



Evaluación del uso e
identificación de nudos
críticos y mejoras al
sistema de registro,
derivación y monitoreo
del subsistema de
protección a la infancia
Chile Crece Contigo

Resumen Ejecutivo

Tabla de contenido

1.- Diseño del Estudio.....	3
2.-Modelo de Análisis.....	5
3.- Análisis de Datos	6
4.- Análisis Integrado.....	21
5.- Nudos Críticos y recomendaciones.....	26

1.- Diseño del Estudio

El presente documento expone sintéticamente los resultados finales del estudio denominado “Evaluación del Uso e Identificación de Nudos Críticos y Mejoras al Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo del Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo”.

Este estudio buscó caracterizar el uso que hacen las redes Chile Crece Contigo del Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo Chile Crece Contigo y levantar los nudos críticos que dificultan un uso más intensivo de este.

Objetivo General

Analizar el uso y funcionamiento del sistema de registro, derivación y monitoreo (SRDM) en línea de Chile Crece Contigo, tanto en términos del registro de información como de las derivaciones, activación y resolución oportuna de los servicios y prestaciones cuando hay alertas de vulnerabilidades que afectan a gestantes, niños y niñas, identificando con claridad nudos críticos e insuficiencias del SRDM, realizando recomendaciones que permitan la mejora continua en el uso y apropiación de esta herramienta de gestión por parte de los equipos locales.

Objetivos Específicos

- Realizar el levantamiento, procesamiento y análisis de información cuantitativa y cualitativa que permita evaluar el uso del SRDM e identificar obstaculizadores y facilitadores, tanto para la digitación como para la gestión, monitoreo y seguimiento, en el nivel comuna, regional y nacional, modelando los diferentes procesos mediante flujogramas.
- Contrastar la información obtenida de los actores clave a nivel nacional, regional y comunal con la recopilada de las bases de datos administrativas.
- Entregar conclusiones precisas, identificando claramente los nudos críticos e insuficiencias del sistema.
- Identificar ámbitos de mejora posibles de ser incorporados al SRDM, indicando el ámbito específico al que se refieren (registro, digitación, gestión, derivaciones, reportabilidad, etc.) y que aporten a su máxima utilización y apropiación.

Levantamiento de Datos:

El levantamiento de datos consistió en:

- Analizar la **data administrativa** del SRDM
- Medir el nivel de conocimiento y uso del sistema, mediante la aplicación de una **encuesta** a

actores claves.

- Levantar información cualitativa respecto del uso y conocimiento del sistema, a través de **entrevistas** semiestructuradas
- Determinar las dificultades para el uso de la interfaz actual, mediante una **evaluación de usabilidad**.

Diseño de la encuesta

Universo de Estudio

La población objetivo corresponde a todos los usuarios del SRDM que han ingresado al menos una vez en los últimos doce meses, el total de usuarios del marco muestral se presenta en la siguiente tabla.

Tabla N°1: Distribución de la población a encuestar a nivel regional y por rol				
Región	Digitadores	Enc. Comunal	Sectorialista	Total general
I	157	7	29	193
II	27	8	61	96
III	46	9	39	94
IV	127	14	77	218
V	162	33	328	523
VI	120	36	234	390
VII	292	28	231	551
VIII	271	51	340	662
IX	59	30	227	316
X	515	28	130	673
XI	56	8	11	75
XII	25	7	27	59
R.M.	342	47	241	630
XIV	129	10	28	167
XV	11	4	7	22
Total general	2.339	320	2.010	4.669

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, se dispuso de la encuesta también para los encargados Regionales de Chile Crece Contigo y los Gerentes de Salud de cada Servicio de Salud, alcanzando una muestra total de 34 casos.

Entrevistas

Se realizaron entrevistas semi-estructuradas a funcionarios del Chile Crece Contigo para recabar información respecto de obstaculizadores y facilitadores de la gestión del SRDM. Se realizaron 52 entrevistas.

2.-Modelo de Análisis

El modelo de análisis que en lo fundamental consiste en la articulación de cuatro dimensiones que explican el uso del SRDM. Dos de estas dimensiones son “internas” o tienen que ver directamente con el SRDM. Las otras dos son dimensiones de contexto o “externas” al sistema o su uso directo.

Usuario: Se refiere al perfil del usuario del sistema sus características sociodemográficas y el grado de conocimiento y uso que tiene de las TIC's.

Uso del Sistema: Esta es la dimensión central. Se refiere a la manera en que se ocupa el SRDM, el grado de familiaridad del usuario con sus procesos, la facilidad de uso, la gestión de las alertas y derivaciones, los facilitadores y obstaculizadores para su uso, la asistencia técnica, etc.

Contexto Institucional Local: se refiere en general al funcionamiento de la red local. En la medida en que el SRDM es una herramienta para la gestión local, la manera que tenga la red para organizarse, hacer circular la información, responder frente a las alertas, influirá en la forma en que se apropia y utiliza el sistema.

Demanda y Oferta: Una dimensión clave es el tipo de riesgo que predomina en la comuna y la oferta disponible para la red local puesto que esta es distinta en cada caso y el sistema se ve demandado de diferente forma en relación a la magnitud y tipo de riesgos que estén presentes en la comuna. Este modelo se grafica a continuación:

Figura n°1: Modelo de análisis del estudio

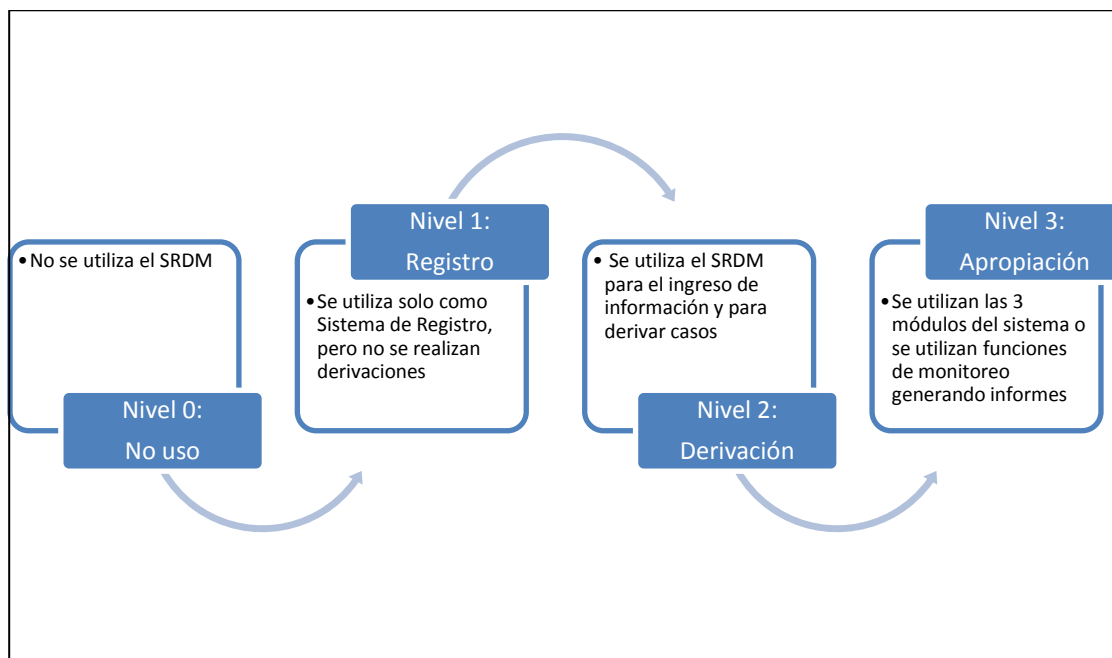


Fuente: Elaboración propia

Escala de Apropiación

Se construyó una escala de uso y apropiación donde diferenciamos entre cuatro niveles posibles de uso y apropiación del SRDM, como se presenta en el siguiente esquema:

Figura n°2: Esquema de uso y apropiación del SRDM.



Fuente: Elaboración propia

3.- Análisis de Datos

Usuarios del SRDM

El dato de los usuarios totales registrados en el SRDM es el siguiente:

Tabla n°2: Usuarios totales del SRDM

	Frecuencia	Porcentaje
Coordinador (Encargado Comunal)	400	4,6
Digitadores	3.581	40,9
Gerente o Seremi	69	,8
Sectorialista	4.696	53,7
Total	8.746	100,0

Fuente: Elaboración propia

Existen 8.746 usuarios con clave en la Base de Datos del SRDM. De ellos la mayor cantidad tienen el rol de sectorialistas (53,7%) y Digitadores (40,9%).

Actividad en el sistema

Del total de los usuarios del Sistema, el 35% (equivalente a 3.083 usuarios) no registra ninguna conexión, es decir, nunca ha usado el SRDM, a pesar de tener clave del sistema. Existen 5.663 usuarios que sí se han conectado, lo que equivale al 65% de los casos

Gráfico n°1: Porcentaje de registro de conexión al SRDM



Fuente: Elaboración propia

Al analizar el detalle de quienes tienen su última conexión en los últimos seis meses, el cuadro es el que sigue:

Tabla n°3: Usuarios activos en los últimos seis meses

	Agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	enero	Total	%
Coordinador	8	9	25	32	51	69	194	8,1%
Digitadores	68	49	132	137	276	859	1.521	63,7%
Gerente o Seremi	2	1	1	1	2	3	10	0,4%
Sectorialista	101	69	116	111	124	141	662	27,7%
Total	179	128	274	281	453	1.072	2.387	100,0%
	7,5%	5,4%	11,5%	11,8%	19,0%	44,9%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

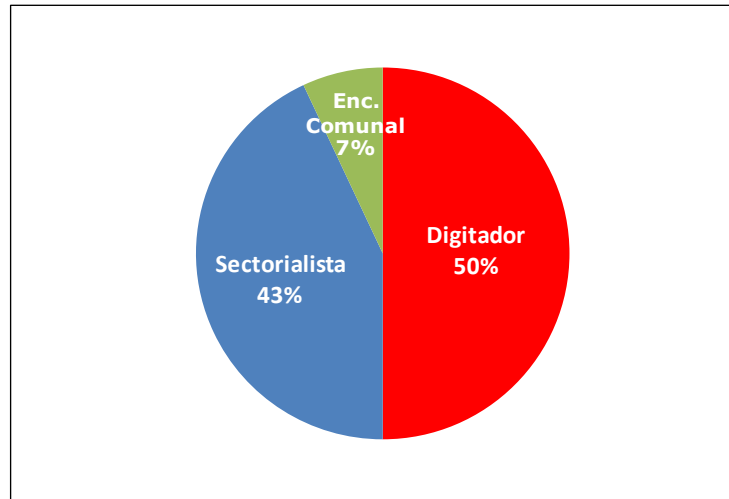
Puede sostenerse que esos 2.387 usuarios cuya última conexión es de hace menos de seis meses son realmente quienes usan el SRDM con cierta constancia. Esto representa el 27,2% de los usuarios totales

del Sistema y el 42,1% si descontamos aquellos usuarios que nunca se han conectado al Sistema. Llama la atención, asimismo, que de estos usuarios el 63% sean digitadores.

Análisis de la encuesta a usuarios

De los usuarios del sistema, la mitad es digitador, el 43% es sectorialista y el 7% son Encargados Comunales.

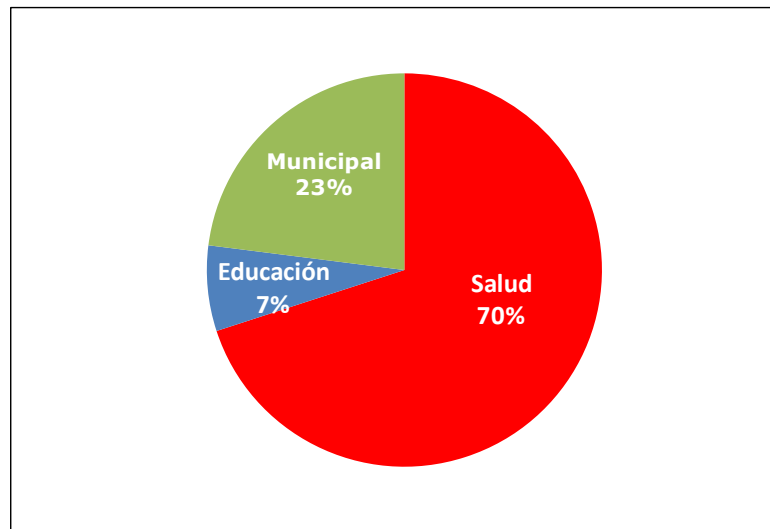
Gráfico 2: Distribución de los roles del SRDM



Fuente: Elaboración propia

Al diferenciar a los usuarios por área de dependencia, se encuentra que el 70% de los usuarios del SRDM dependen del área de Salud, mientras que el 23% se identifica como integrante del Municipio y solamente un 7% de los usuarios pertenece al sector de educación.

Gráfico 3: Distribución del área de dependencia

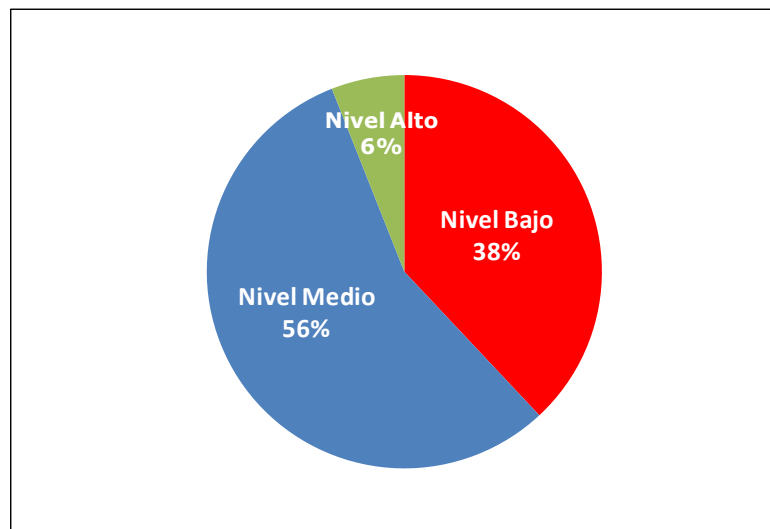


Fuente: Elaboración propia

Al mirar ambos aspectos en conjunto, se observa que cerca del 40% de los usuarios del SRDM son digitadores del área de salud y cerca del 30% son sectorialistas del área de salud, lo que muestra claramente la preponderancia de los equipos de salud en el uso del SRDM.

Para caracterizar el tipo de usuario que utiliza el SRDM se construyó un **índice de usuario informático**¹.

Gráfico 4: Índice del nivel de usuario de Informático.



Fuente: Elaboración propia

¹ El detalle de la construcción de este índice se encuentra en el anexo 6

Al analizar este indicador, se observa que el 56% se encuentra en el nivel medio de usuario, el 38% en nivel bajo y solo el 6% de los usuarios puede considerarse como usuarios avanzados. En general, los usuarios más jóvenes (bajo los 40 años) tienen mayor nivel de uso informático que los usuarios de más edad.

Uso del SRDM

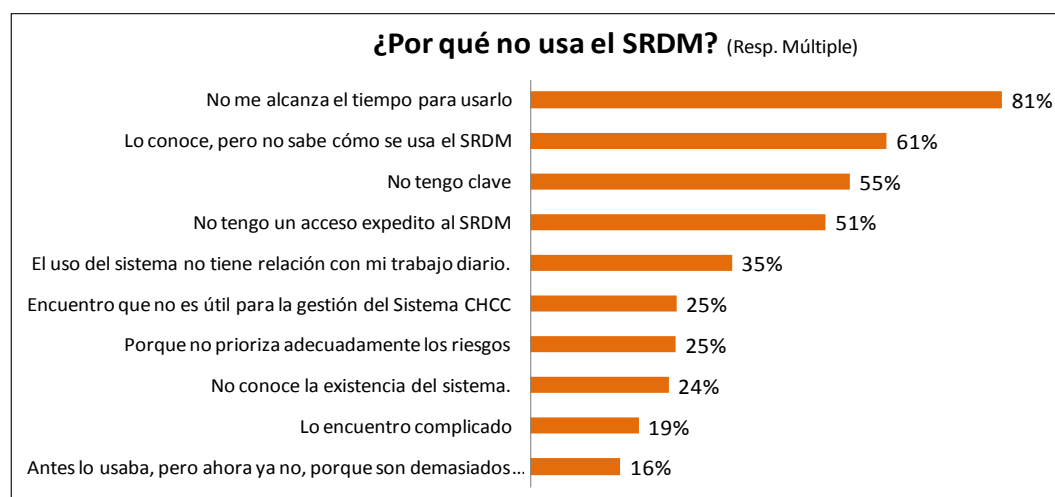
LOS QUE NO HAN USADO EL SISTEMA

Uno de cada cuatro usuarios del SRDM declara que no han utilizado el sistema nunca.

Si bien este dato aparentemente es discordante con el criterio que se utilizó para seleccionar a quienes respondían la encuesta (puesto que solo se envió la encuesta a quienes registraban a lo menos un ingreso al SRDM durante el año 2012), es posible que esta respuesta de cuenta de que existe un gran número de ingresos ocasionales al SRDM (por ejemplo, en el marco de alguna capacitación o al recibir y probar la clave de acceso) que no son recordados o bien no son considerados como ingresos al sistema por parte de los encuestados.

Las principales razones de no uso corresponde a: Falta de tiempo, usabilidad y falta de claves como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 5: ¿Razones de no uso del SRDM?



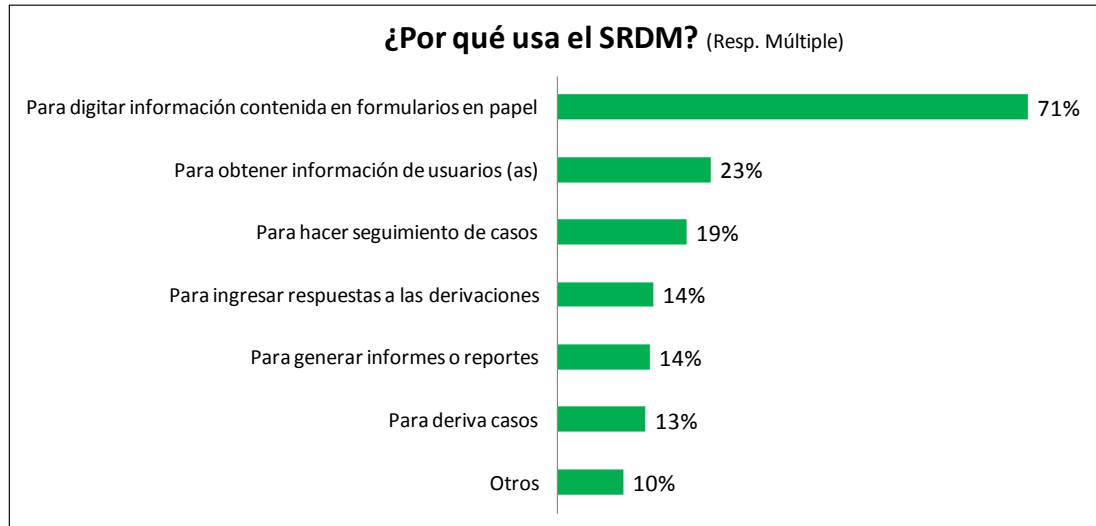
Fuente: Elaboración propia

LOS QUE HAN USADO EL SISTEMA

El 75% dice tener al menos una conexión al SRDM en el último año, al observar la razón por la cual se usa el SRDM, la respuesta más común es que se usa para el ingreso de formularios, lo que obviamente es mayor en el caso de los digitadores. En el caso de los encargados comunales, la mayoría lo ocupa

para obtener información de los usuarios y para derivar casos y en menor medida para hacer seguimiento o generar reportes

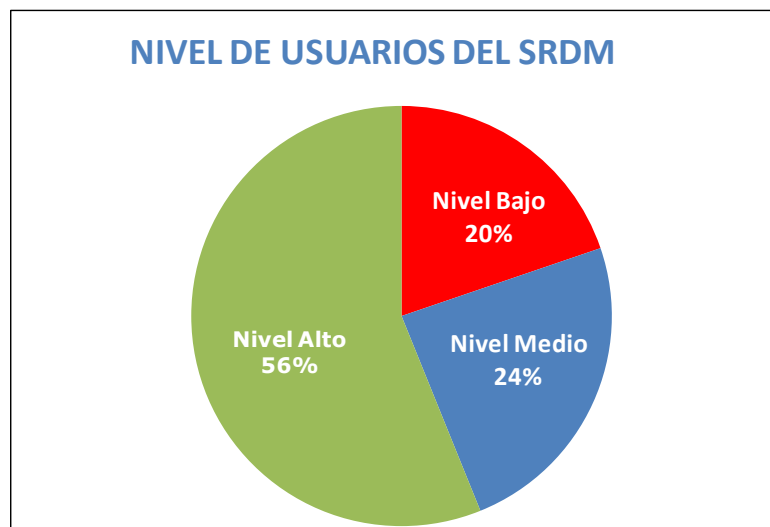
Gráfico 6: Razones de uso del SRDM



Fuente: Elaboración propia

Considerando las funciones que cada uno de los roles debería realizar diferentes en el sistema, se construyó un índice que relaciona la frecuencia de uso con el uso esperado. La idea es que cada rol debiera, preferentemente, realizar ciertas funciones esperadas en el sistema.

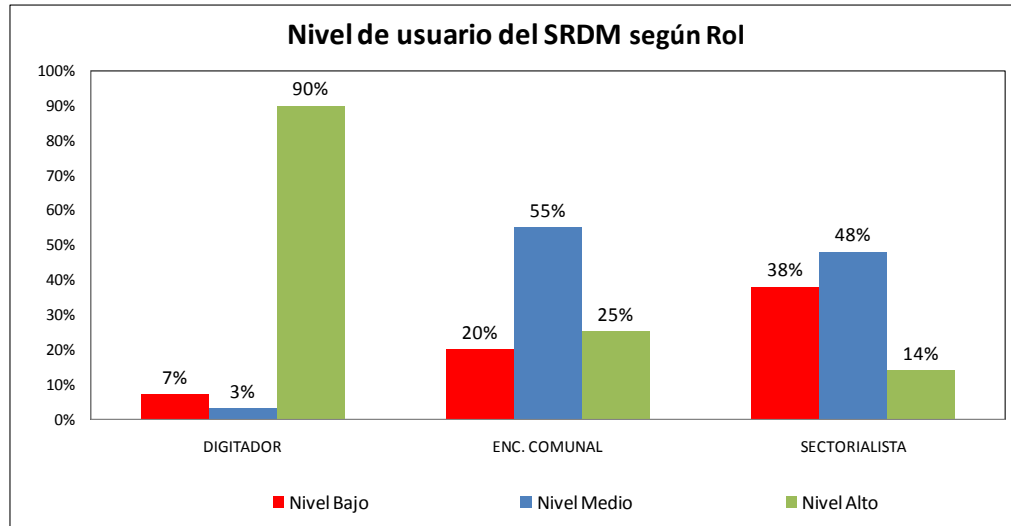
Gráfico 7: Índice del nivel de usuario del SRDM



Fuente: Elaboración propia

El 56% de los usuarios se clasifica en nivel alto, el 24% es un usuario de nivel medio y el 20% es un usuario de nivel bajo.

Gráfico 8: Índice del nivel de usuario del SRDM según Rol



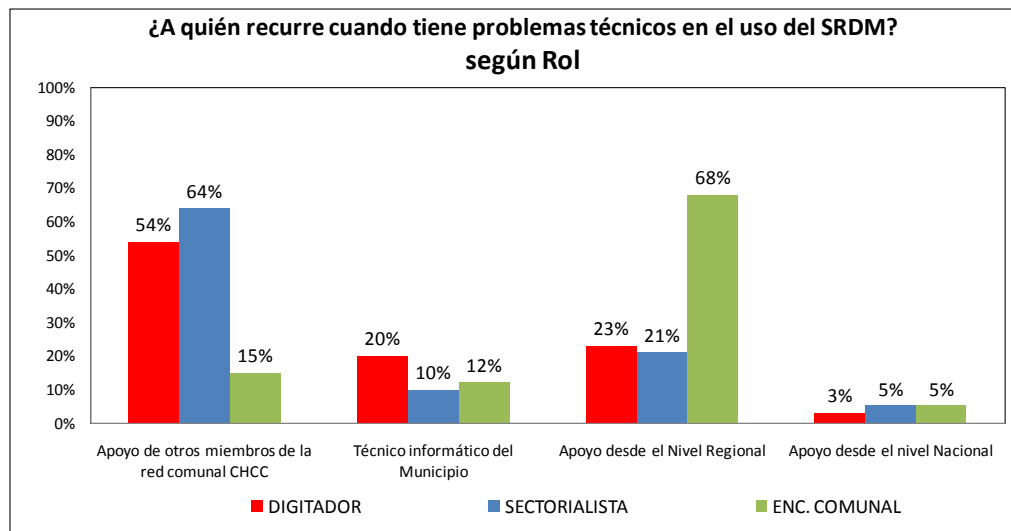
Fuente: Elaboración propia

Al controlar este dato por el tipo de rol. Se observa que los digitadores, en su gran mayoría, son usuarios de nivel alto. Esto quiere decir, que el uso del SRDM que hacen los digitadores es muy frecuente y se acota a lo que se espera que hagan en el sistema (en este caso, ingresar formulario) mientras que encargados comunales y sectorialistas están menos enfocados en el rol esperado de uso del sistema. Esto indica que el sistema se usa primordialmente para el registro y no para la derivación.

Capacitación y asistencia técnica

La asistencia técnica para el uso del SRDM parece ser hecha, en la práctica, principalmente por otros miembros de la red comunal.

Gráfico 9: Asistencia técnica del SRDM según Rol

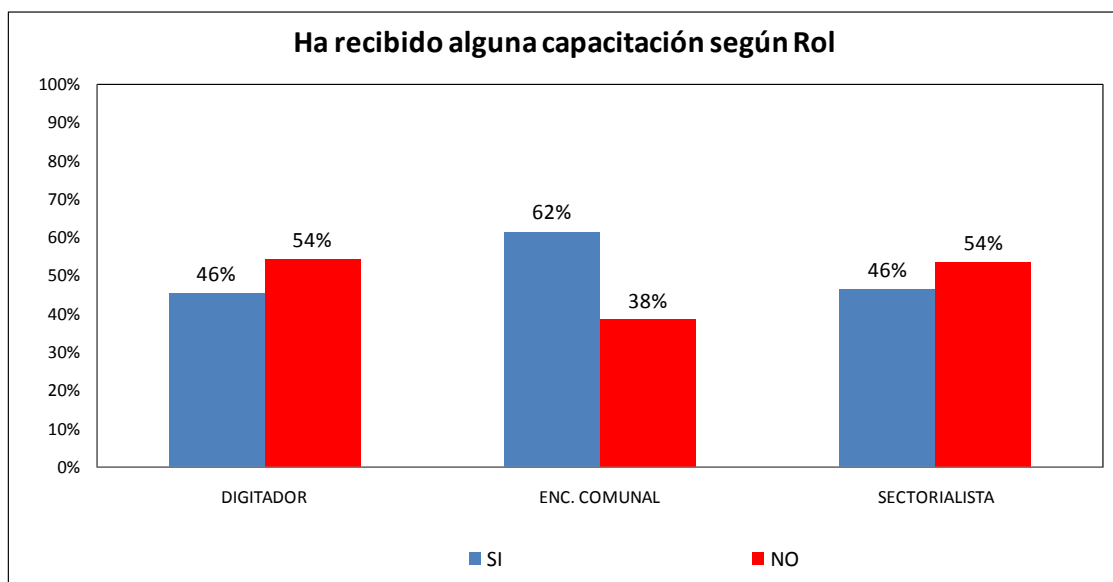


Fuente: Elaboración propia

Esto muestra diferencias importantes cuando se analiza segmentado por rol en el SRDM, debido a que mientras los sectorialistas y los digitadores buscan apoyo en otros miembros de la red, los encargados comunales reciben apoyo desde el nivel regional del CHCC.

De todas maneras, la mayoría de los usuarios declaran recibir respuesta oportuna cuando tienen consultas, aunque debe considerarse que el 43% dicen no recibir respuesta a sus consultas.

Gráfico 10: ¿Ha recibido alguna capacitación en el SRDM? Según Rol



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la capacitación, la mayoría de los usuarios reporta no haber recibido capacitación sobre el uso del SRDM. Si bien los encargados comunales mayoritariamente han recibido capacitación, los digitadores y los sectorialistas no lo han recibido.

Contexto Institucional

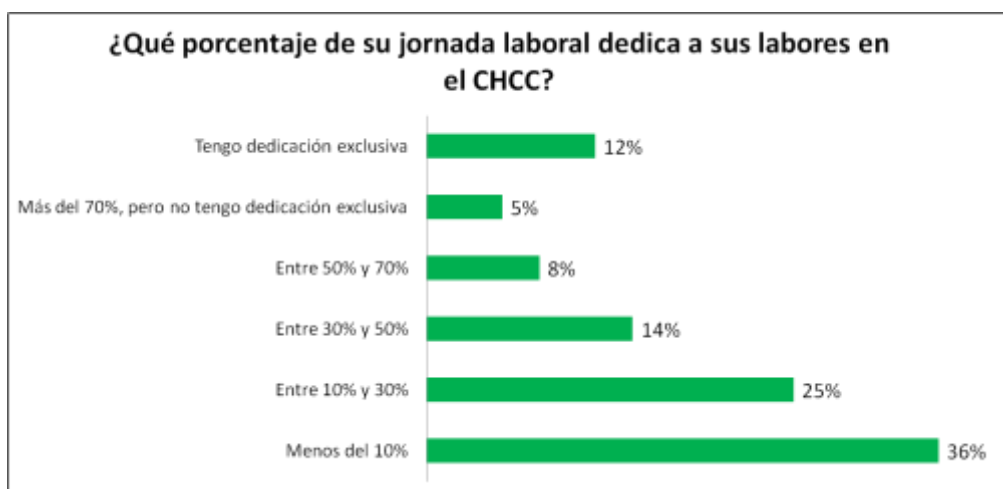
Una de las preguntas para caracterizar la red local es saber cuál es el grado de estabilidad de los equipos locales.

Tabla N°4: Tipo de contrato Según Rol			
	DIGITADOR	SECTORIALISTA	ENC. COMUNAL
Contrato a Honorarios	27,3 %	20,8 %	23,5 %
A Contrata	37,6 %	30,2 %	24,2 %
Planta	34,1 %	47,7 %	52,4 %
No tengo contrato	1,1 %	1,4 %	0,0 %

Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje de los usuarios del SRDM tienen contrato de planta o a contrata. Al mirar esta información, segmentada por tipo de rol, se observa que la condición de contrato a planta es mayoritaria entre encargados comunales y sectorialistas, mientras que la mayoría de los digitadores está a contrata.

Gráfico 11: Porcentaje de dedicación al CHCC



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los usuarios del SRDM, dedica solo una fracción de su jornada laboral a tareas del Sistema Chile Crece Contigo. De hecho el 75% dedica menos del 50% de su jornada a este tema y sólo el 12% tiene exclusividad.

Con el fin de tener una mirada más comprensiva sobre el funcionamiento de las redes CHCC, se elaboró una escala de red, relacionándola con el concepto de Capital Social.

A tal efecto, definimos “capital social” como el “contenido de ciertas relaciones y estructuras sociales, es decir, las actitudes de confianza que se dan en combinación con conductas de reciprocidad y cooperación”. (Durstun, 2002)

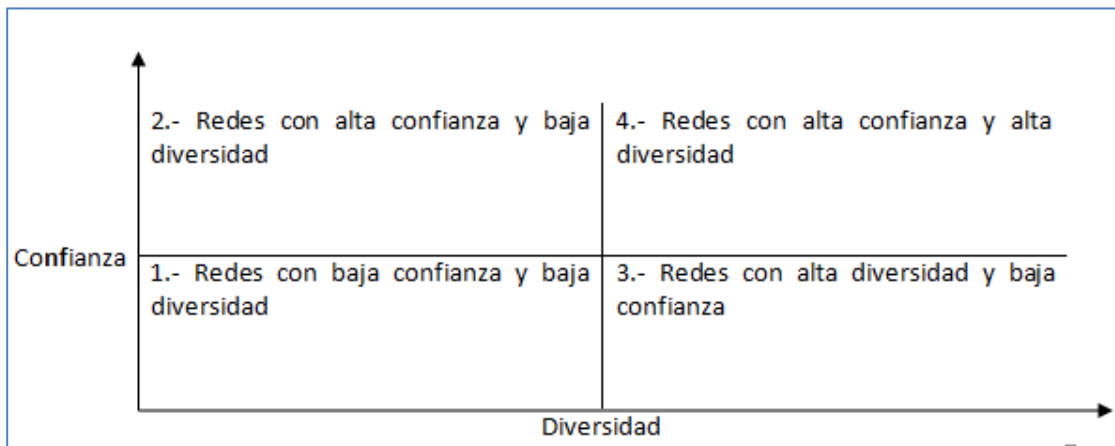
Esta definición plantea que el capital social tiene dos elementos: la confianza individual y colectiva y la estructura de relaciones que la sostiene.

En el caso de las redes CHCC, lo central es que ambas dimensiones se relacionan con la circulación de recursos (los que pueden ser, información, programas, proyectos, derivaciones, cupos, etc.). Por otra parte, la estructura de la red la asociamos a la idea de diversidad de actores. Es decir, mientras más amplia sea la estructura de la red, es más probable que esta tenga acceso a recursos escasos pues en la medida que hay una mayor conexión a vínculos externos por ejemplo, también hay mayor recursos (Granovetter,1973).

Es importante puntualizar que en el caso de la red CHCC más que la cantidad de actores, es la diversidad lo que importa, pues se busca que estén presentes los diferentes sectores de una red local. Así una red con muchos actores, pero que pertenecen todos, por ejemplo, al sector municipal, tiene menos posibilidades de movilizar recursos que una red más pequeña, pero que logra hacer confluir a actores del municipio, de la red local de salud y a miembros del sector de educación.

Estas dos dimensiones (confianza y diversidad) se midieron generando un cuadro de doble entrada dando lugar a cuatro tipos de redes:

Figura n°3: Escala de Red



Fuente: Elaboración propia

1.- Redes con baja confianza y baja diversidad: Son las redes con el capital social más bajo. Típicamente son redes con baja participación de actores y bajo nivel de confianza.

2.- Redes con alta confianza y baja diversidad: Son redes donde se han generado niveles de confianza, pero cuyos actores pertenecen, por ejemplo, a un solo sector.

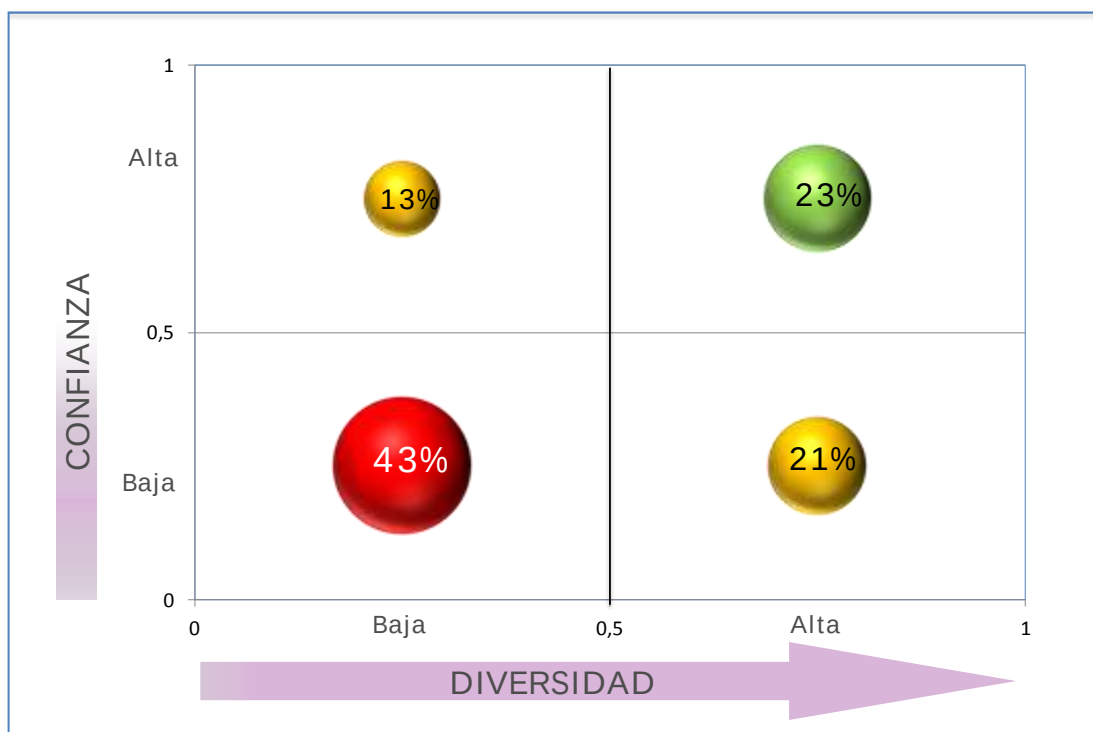
3.- Redes con alta diversidad y baja confianza: Son redes que han logrado incrementar el número de actores y la diversidad de estos, pero que aún no generan lazos de confianza.

4.- Redes con alta confianza y alta diversidad: Es el tipo de red con más alto capital social, donde existe una importante diversidad de actores y un nivel de confianza alto. Se favorece el intercambio de recursos.

Es coherente pensar estas categorías como un continuum, donde la red evoluciona hacia progresivamente aumentando su capital social.

Es importante recalcar que este índice está elaborado a partir de las respuestas individuales, por lo que en rigor, las respuestas señalan las percepciones que los actores tienen respecto de las redes de las cuales forman parte.

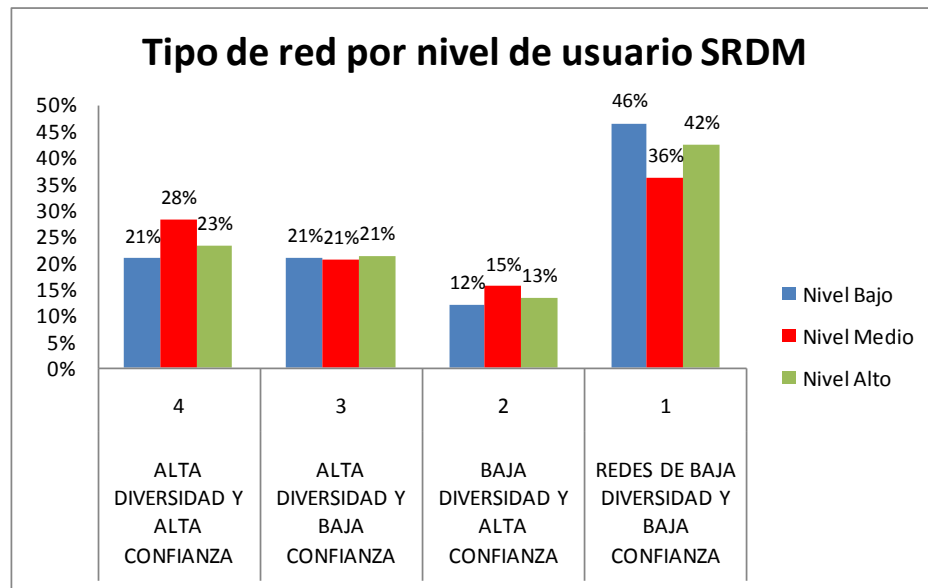
Figura n°4: Presentación de resultados de la escala de Red



Fuente: Elaboración propia

El 43% de los usuarios del SRDM dicen pertenecer a redes con poco desarrollo y solo el 23% se reconoce formando parte de redes con alta diversidad y alta confianza. En la categoría 2 (redes con alta confianza y baja diversidad) se ubica el 13% de los usuarios y en la categoría 3 (redes con alta diversidad y aún baja confianza).

Gráfico 12: Tipo de red por nivel de usuario del SRDM



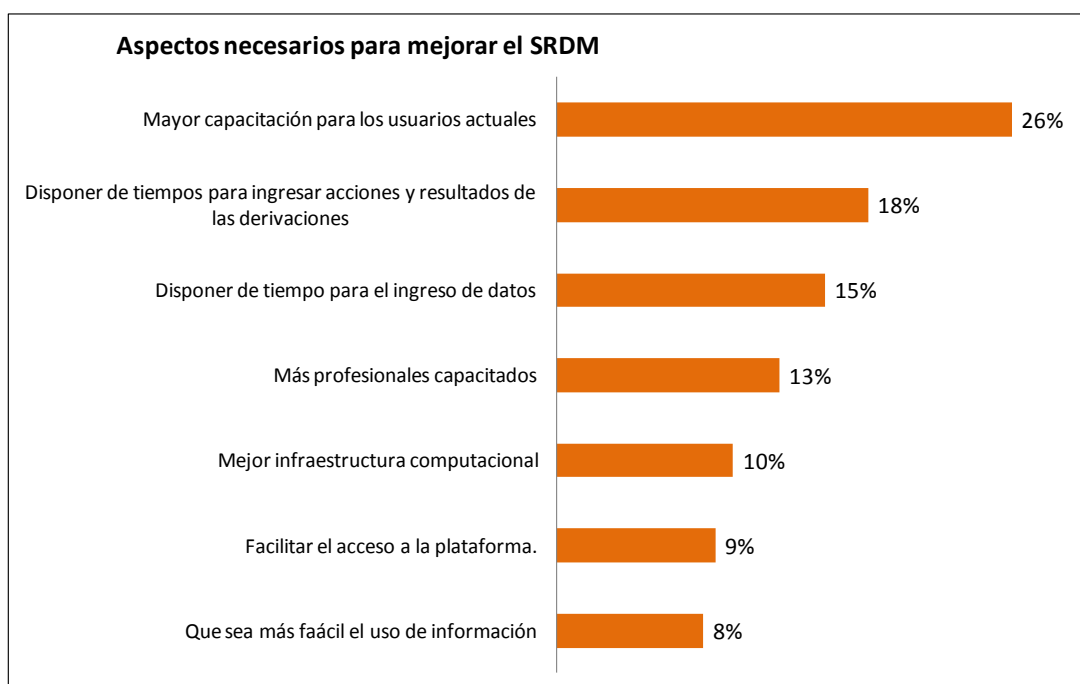
Fuente: Elaboración propia

Al cruzar el dato de tipo de red por nivel de usuario del SRDM, se observa que en los niveles intermedios (2 y 3) la distribución de tipo de usuario es relativamente pareja, mientras que en las categoría más alta, el tipo de usuario de nivel bajo es menor que los otros y en quienes califican a su red con un bajo nivel de capital social, predominan los usuarios de nivel bajo.

Esto sugiere una relación entre el funcionamiento global de la red, representado en esta escala y el uso que se le da al SRDM, cuestión que profundizaremos más adelante.

Sugerencias y modificaciones

Gráfico 13: Mejoras más relevantes al SRDM



Fuente: Elaboración propia

La demanda más importante es la necesidad de más capacitación para los usuarios, lo que es coherente con los datos de capacitación presentados más arriba.

Llama la atención que la plataforma no se considera difícil, sino que más bien falta disponer de tiempo para poder realizar lo que el SRDM demanda.

Análisis Cualitativo

En esta parte del análisis lo que requiere el discurso es que las diferentes posiciones y roles expresados en los discursos, se constituyan en grupalidad, las cuales pueden ser afines, diferentes, ajenas y opuestas entre sí, tanto con otros discursos de otros usuarios, como internamente. Partimos de esta premisa, que todos los usuarios tienen un discurso sobre el sistema, sea individual o colectivo, y a su vez puede ser analizado con las otras posiciones de usuarios, lo que nos da una perspectiva ampliada del uso del sistema a partir de discurso.

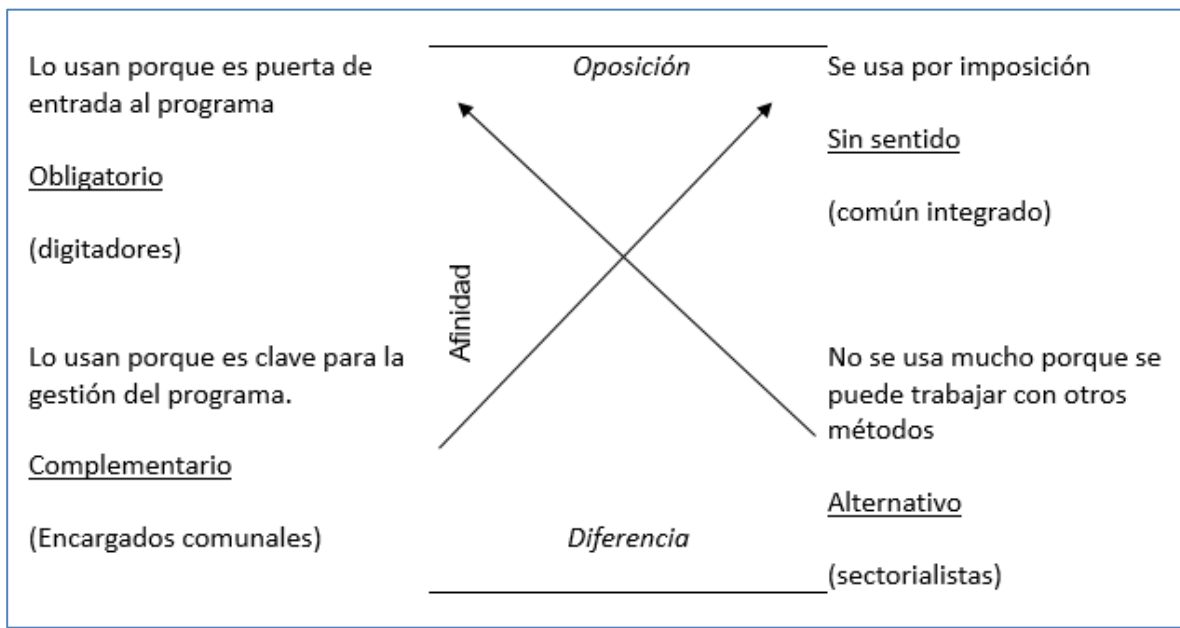
En los cuadros semióticos, cada eje sémico da cuenta de las características que diferencian a cada elemento perteneciente a un mismo campo semántico. Un campo semántico es un conjunto de palabras que comparten un contenido común (un segmento de la realidad al cual se refieren todas), y se

lo reparten de tal modo que cada una de esas palabras se opone a las demás por rasgos propios. Cada uno de estos rasgos diferenciales se denominan semas. (Montañes, 2002).

Analizaremos los principales dimensiones del sistema, que son: a) Uso general del SRDM, b) Ingreso/registro c) derivación y d) monitoreo. Partiremos con el uso del sistema en general.

1. Cuadro semiótico del Uso del SRDM

Figura n°5: Presentación cuadro semiótico uso del sistema



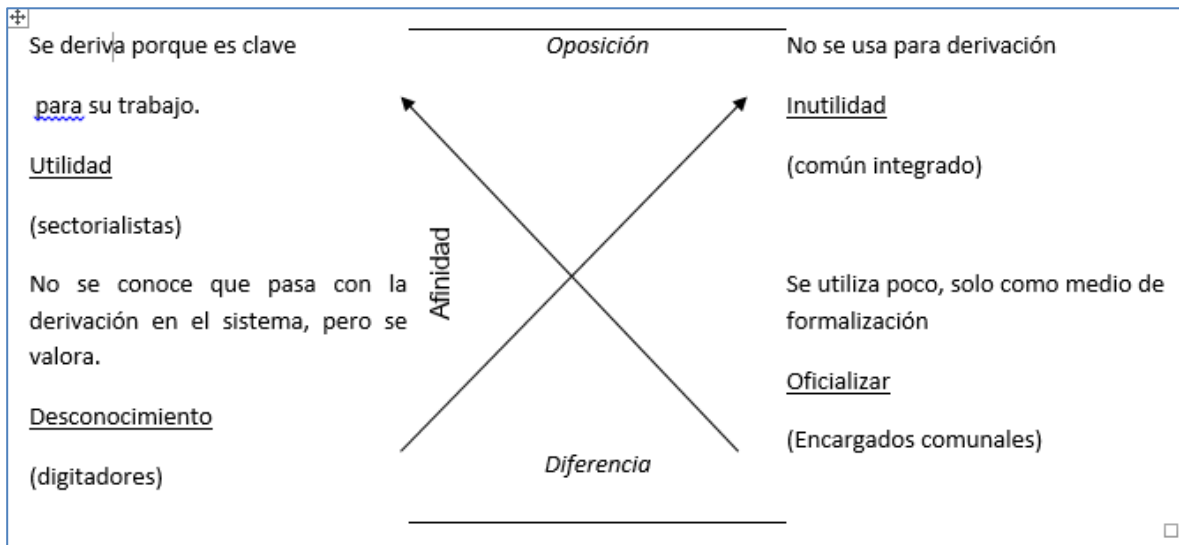
Fuente: Elaboración propia

Para los digitadores el uso del sistema es central, dado que es considerado la puerta de entrada al programa, lo que da inicio la gestión. Para los Encargados Comunales es más central su uso por que da cuenta de una función clave, que es el funcionamiento del programa, por ende este último funciona como bisagra con los otros dos grupos. Aquí hay afinidad con los digitadores.

Finalmente para los sectorialistas en cambio el uso es más bien restringido, considerando que pueden usar otras formas para su trabajo.

3. Cuadro semiótico de derivación

Figura n°9: Presentación cuadro semiótico proceso derivación



Fuente: Elaboración propia

Para los sectorialistas es clave el uso de la derivación en el sistema, dado que es central para su trabajo diario. Por otro lado para los digitadores aun cuando lo desconocen en su mayoría, valoran el uso de la derivación dentro del sistema, sobre todo aquellos que cumplen con esa doble función de sectorialistas. La diferencia se da con los encargados, y la paradoja, que aun cuando es central la derivación para el programa, no utilizan el sistema para derivar, usándolo solo como formalización de la gestión principalmente.

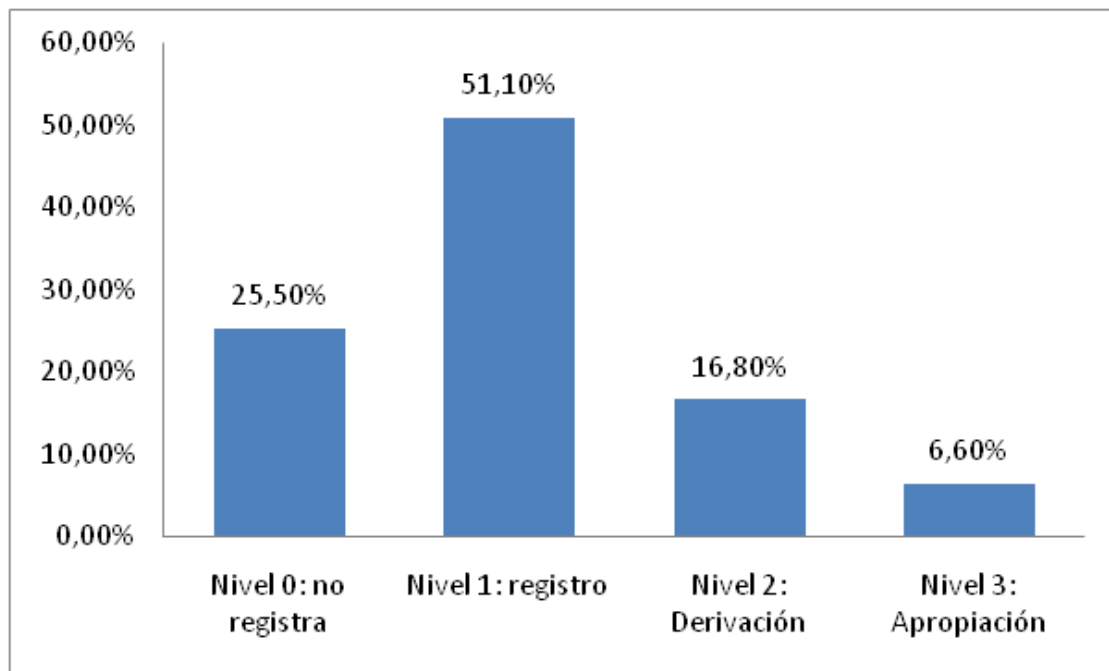
4.- Análisis Integrado

A partir de los datos analizados, puede reconstruirse la manera en que el SRDM es ocupado actualmente y avanzar en la comprensión de las razones que han dificultado hasta aquí un mejor uso de la plataforma, como herramienta para proponer opciones de mejoramiento posible.

El foco de este análisis es la manera en que el SRDM es apropiado por los usuarios del mismo.

Escala de apropiación

Gráfico 14: Índice de escala de apropiación



Fuente: Elaboración propia

EL 25% de los usuarios se encuentra en nivel 0, es decir, que no reconoce haber usado el SRDM nunca.. Si a esto se agregan los usuarios con clave vigente, que no registran ingreso, se observa que evidentemente una cantidad importante de quienes potencialmente deberían acceder al SRDM no lo han hecho.

Las razones de por qué no se ha ingresado al SRDM son variadas. La principal razón aducida es la falta de tiempo, especialmente entre los encargados comunales que no hacen uso del SRDM. Esto se relaciona con lo descrito en las entrevistas respecto a la multiplicidad de funciones que cumplen, especialmente los encargados comunales. En un contexto de multiplicidad de funciones, el uso del SRDM queda postergado frente a otras acciones que aparecen como más urgentes o importantes.

Otras razones importantes son el desconocimiento respecto del uso o, incluso, la utilidad del SRDM o dificultades operativas, como la falta de clave.

No obstante, incluso entre quienes no han ocupado el SRDM, existe una buena valoración tanto del Sistema como de las potencialidades del SRDM. Es difícil encontrar discursos de oposición al Sistema, pues se valora como una política excepcionalmente importante y cuyo modelo de trabajo es connotado positivamente.

El mayor porcentaje de los usuarios se ubica en el nivel 1, es decir, que utilizan el SRDM solo como un sistema de registro de prestaciones. Este dato es coherente con el análisis de tanto de la Base de Datos

que muestra el mismo patrón, como con las entrevistas, donde la labor más conocida del SRDM es precisamente el registro.

Los datos muestran que un porcentaje importante de encargados comunales y de sectorialistas se reconocen como registrando prestaciones en el sistema. Esto es coincidente con lo encontrado en las entrevistas las cuales muestran que muchas veces el SRDM se usa como una manera de registrar acciones o derivaciones que se han realizado con anterioridad mediante otros mecanismos (formulario de derivación, mail, teléfono, por ejemplo).

Bajo esta lógica, el momento clave de la apropiación del SRDM como herramienta para la gestión del Sistema en lo local, es cuando la red comienza a derivar utilizando el SRDM. Esta transición, en los casos en que sucede, se explica principalmente por alguna de estas razones:

- Por una decisión previa de la red por utilizar el SRDM. Esto puede deberse a la necesidad de cumplir metas, a la iniciativa del Encargado o Encargada comunal a la necesidad de formalizar los intercambios que efectivamente ocurren, como una manera de evidenciar avances en la atención.
- Por el uso y valoración del SRDM como sistema de información. Una de las características más valoradas por quienes la han usado y más interesantes para quienes no han hecho uso de ella es la posibilidad de generar informes y, en general, de tener información actualizada respecto del funcionamiento del Sistema.

Una dimensión relacionada con esto es el funcionamiento de la red en la medida en que la necesidad de contar con información actualizada o de registrar las acciones de manera que sea accesible a todos los actores, está relacionada en principio, con la manera en que trabaja la red local.

Los datos muestran que cuando se relacionan ambas variables (el tipo de red y la forma en que se ocupa el SRDM) se observa claramente la tendencia entre el mejor funcionamiento de la red y un uso más completo del SRDM.

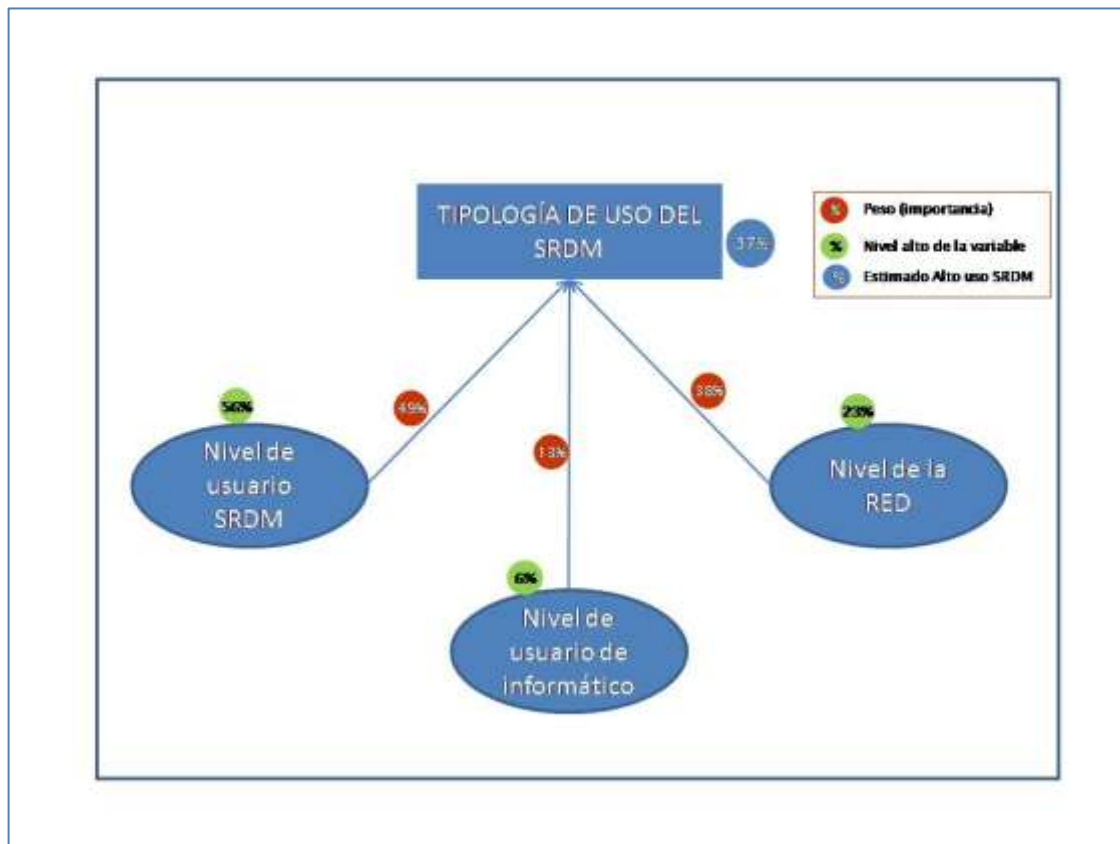
En efecto, los usuarios que se reconocen formando parte de redes de baja confianza y baja diversidad muestran una mayor proporción de usuarios que no han ingresado o que solo registran.

Por el contrario, los usuarios que pertenecen a redes más desarrolladas muestran simultáneamente que usan el SRDM en mayor proporción para derivar y monitorear.

Entonces, ¿qué es lo que explica la capacidad de apropiarse del SRDM? ¿Qué factores son más importantes? ¿Cómo eso puede configurar estrategias para incentivar la utilización?.

En base a la información construida, se construyó un modelo de ecuaciones estructurales para estimar la importancia de cada uno de estos factores.

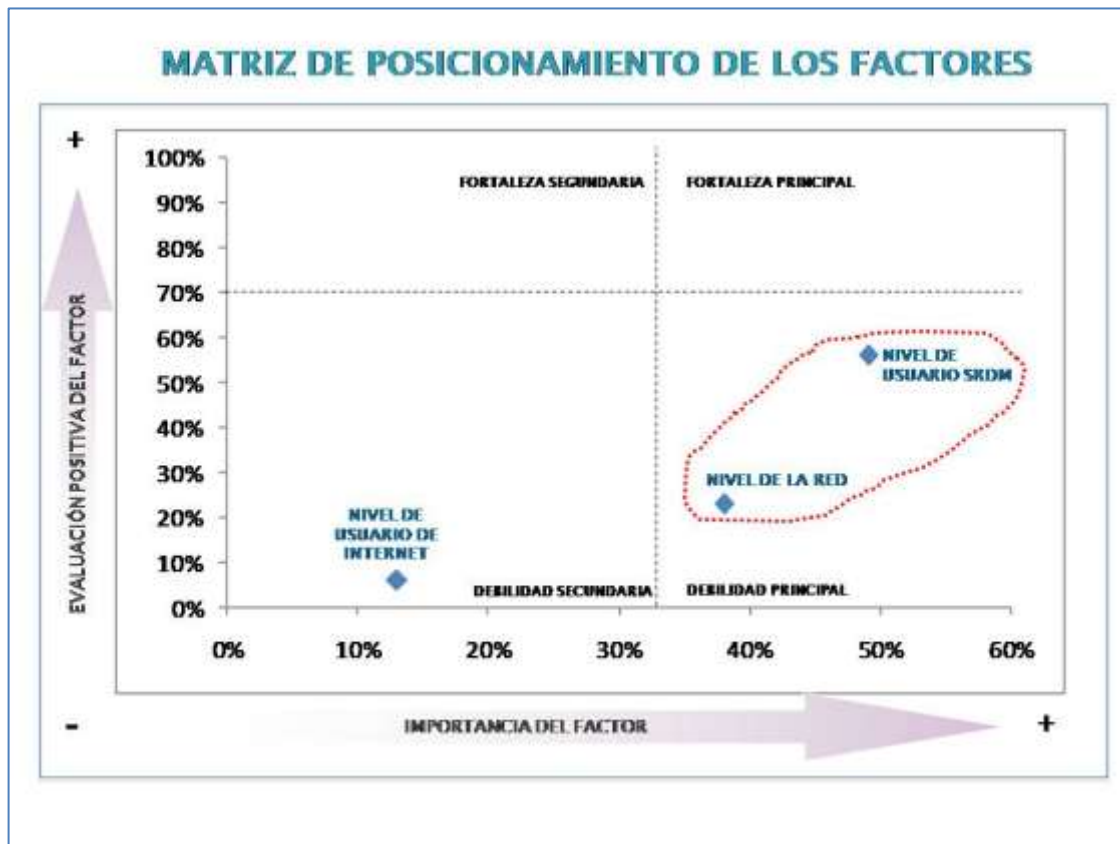
figura n°6: Modelo de ecuaciones estructurales para el SRDM



Fuente: Elaboración propia

Según este modelo, la variable que más impacta en la manera en que se ocupa el SRDM es el nivel de usuario de SRDM (49%) y en segundo lugar, el nivel de la red (38%). El nivel de conocimiento informático general solo explica el 13% de la variable dependiente.

Figura n°7: Posicionamiento de los factores en relación al SRDM



Fuente: Elaboración propia

Otra manera de graficar el impacto de estas variables sobre el tipo de uso que se da al SRDM es entenderla en un esquema de fortaleza/debilidad, donde el óptimo es que el 70% de los usuarios presente dicha fortaleza.

En este caso, las debilidades principales son el nivel de la red y el grado de conocimiento que se tiene del SRDM.

Así, pueden plantearse dos líneas estratégicas principales que, dados los resultados del estudio, de implementarse impactarían fuertemente en el mejor uso del SRDM:

1.- Capacitación y asistencia: en atención a los factores considerados para construir la escala de uso del SRDM, es importante considerar la implementación de una política de capacitación que apunte a que los usuarios del SRDM conozcan el uso del Sistema a cabalidad. La impresión es que los mecanismos de capacitación ocupados hasta ahora han permitido instalar el uso del sistema, pero no han logrado traspasar habilidades efectivas para el uso de este.

2.- Fortalecimiento de las redes locales: El análisis muestra que el funcionamiento de la red explica en gran parte el uso del SRDM, por lo que debieran diseñarse y/o profundizarse iniciativas tendientes a

lograr un efectivo trabajo en red, que vaya acompañado de la utilización progresiva del SRDM como herramienta de gestión local.

En el contexto dinámico de ejecución de políticas públicas donde el desafío de la eficiencia es constante, es razonable pensar que, más allá de las iniciativas para resolver los diferentes nudos críticos que veremos a continuación, el desarrollo de estrategias en esta línea significará un impacto importante en la utilización de esta plataforma.

5.- Nudos Críticos y recomendaciones

Nivel 0: No uso

- No se tiene o no se conocen las claves de acceso
- Se desconoce el funcionamiento del SRDM
- Si bien se conoce en general el funcionamiento del SRDM, no se valora que aporte puede significar para la gestión del Sistema.
- Se percibe como una herramienta probablemente útil, pero complicada de usar

Nivel 1: Registro

- Se percibe falta de apoyo técnico oportuno
- Existen limitaciones para el ingreso de información, ya sea por tiempos de desfase o por diferencias entre los formularios en papel y los formularios en pantalla
- No existe claridad respecto a situaciones excepcionales, como por ejemplo el cambio de comuna de los usuarios.
- El sistema no tiene trazabilidad. Los digitadores no pueden seguir la trayectoria de la información incorporada por lo que el SRDM; se percibe como una “caja negra”.
- Los tiempos necesarios para el ingreso de información son muy distintos. En algunas comunas es necesario contar con jornada completa debido al volumen de la información. En otras los digitadores cumplen otras funciones de apoyo a la red.
- La misma información o información similar debe ser ingresada en otras plataformas, dado que estos sistemas no interactúan entre sí.

Nivel 2: Derivación

- La modalidad de derivación del SRDM implica que todos los flujos de derivación se originan en el Encargado Comunal. Esto genera un cuello de botella innecesario y no responde a la manera en que se hacen las derivaciones en la realidad.
- La tipificación de riesgos y alertas no facilita priorizar casos ni responder integralmente frente a estos. El sistema opera riesgo a riesgo y caso a caso.
- La generación de reportes es limitada. Se pueden elaborar listados, pero no es posible visualizar con facilidad el acompañamiento a la trayectoria.
- No se dispone de la posibilidad de tener información integrada con otros sistemas de información (ej: FPS, DEIS) lo que limita las posibilidades de la plataforma como fuente de información integral solo a lo que está ingresado previamente.
- Se percibe falta de apoyo técnico oportuno.

Nivel 3: Apropiación

- La generación de reportes es limitada. A lo ya referido en el punto anterior, se agrega que el módulo estadístico requiere conocer el uso de operadores booleanos, y de conocer el nombre de las variables en la base de datos para poder ser operado.
- Las redes en general enfatiza la resolución de casos más que el acompañamiento integral a la trayectoria. Las modalidades de reporte del SRDM se inscriben en esa lógica.

Nudos Críticos Transversales:

- Falta de tiempo y sobrecarga de tareas dificultan el uso adecuado del SRDM
- Dificultades de funcionamiento y coordinación de las redes locales dificultan generar un sentido común respecto de la importancia del uso del SRDM.
- La interfaz del SRDM facilita el ingreso de información, pero no el uso de reportes.

Sugerencias de mejoramiento

Ingreso y registro de información:

1. La existencia del SRDM es positiva para las redes Chile Crece Contigo y es valorado por estas. Sin embargo, el sistema se encuentra subutilizado, funcionando en la práctica solo como un sistema de registro de prestaciones.
2. En cuanto al acceso al sistema, es necesario actualizar la Base de Datos de usuario del Sistema y establecer otro mecanismo para la generación de nuevas claves o la caducidad de las claves que no se

ocupan durante un tiempo. Se sugiere un sistema de formularios de claves que pueda ser autoadministrado descargando de esta tarea a los encargados comunales, regionales y nacionales. Otra posibilidad es que sea el encargado comunal quien tenga la atribución de generar y caducar claves para su comuna

3. Respecto al ingreso de datos, debiera ampliarse la posibilidad que el SRDM pueda ser operado desde cualquier navegador y no solo desde Explorer.

4. Existen casos donde los usuarios que tienen fecha de ingreso al Sistema anterior a la puesta en marcha del sistema, por lo tanto debieran habilitarse opciones para el ingreso tardío de información, cuando la circunstancia lo amerite.

5. El digitador no tiene posibilidad de revisar que ha sucedido con los datos que ha ingresado, se sugiere abrir la posibilidad que los digitadores puedan generar algún tipo de reporte, dado que al presente son los usuarios más activos del SRDM.

6. Se sugiere homologar los formularios que aparecen disponibles para bajar en el sistema con los que aparecen en el sistema, que se usan al momento de ingresar la información, es decir actualizar el formulario en papel

7. Actualmente el sistema no entrega información que permita el seguimiento a la digitación, por lo tanto se sugiere que se debiera mostrar las cantidades de formularios digitados por centro de salud y otros, para comparar ingresos v/s digitación.

8. El sistema no permite ingresar a un segundo embarazo de la misma gestante, de este modo se sugiere que el sistema no debiera limitar la cantidad de embarazo de la gestante.

Derivación y alertas:

1. En cuanto a la derivación, el modelo de gestión de derivaciones que sugiere el sistema no se condice con la realidad de las comunas. En la práctica, el que todas las derivaciones tengan que ser hechas por el Encargado Comunal solo ralentiza el proceso y, cuando las derivaciones se dan al interior de salud, no tiene sentido que el flujo de información pase por el encargado comunal. Se sugiere que las derivaciones puedan darse de manera directa entre sectorialistas. En la misma algunas redes funcionan mejor cuando hay encargados por sector que gestionen las derivaciones, es decir sectorialistas que están a cargo de coordinar su subsector

2. El levantamiento de alertas y riesgos debe ser afinado. Ocurre que en las comunas de mayor tamaño la cantidad de riesgos que el sistema levanta son demasiados, lo que vuelve impracticable resolverlas. El SRDM debiera priorizar, por ejemplo, los usuarios donde se dan varios riesgos al mismo tiempo. Lo cual permitiría, entre otras cosas, orientar de mejor manera otras prestaciones del Sistema, como las visitas domiciliarias.

3. Es necesario desarrollar mecanismos de alertas oportunas para los equipos del Sistema, de modo de apoyar la rápida respuesta y neutralizar el desfase actual. Este puede ser por medio de email u otro mecanismo de relación directa con los usuarios, es decir, dar la posibilidad de enviar una alerta a mail cuando se produzca una derivación.
4. Cuando los sectorialistas resuelven casos, muchos de ellos se mantienen en el sistema, es necesario poder cerrar los procesos.
5. Se sugiere que dentro del listado de gestión gestantes y gestión niños y niñas se incluyan otras columnas con información complementaria, que indique si ha sido aceptada o no por la encargada comunal.
6. El sistema no permite saber cuándo algún sectorialista responde la derivación que el encargado comunal le realiza, por lo tanto el Sistema debiera entregar algún tipo de elemento que avise que derivación fue respondida para generar mayor celeridad.

Monitoreo y gestión de la información:

1. Las funciones de reportabilidad del SRDM debe ser mejorada. Los reportes con que actualmente operan los usuarios que hacen seguimiento y monitoreo son en la mayoría de los casos, elaborados por ellos mismos a partir de la exportación la planilla de cálculo de los listados en el módulo de gestión. El módulo estadístico no es comprendido por los usuarios y requiere de habilidades informáticas muy altas.
2. Paradójicamente, la posibilidad de generar reportes y consolidar información respecto a la resolución de casos, es una de las características más valoradas del SRDM. Si se mejoran las posibilidades de reportabilidad, bien pudiera incentivar un uso más intensivo del SRDM
3. En este mismo sentido, una necesidad muy sentida y que potenciaría el uso de esta herramienta sería que la plataforma del SRDM integre la información de diferentes bases de datos (ej: FPS, DEIS, etc) de tal manera de apuntar a que la herramienta pueda dar cuenta de la trayectoria del niño o niña de manera integral.
- 4.- Se sugiere que la interfaz del sistema destaque información relevante de manera atractiva. La pantalla de bienvenida puede destacar, por ejemplo, la cantidad de derivaciones que han recibido y el estado de resolución (incluso con colores a la manera de un semáforo de gestión) y datos respecto del Sistema CHCC en la comuna (ej: cantidad de niños ingresados, tipo de riesgo más común, porcentaje de casos resueltos, etc).

Usabilidad:

1. Registro:

a) Que el usuario tenga posibilidad de tener información con respecto a sus registros ingresados, estado, validaciones, vigencia. Posibilidad de enmendar errores.

b) Es necesario que los formularios de ingreso y registro se ajusten a distintos tipos de pantalla. Netbook y otros.

2. Derivación y Monitoreo:

a) Se deben estandarizar los tipos de campos y su formato.

b) Incorporar datos por defecto en campos a ser utilizados y que estos no se pierdan.

c) Desplegar información asociada a los datos desplegados, entregar alternativas de los pasos siguientes a ejecutar y cuáles serán sus resultados.

d) Que el usuario tenga la posibilidad de realizar seguimientos y trazabilidad de los datos registrados.

3. Transversales:

a) El sistema debe tener compatibilidad con navegadores como Mozilla, Google Chrome, entre otros.

b) Que los usuarios puedan tener la posibilidad de modificar y corregir datos previamente ingresados, acciones que pueden ser registradas en un log de auditoría.

c) Disponibilizar ayudas on line, presentaciones, videos y otros medios que permitan asistir a los usuarios en el uso del sistema. Generar un área de preguntas frecuentes (FAQ).

d) Incorporar mensajes más allá de validaciones de errores y que correspondan a la asistencia del proceso general del uso del sistema.

e) No es relevante incorporar una personalización por usuario.

Capacitación y asistencia:

1. Es necesario re-pensar la manera en que hasta ahora se ha realizado la capacitación para el uso del SRDM. necesidades imperioso generar estándares de capacitación y formalizar contenidos, duración, características de la capacitación, de manera tal de asegurar un aprendizaje efectivo del uso del SRDM. Esta es una de las principales causas de por qué no se ocupa.

2. En esa misma línea, debiera evaluarse la posibilidad de implementar un sistema formal de apoyo constante para el uso del SRDM (por ejemplo, una mesa de ayuda) al cual el usuario pueda recurrir rápidamente en caso de tener dudas.

Fortalecimiento de las redes locales:

1. Una parte significativa de la subutilización se explica por factores externos al propio sistema, que tienen que ver principalmente con la manera en que las redes han logrado adaptar lógicas de trabajo conjunto. No obstante, se estima que el uso del SRDM puede ayudar significativamente en la adaptación progresiva de esta lógica de trabajo conjunto.
3. Las redes potencian la confianza como mecanismos de cierre e institucionalización, es necesario fortalecer la gestión de las relaciones y potenciar los vínculos con instituciones que no participan activamente, para aumentar el intercambio de recursos, de modo de agotar a las propias redes.
4. Es necesario potenciar el uso del SRDM en la gestión de la red, por medio del incentivo en los mecanismos de coordinación, planificación anual y uso de la información para la gestión.

NOMBRE ESTUDIO	Evaluación del uso e identificación de nudos críticos y mejoras al sistema de registro, derivación y monitoreo del subsistema de protección a la infancia Chile Crece Contigo
FECHA EJECUCIÓN	Diciembre 2012 / Junio 2013
EJECUTOR	Ekos Consultores
MINISTERIO SOLICITANTE	Ministerio de Desarrollo Social
OBJETIVO GENERAL	Analizar el uso y funcionamiento del sistema de registro, derivación y monitoreo (SRDM) en línea de Chile Crece Contigo, tanto en términos del registro de información como de las derivaciones, activación y resolución oportuna de los servicios y prestaciones cuando hay alertas de vulnerabilidades que afectan a gestantes, niños y niñas, identificando con claridad nudos críticos e insuficiencias del SRDM, realizando recomendaciones que permitan la mejora continua en el uso y apropiación de esta herramienta de gestión por parte de los equipos locales.
METODOLOGÍA	Análisis de Base de Datos del SRDM Encuesta Entrevistas presenciales Análisis de Usabilidad
MUESTRA	Encuesta:
Tamaño	4.669
Localización	Nacional, en todas las regiones
Representatividad	• Total Nacional • Total de Encargados Comunes • Total de Digitador • Total de Sectorialista • Total regional (en las 15 Regiones del País)
INSTRUMENTOS	Encuesta web, Pauta de entrevista.
PRODUCTOS	Análisis de Base de Datos SRDM (informe 2) Informe Final Taller de Presentación de Resultados

RESUMEN (Máximo 10 líneas)	Se construyó un modelo de análisis que articulaba cuatro dimensiones: tipo de usuario, uso del sistema, contexto de red local, demanda comunal de prestaciones. Se aplicó una encuesta web a nivel nacional a los usuarios comunales y nacionales del SRDM y 52 entrevistas a diferentes actores locales. El análisis integrado de los datos permitió la construcción de diferentes escalas descriptivas y el levantamiento de un modelo de análisis factorial para cuantificar la importancia de estas dimensiones para explicar el uso del SRDM, relevando principalmente el uso del SRDM y el funcionamiento de la red local como los factores más importantes. Tanto los nudos críticos como las sugerencias se ordenaron en función de una escala de apropiación en 4 niveles.
PRINCIPALES RESULTADOS	Se logró describir detalladamente tanto la forma de uso actual del SRDM como, a partir del análisis, describir estrategias globales para su mejoramiento y apropiación por parte de las redes locales. Estas estrategias son la implementación de un sistema de capacitación y asistencia técnica y el fortalecimiento de las redes comunales. Además de levantaron una serie de sugerencias para el mejoramiento de la plataforma actual y su modificación eventual.