo de procesos – Asistencia Social

Esta actividad está dirigida precisamente a revisar los hallazgos principales del proceso de revisión realizado, y a discutir y acordar los ajustes posibles de llevar a cabo para una instalación exitosa del Módulo Base Municipal GSL.

En base a los Viajes Funcionarios levantados en la fase anterior y utilizando toda la información que se ha recogido, el equipo de asistencia técnica debe poner a disposición del equipo municipal el o los flujos de procesos elaborado/s por el/la ingeniero/a de proceso asignado/a a la municipalidad. Es importante que se remita el flujo correspondiente al/la jefe/a de cada unidad participante. En todos los casos se contará con el flujo de procesos de Asistencia Social.

Para conocer detalles del tipo de flujo de procesos que se preparará para cada municipalidad, se puede revisar el [MT 14.a – Flujo Asistencia Social GSL-MB Dalcahue](#) que da cuenta de una muestra de flujo de proceso de Asistencia Social. Cada flujo de proceso elaborado es acompañado por una Minuta de Nudos Críticos, [MT 14.b – Minuta Nudos Críticos GSL-MB Dalcahue](#) de forma de facilitar la discusión acerca de los hallazgos y de los posibles cursos de acción para enfrentar los nudos críticos identificados. Para apoyar en la comprensión del flujo de procesos, se puede revisar el [MT 14.c – Tutoría Revisando Nuestros Procesos - Guía para Equipo Municipal](#).

Junto con enviar el material señalado, el equipo de asistencia técnica debe orientar al equipo municipal acerca de la revisión que es necesario realizar. Algunos puntos clave son los siguientes:

- a. Revisar con detalle el flujo presentado y determinar si representa adecuadamente la forma en la que se realizan las actividades en la unidad correspondiente.
- b. Identificar si hay elementos cruciales que están ausentes en el flujo de proceso entregado.
- c. Identificar los aspectos que parecen redundantes y determinar cómo pueden mejorarse para aumentar la eficiencia del proceso de atención de usuarios/as.
- d. Revisar y analizar los nudos críticos presentados en la minuta correspondiente.

Actividad: Priorización de acciones de optimización de procesos

Una vez realizado el análisis de los hallazgos del flujo de procesos y se han discutido los nudos críticos detectados, corresponde identificar los espacios de optimización del proceso de gestión. Para lo anterior, el [MT 15.a – Priorización de acciones para optimización de procesos GSL-MB](#) sugiere una metodología que se resume en los siguientes pasos. Los detalles se encuentran en el material señalado.

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.
3. Una vez identificado el cambio esperado para cada actividad y acción, es necesario identificar quién o quiénes son los actores responsables de producir dicho cambio.
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.
 - 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).
 - 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.
 - c. **Nivel de urgencia de la ocurrencia del cambio esperado:** establece 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.
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.

Estará disponible para descargar un formato en Excel de apoyo, que puede revisar en el [MT 15.b – Formato Priorización de acciones para optimización de procesos GSL-MB](#). También puede revisar un ejemplo en el [MT 15.c – Ejemplo de Priorización de Acciones GSL-MB San Esteban](#).

Sesión virtual 8

El funcionamiento eficiente y efectivo de un sistema de derivación de usuarios/as entre las unidades GSL y a otras unidades/instituciones tanto municipales como no municipales, es crucial para la operación del modelo de gestión de casos sociales que propone la herramienta GSL.

Actividad: Elaboración de protocolos de atención

Esta actividad debe permitir al equipo municipal contar con un sistema de derivación estructurado en base a protocolos de atención vinculantes, que permita ofrecer una atención de calidad a los/as usuarios/as de los servicios municipales incorporados al Módulo Base Municipal GSL.

Para la identificación de los actores prioritarios con los cuales establecer acuerdos de trabajo, es fundamental revisar el ejercicio de Redes de Apoyo que se realizó a través de la construcción de Ecomapas. El insumo principal para este trabajo es el cuadernillo consolidado de Redes de Apoyo de las unidades participantes en GSL.

Durante la sesión debe analizarse el resultado obtenido de la identificación y calificación de actores que, junto a los espacios de optimización identificados y priorizados en la actividad anterior, serán el principal insumo para determinar las características del sistema de derivación y los protocolos de atención GSL que será necesario elaborar para avanzar en la formalización del sistema de derivación.

Las jefaturas de las unidades integradas al Módulo Base Municipal GSL tienen la tarea de discutir y acordar los términos específicos del funcionamiento del sistema de derivación GSL, y preparar los protocolos de atención, priorizando los actores clave identificados en los Ecomapas.

Para apoyar la realización de esta acción, los/as participantes verán dos cápsulas de video que explican brevemente los contenidos principales del sistema de derivación y el papel que juegan los protocolos de atención en dicho sistema, que puede revisar en el [MT 16.a](#) y [MT 16.b](#). Para conocer detalles de los objetivos, funciones y usos de los protocolos de atención GSL, se puede revisar el [MT 16.c – Protocolo de Atención Instrucciones para descargar GSL-MB](#). Los/as participantes podrán descargar un formulario propuesto para la elaboración de los protocolos de atención. Se puede revisar el formulario señalado en el [MT 16.d – Formato Protocolo de Atención GSL-MB](#).

El equipo de asistencia técnica deberá orientar al equipo municipal para que establezcan un plan de trabajo y una metodología para la elaboración y negociación de los protocolos de atención que definan como prioritarios para el inicio de la atención de usuarios/as utilizando el modelo de gestión de casos de GSL. En el [MT 16.e – Ejemplo Protocolo de Atención GSL-MB Salamanca](#) se puede revisar un ejemplo de protocolo de atención suscrito, como referencia para el trabajo del equipo municipal.

Actividad: Aprobación de protocolos de atención

Es responsabilidad del/de la DIDECO/DIDESO o quien sea delegado/a para esta función, revisar y aprobar los protocolos de atención elaborados y negociados por quienes los suscriben, de forma de estar en condiciones de iniciar la atención de público con la herramienta GSL.

Es responsabilidad del equipo de asistencia técnica apoyar al equipo municipal para asegurarse que el/la DIDECO/DIDESO o la persona en quien delegue la responsabilidad valide y suscriba los protocolos de atención GSL que se acuerden entre unidades.



Fase 4: **Gestión de Casos**

La fase 4 de Gestión de Casos tiene como **objetivos**:

- a. Conocer las principales herramientas del modelo de gestión de casos GSL (screening social y plan de intervención).
- b. Utilizar las herramientas conocidas a través de la metodología de análisis de casos.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 1 semana. La fase contempla 1 sesión virtual con los contenidos principales y los productos esperados se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en esta fase.

Figura 12: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 4 – Gestión de Casos

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 9A	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL – Atención de Público	<ul style="list-style-type: none">Screening Social: concepto e interpretación.Taller de análisis de casos.	<ul style="list-style-type: none">Competencia para interpretar los datos del Screening Social
SESIÓN 9B	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL – Gestión de Casos	<ul style="list-style-type: none">Screening Social Ampliado: concepto e interpretaciónModelo de gestión de casos sociales: concepto y principales actividadesTaller de análisis de casos	<ul style="list-style-type: none">Competencias para interpretar los datos del screening social ampliado asociado a un Plan de Intervención (casos sociales)

Actividad: Módulos de e-learning

Esta actividad corresponde al tercer y cuarto módulo e-learning que contempla el curso de capacitación Gestión Social Local.

El primer módulo de esta fase presenta las características principales del instrumento que opera como puerta de entrada a GSL. El screening social compila la información disponible sobre los/as usuarios/as de las unidades que componen el Módulo Base Municipal GSL y permite que todos los/as funcionarios/as que atienden público dispongan de la misma información.

Cada participante verá, en la plataforma de capacitación GSL, una cápsula audiovisual que muestra cómo usar el screening social en la atención de un/a usuario/a cuya situación se describe en el video.

El segundo módulo está dirigido exclusivamente a los/as Asistentes Sociales que realizan gestión de casos sociales en la unidad de Asistencia Social, para que conozcan los contenidos de las fases del proceso de gestión de casos sociales de GSL y apliquen los aprendizajes a casos específicos con los cuales sea necesario preparar un Plan de Intervención.

Cada participante verá, en la plataforma de capacitación GSL, una cápsula audiovisual que muestra cómo utilizar la información disponible en la plataforma GSL para realizar el diagnóstico de la situación presentada por el/la usuario/a, y a partir del análisis identificar los elementos centrales que podría contener un Plan de Intervención inmediato, de corto o mediano plazo. Lo anterior, aplicado a la atención de un/a usuario/a cuya situación se describe en el video.

Sesión virtual 9 - Taller de análisis de casos

La metodología de asistencia técnica considera complementar los módulos de e-learning ya señalados con un taller de análisis de casos, diferenciados según el perfil de los/as participantes (Atención de Público o Gestión de Casos).

Para ambos perfiles, cada participante deberá seleccionar un caso entre los que se le presentarán y completar para el caso seleccionado un ejercicio de análisis de la situación y la identificación de los cursos de acción que tomaría en la atención al/la usuario/a seleccionado/a (Plan de Intervención en el caso del perfil Gestión de Casos). El resultado del ejercicio deberá cargarlo en la plataforma de asistencia técnica GSL para ser revisado por un/a tutor/a que le dará retroalimentación sobre el ejercicio realizado.



Fase 5: **Plataforma GSL**

La fase 5 de Plataforma GSL tiene como **objetivos**:

- a. Conocer la plataforma GSL y sus funcionalidades para los diferentes perfiles de usuario.
- b. Contar con el Registro de Operadores/as GSL con sus respectivos perfiles de usuario y Acuerdos de Confidencialidad.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 2 semanas. La fase contempla hasta 2 sesiones virtuales con los contenidos principales y los productos esperados de cada sesión que se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en cada una de las sesiones.

Figura 13: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 5 – Plataforma GSL

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 10A	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL – Atención de Público	<ul style="list-style-type: none">Funcionalidades de la plataforma GSL para mesones de atenciónEjercicio práctico de aplicación	<ul style="list-style-type: none">Prueba de funcionalidades en la plataforma GSL de capacitación
SESIÓN 10B	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL – Gestión de Casos	<ul style="list-style-type: none">Funcionalidades de la plataforma GSL para gestión de casos socialesEjercicio práctico de aplicación	<ul style="list-style-type: none">Prueba de funcionalidades en la plataforma GSL de capacitación
SESIÓN 11	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL	<ul style="list-style-type: none">Definición de perfiles para claves de acceso a la plataforma GSLAcuerdos de confidencialidad	<ul style="list-style-type: none">Registro de Operadores/as GSL

Esta fase contempla la capacitación a los/as operadores/as GSL en el uso de la plataforma GSL, así como la determinación del o los perfiles de acceso de cada operador/a GSL y la suscripción de los Acuerdos de Confidencialidad que son necesarios para poder acceder a la información de los/as usuarios/as disponible en la plataforma GSL.

Sesión virtual 10 - Capacitación en el uso de las funcionalidades de la Plataforma GSL

Esta actividad consiste en una sesión de capacitación grupal, utilizando el ambiente de capacitación de la plataforma GSL, donde los/as participantes conocerán las funcionalidades del screening social y el mecanismo para la realización de las derivaciones entre unidades, usando la plataforma GSL con casos de prueba, en el caso del perfil Atención de Público.

Para el perfil de Gestión de Casos, los/as Asistentes Sociales (que se desempeñan en la unidad de Asistencia Social) que operarán GSL conocerán las funcionalidades de diagnóstico, expediente único, plan de intervención y cierre de los casos, usando la plataforma GSL con casos de prueba.

Sesión virtual 11

Para que los/as operadores/as GSL de la municipalidad puedan acceder a la plataforma GSL, es necesario contar con la información actualizada y el registro de cada uno/a de los/as funcionarios/as que han sido certificados/autorizados como operadores/as GSL en la municipalidad. La autorización a cada funcionario es responsabilidad de su jefe/a de unidad.

Actividad: Registro de Operadores/as GSL

Lo anterior se realiza a través del llenado de un formulario, que puede ser descargado de la plataforma Moodle, realizar el registro y asignar los perfiles de uso de la plataforma GSL a cada uno/a de los/as operadores/as GSL en la municipalidad. El formulario corresponde al [MT 17 – Formato para Registro de Operadores en Plataforma GSL-MB](#).

Actividad: Acuerdos de confidencialidad

El uso de la plataforma GSL requiere que cada operador/a GSL haya suscrito un Acuerdo de Confidencialidad destinado a proteger los datos personales de los/as usuarios/as a los que tendrá acceso el/la operador/a.

Cada funcionario/a autorizado/a por su jefatura y con su/s perfil/es asignado/s para la Plataforma GSL, podrá descargar el formato de Acuerdo de Confidencialidad, llenarlo, firmarlo y enviarlo a través de la plataforma de asistencia técnica para completar el registro definitivo como operador/a GSL en la municipalidad. El formato y texto del Acuerdo de Confidencialidad puede revisarse en el [MT 18 – Acuerdo de Confidencialidad GSL-MB](#).



Fase 6: **Cierre de la instalación**

La fase 6 de Cierre de la instalación tiene como **objetivos**:

- a. Verificar el funcionamiento de las claves de acceso y el uso de la plataforma GSL por parte de los/as operadores/as.
- b. Evaluar las actividades de la asistencia técnica.
- c. Planificar las actividades de seguimiento del uso y funcionamiento del Módulo Base Municipal GSL.

La duración de esta fase no debería extenderse por más de 1 semana. La fase contempla 1 sesión virtual con los contenidos principales y los productos esperados se indican en la figura siguiente, y los perfiles de participantes considerados en esta fase.

Figura 14: Sesiones, participantes, contenidos principales y productos de la fase 6 – Cierre de la instalación

SESIÓN	PARTICIPANTES	CONTENIDOS	PRODUCTOS
SESIÓN 12A	<ul style="list-style-type: none">Equipo municipal GSL	<ul style="list-style-type: none">Chequeo de funcionamiento en la plataforma GSLReforzamiento del uso de funcionalidades	<ul style="list-style-type: none">Instalación Módulo Base Municipal GSL
SESIÓN 12B	<ul style="list-style-type: none">Equipo directivo GSL	<ul style="list-style-type: none">Cierre y evaluación de las actividades de asistencia técnicaPlanificación de sesiones de seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Instalación Módulo Base Municipal GSL

Sesión virtual 12 (actividades paralelas)

Actividad: Verificación del uso y funcionamiento de la plataforma GSL

Habiendo recibido los/as operadores/as GSL sus claves de acceso a la plataforma GSL es importante verificar si aquellos/as a los/as que se les asignaron perfiles de usuario están efectivamente haciendo uso de la plataforma GSL, fuera del ambiente de capacitación.

Esta actividad se realiza en una sesión práctica, con la participación de todos/as los/as operadores/as GSL autorizados, donde se revisa el uso que cada uno de ellos le ha dado a la plataforma. Esta sesión permite resolver dudas y reforzar aquellas funcionalidades que requieren de mayor profundización para su uso. Los resultados de esta actividad se registrarán para ser traspasados al/a la funcionario/a del MDSF que realizará el seguimiento al uso y funcionamiento de GSL en la municipalidad.

Actividad: Evaluación de la instalación y planificación de la fase de seguimiento

Para el caso del equipo directivo GSL, la última sesión de instalación del Módulo Base Municipal GSL comprende:

- a.** Una evaluación general de la asistencia técnica recibida y los efectos de corto plazo que es posible observar producto de las actividades desarrolladas.
- b.** La identificación de aspectos que será necesario profundizar para asegurar el óptimo funcionamiento de GSL en la municipalidad.
- c.** La presentación de la fase de seguimiento que contempla la metodología GSL, a cargo de/de la encargado/a regional GSL en la SEREMI de MDSF.
- d.** La planificación de la fase de seguimiento: frecuencia de las sesiones de seguimiento y determinación de las fechas de realización.

Para los 2 últimos puntos señalados, resulta indispensable considerar la asistencia y participación del/de la encargado/a regional GSL que acompañará a la comuna en la fase de seguimiento. Así mismo, se espera que la sesión y los acuerdos se formalicen con un acta de cierre de la instalación del Módulo Base Municipal GSL, donde se sugiere utilizar el MT 19 – Acta de Cierre de la Instalación.

Una vez concluida la instalación del Módulo Base Municipal GSL en la municipalidad, debe procederse a la certificación de los/as participantes que concluyeron el proceso. El equipo de asistencia técnica debe revisar el registro de participación y cumplimiento de las actividades previstas para cada perfil de participante, de manera de calcular las horas por las cuales se certificará la participación de cada funcionario/a y proceder a emitir los certificados correspondientes para ser entregados a sus destinatarios. Una vez concluida la certificación en una municipalidad, se recomienda utilizar la encuesta en línea de salida de la asistencia técnica, para completar el proceso de evaluación.

The image features a dark blue background with a complex, abstract graphic design. The design consists of several concentric circles and lines of varying thicknesses, some of which are connected to small circles, creating a network-like or orbital structure. The overall effect is reminiscent of a stylized globe or a technical diagram. In the center of this design, the text "Gestión Social Local" is written in a bold, white, sans-serif font.

Gestión Social Local