

PICTOS

Instructivo y levantamiento de información

Institución:

Instructivo	2
Definir Lugares	2
Definir una Tarea	2
Definir un Paso	4
Ejemplo de levantamiento de información	5
Ejemplo 1: Definir lugares o sucursales de un servicio	5
Ejemplo 2: Definir tareas dentro de un lugar	5
Ejemplo 3: Definir pasos dentro de una tarea	5
Ejemplo 4: Definir espacio para señalética	7
Retroalimentación de la Plataforma	8
Levantamiento de Información	8
Servicio(s)	8
Identificar y definir lugar(es) de cada servicio	8
Identificar y definir tareas de cada lugar	8
Definir espacios para señaléticas	9

Instructivo

Definir Lugares

El primer paso a definir, son los lugares dentro de cada servicio. Los servicios pueden tener uno o más lugares o sucursales, en el que se distinguen diferentes tareas. Por ejemplo: Efe Valparaíso (Metro Valparaíso) corresponde a un servicio, y cada una de sus estaciones corresponde a un lugar; CESFAM Algarrobo corresponde a un servicio, y SOME, SAPU y Farmacia corresponden a lugares de este servicio.

Recomendamos subir a este documento fotografías de cada uno de los lugares o sucursales, para definir la señalética.

Definir una Tarea

Las Tareas y Pasos son obtenidos del análisis de las visitas a terreno a los diferentes servicios y de las entrevistas realizadas a usuarios y trabajadores de estos servicios.

Estos insumos corresponden a las **transcripciones de entrevistas** para determinar tareas prioritarias; los resultados de la **aplicación del guión de evaluación** completado por los evaluadores y las **fotografías** de tareas, espacios, señalética entre otros.

La información obtenida a través de estos insumos se analiza cualitativamente, determinándose en primer lugar cuales son las tareas prioritarias que se desarrollan en cada espacio

Una tarea corresponde a una transacción que realizan las personas en los servicios. Los servicios pueden tener uno o más lugares o sucursales. Y las tareas no son necesariamente las mismas en los diferentes lugares.

Para asegurar la comprensión de la tarea es necesario redactarla en lenguaje llano comenzando con un verbo en infinitivo, y sin uso de puntos. Algunos ejemplos:

→ *Viajar de un punto a otro* (Servicio: Metro de Valparaíso)

- *Sacar licencia de conducir* (Servicio: Municipalidad, Dirección de tránsito)

Sinónimos

Las tareas pueden tener también **sinónimos**, para permitir que un usuario pueda encontrar una tarea utilizando palabras diferentes, pero relacionadas. Por ejemplo:

- *Ir de un punto a otro*: viajar, desplazarse, recorrer
- *Cargar tarjeta*: boleto, ticket,

Prerrequisitos

Los prerrequisitos son consideraciones previas a la ejecución de una tarea. Los prerrequisitos deben ser redactados siguiendo la estructura de cómo se realiza una tarea, y en forma de lista. Por ejemplo:

- *Estar previamente inscrito en el CESFAM*
- *Llevar cédula de identidad vigente*
- *Llevar orden médica*

Definir un Paso

Un paso corresponde a una instrucción escrita en lenguaje claro y llano, sin tecnicismos ni jerga interna del servicio. Un paso se apoya visualmente con un pictograma y guarda una estrecha relación con él en su estructura, que consta de 3 componentes:

1. La **acción** del verbo (en la segunda persona del imperativo)
2. El **objeto** o hito con el que se interactúa
3. El **contexto** o finalidad

Estos pasos se consideran desde el momento en que el usuario está realizando la acción que da inicio a la tarea y no considera por ejemplo, el ingreso al servicio donde estará ejecutando esta acción. Una vez identificado todos los pasos posibles, incluso pensando en errores que se puedan cometer en el proceso, se analizan y se recrea la acción.

De este análisis y ejercicio realizado se ha determinado que, para que una tarea sea considerada como tal, debe tener un mínimo de 3 y un máximo de 8 pasos.

Algunos ejemplos:

- **baja** al andén del metro
- **espera** en la fila tu turno
- **acércate** al tótem digital
- **digita** tu RUT en la pantalla
- **selecciona** tu trámite en la pantalla
- **presenta** la orden impresa a la persona de salud

Ejemplo de levantamiento de información

Ejemplo 1: Definir lugares o sucursales de un servicio

- **Servicio: CESFAM Algarrobo**
- Lugares:
 - RBC
 - SOME
 - Farmacia
 - SAPU
 - Posta Rural el Yeco
 - Posta Rural San José

Ejemplo 2: Definir tareas dentro de un lugar

- **Servicio: CESFAM Algarrobo**
- **Lugar: SAPU**
- Listado de tareas:
 - Retirar alimentos para niños y niñas con alergia a la proteína de la leche de vaca (*sinónimo: leche, alergia*)
 - Controlar presión arterial (*sinónimo: presión alta, hipertenso, hipertensa, hipertensión*)
 - Recibir curaciones (*sinónimo: herida, vendaje, apósito*)
 - Recibir atención médica de urgencia FONASA (*sinónimo: cita médica, atención, urgencia, fonasa*)
 - Recibir atención médica de urgencia ISAPRE (*sinónimo: cita médica, atención, urgencia, isapre*)
 - Recibir tratamiento inyectable (*sinónimo: inyección*)

Ejemplo 3: Definir pasos dentro de una tarea

- **Servicio: CESFAM Algarrobo**
- **Lugar: SAPU**
- **Tarea: Recibir atención médica de urgencia FONASA**
- Pasos:
 1. **Presenta** tu carnet de identidad en el mesón de atención

2. Indica motivo de consulta en el mesón de atención
3. Indica tu previsión de FONASA en el mesón de atención
4. Permanece en la sala de espera mientras te llaman

Ejemplo 4: Definir espacio para señalética

Entrada SAPU



SAPU



Retroalimentación de la Plataforma

Puedes sugerir mejoras, reportar fallos y solicitar pictogramas [aquí](#). Tu aporte es muy importante.

Levantamiento de Información

Este apartado debe ser completado por la contraparte.

Servicio(s)

Completar con nombre de servicio. En caso de haber más de uno, enumerar:

1.

Identificar y definir lugar(es) de cada servicio

1. Nombre Servicio

- Lugar 1
- Lugar 2
- etc
- etc

Identificar y definir tareas de cada lugar

Servicio: Nombre servicio

Lugar: Lugar 1

Tarea: Nombre tarea

Prerrequisitos: sí/no

Sinónimos:

Pasos: (mínimo 3, máximo 8)

1. acción objeto contexto
2. acción objeto contexto
3. acción objeto contexto

Definir espacios para señaléticas

1. Nombre lugar 1
 - Foto Espacio 1
2. Nombre lugar 2
 - Foto Espacio 2
3. Nombre lugar 3
 - Foto Espacio 3