

Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer

HERRAMIENTA

12

Sistema de Información, Registro
y Monitoreo

La obra tiene como punto de partida fundamental el programa Ciudad Mujer, creado por la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República de El Salvador, a la que se le agradece de manera especial por su colaboración e interés de divulgar las experiencias y los conocimientos adquiridos, a fin de facilitar la adaptación del modelo en otros países.

Esta obra fue elaborada por Alejandro Barahona, consultor del BID; Nidia Hidalgo, jefa de proyecto BID; y Gabriela Vega, consultora del BID. Su edición estuvo a cargo de María Tenorio, y su diseño fue realizado por María Lucía Angulo, ambas consultoras del BID. La diagramación estuvo a cargo de Celina Hernández, consultora del BID.

Copyright © 2018 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObras Derivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas. Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional. Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta obra son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del BID, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



Forma recomendada de citar:

BID (2018). *Herramienta 12: Sistema de Información, Registro y Monitoreo*. Serie: Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer. Banco Interamericano de Desarrollo.

ÍNDICE

Siglas y acrónimos	4
Introducción	5
1. Conceptualización del SIRM	6
2. Principios orientadores de un SIRM	7
3. Componentes de información de un SIRM	10
3.1 Componente de registro y monitoreo del sistema	13
3.2 Componente de gestión y fortalecimiento del programa SIEM	24
4. Consideraciones tecnológicas del sistema	24

Anexo

Anexo 1. Acceso a la información de la atención del SIEM según el perfil del operador del SIRM	26
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Apoyo del SIRM en la implementación del programa SIEM	6
Figura 2. Ciclo del SIRM del SIEM	7
Figura 3. Principios orientadores del SIRM	8
Figura 4. Esquema general del SIRM	11
Figura 5. Diagrama funcional del SIRM	13
Figura 6. Diagrama del subcomponente SIRM para el proceso de registro	15
Figura 7. Diagrama del subcomponente SIRM para el proceso de orientación	16
Figura 8. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAI	17
Figura 9. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAE	18
Figura 10. Diagrama del subcomponente SIRM para el MSSR	20
Figura 11. Diagrama del subcomponente SIRM para el MVCMM	21
Figura 12. Diagrama del subcomponente SIRM para el MEC	22
Figura 13. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAA	23
Figura 14. Esquema general proceso BPM del SIRM	25

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AA	Atención a Adolescentes
AE	Autonomía económica
BD RNP	Base de datos del Registro Nacional de Personas
BD RUP	Base de datos del Registro Único de Personas
BI	Inteligencia de negocios (por sus siglas en inglés, <i>business intelligence</i>)
BPM	Gestión de procesos de negocios (por sus siglas en inglés, <i>business process management</i>)
CM	Ciudad Mujer
CSIEM	Centro de Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer
MAA	Módulo de Atención a Adolescentes
MAE	Módulo de Autonomía Económica
MAI	Módulo de Atención Infantil
MEC	Módulo de Educación Colectiva
MSSR	Módulo de Salud Sexual y Reproductiva
MVCM	Módulo de Atención a la Violencia contra las Mujeres
RISS	Red integrada de servicios de salud
SIEM	Programa de Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer
SIRM	Sistema de Información, Registro y Monitoreo
SIS	Secretaría de Inclusión Social
SSR	Salud sexual y reproductiva
VCM	Violencia contra la mujer

INTRODUCCIÓN

Ciudad Mujer (CM), programa de referencia regional para impulsar el bienestar, la inclusión socioeconómica y el empoderamiento femenino, fue creado originalmente por el Gobierno de El Salvador en marzo de 2011, bajo el liderazgo y la coordinación de la Secretaría de Inclusión Social (SIS). CM constituye un programa de Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer (SIEM) al reunir bajo un mismo techo servicios especializados y estratégicos. Estos son provistos a través de centros de Servicios Integrados para el Empoderamiento de la Mujer (CSIEM).

El SIEM es un programa de atención integrada y multinivel. Ofrece servicios a nivel individual de salud sexual y reproductiva (SSR), autonomía económica (AE), atención a la violencia contra las mujeres (VCM) y atención a adolescentes (AA), en un mismo sitio (los CSIEM), combinando la atención a nivel individual con estrategias a nivel comunitario de educación y capacitación en derechos de las mujeres.

La oferta de servicios es brindada a través de los siguientes módulos y procesos de atención:

- a. Módulo de Salud Sexual y Reproductiva (MSSR)
- b. Módulo de Autonomía Económica (MAE)
- c. Módulo de Atención a la Violencia contra las Mujeres (MVCM)
- d. Módulo de Atención a Adolescentes (MAA)
- e. Módulo de Educación Colectiva (MEC)
- f. Módulo de Atención Infantil (MAI), que ofrece servicios de cuidado a niñas y niños acompañantes de las usuarias de los CSIEM
- g. Procesos de atención inicial: recepción, registro y orientación.

El Sistema de Información, Registro y Monitoreo (SIRM) del SIEM es una herramienta informática de diseño modular, flexible y escalable en el tiempo, que facilita el registro de usuarias y servicios, así como el monitoreo de la atención integral. Al mismo tiempo, permite monitorear el seguimiento de los indicadores de progreso del SIEM y medir el avance del cumplimiento de objetivos, metas y actividades. Se trata de una herramienta de gestión de la información para la racionalización, la estandarización y la integración de procesos y producción de estadísticas sociales, con el fin de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos entregados.

En adelante se entregan elementos para el diseño del SIRM del SIEM, explicando su conceptualización, sus principios, las fases para su desarrollo, sus componentes, los actores involucrados, y las consideraciones tecnológicas recomendadas.

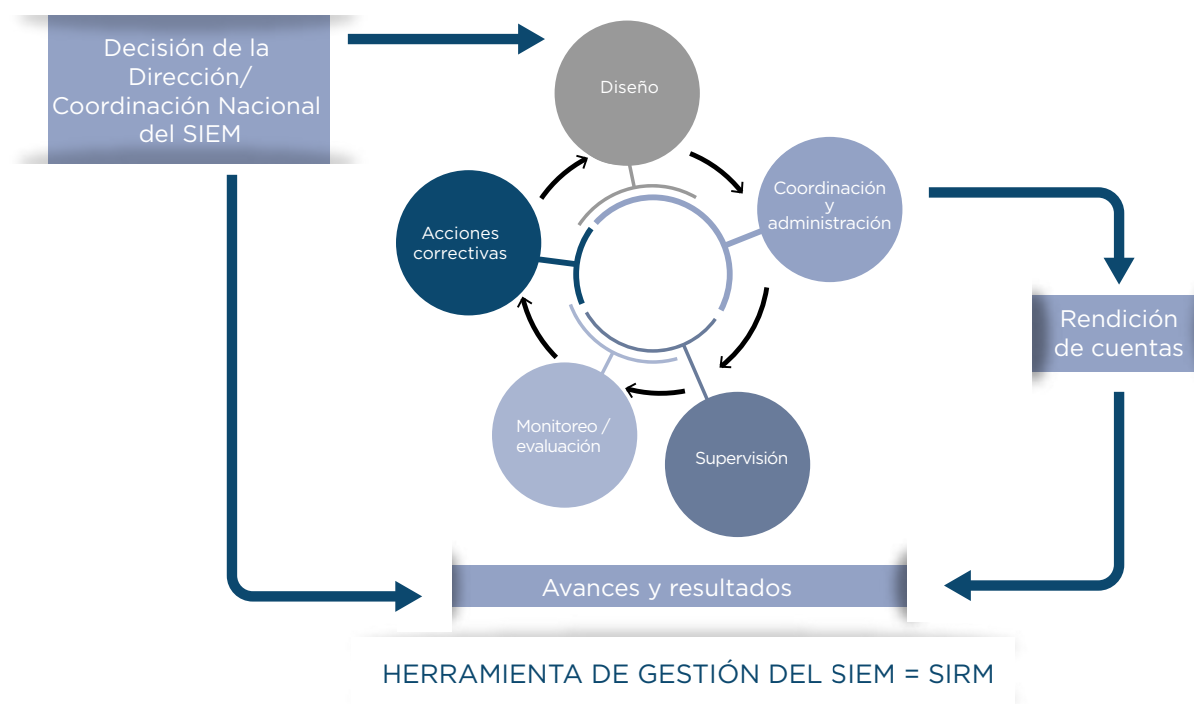
1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL SIRM

El SIRM del SIEM es una herramienta informática que permite registrar, validar, integrar y almacenar la información acerca de los distintos procesos operativos y sustantivos del programa, con el fin de gestionar los servicios y prestaciones que cada módulo de atención entrega a sus usuarias. Asimismo, es un instrumento de gestión para la administración, el monitoreo y la evaluación del SIEM.

Un desafío importante para el diseño de esta herramienta informática es lograr que las distintas entidades públicas que forman parte del programa SIEM puedan intercambiar y compartir información mediante el uso de una plataforma tecnológica colaborativa, de manera que mejoren la eficiencia y simplifiquen los actos y procedimientos administrativos, para proporcionar una atención integral, coordinada y de calidad a las usuarias del programa. Disponer de procesos fluidos para obtener la información y de sistemas que aseguren la calidad de los datos permite al SIEM tomar decisiones rápidas y eficientes frente a situaciones cada vez más complejas.

La mirada estratégica de un proceso de intervención social puede ser representada como un ciclo continuo de gestión, que incluye procesos de coordinación, administración, supervisión, monitoreo, evaluación y acciones correctivas o ajustes al rediseño (figura 1).

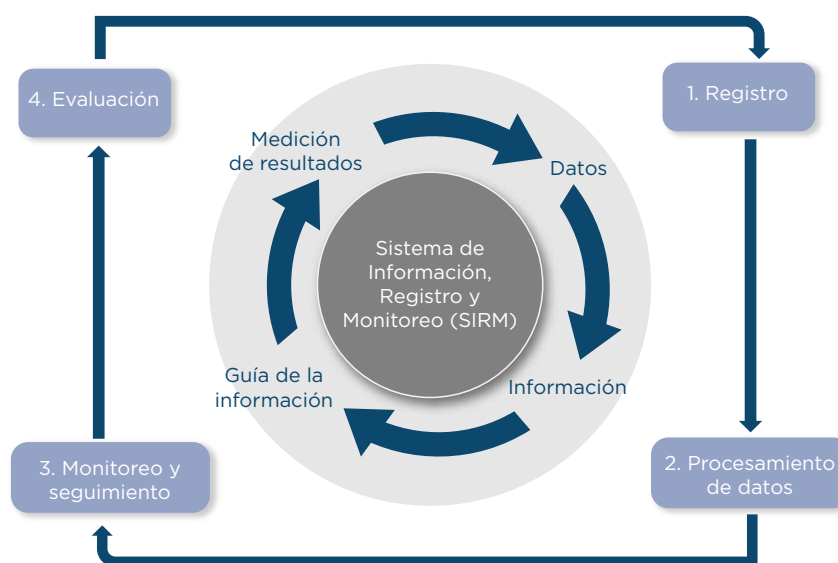
Figura 1. Apoyo del SIRM en la implementación del programa SIEM



Fuente: Elaboración propia

Para cada uno de los procesos señalados, el SIRM establece un ciclo que comienza con el registro de los datos de la usuaria y de la provisión de servicios. Dichos datos son capturados para procesamiento, validación, resguardo (almacenamiento) y posterior análisis. El dato ingresado —transformado en información cualicuantitativa— contribuye al monitoreo y al seguimiento de cada usuaria, ya que puede generar alertas ante el no cumplimiento de actividades programadas en los planes o en las rutas de servicios trazadas en el SIEM. Asimismo, la agregación de los datos individuales permite el seguimiento de indicadores y la generación de reportes en un formato amigable para apoyar la evaluación y los resultados esperados del SIEM (figura 2).

Figura 2: Ciclo del SIRM del SIEM



Fuente: Elaboración propia

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE UN SIRM

El SIRM se apoya en un conjunto de principios dirigidos al mejoramiento de los procesos para la toma de decisiones en el ámbito programático, que se describen a continuación (figura 3).

Figura 3. Principios orientadores del SIRM



Fuente: Elaboración propia

a. Colaboración

El SIRM se sustenta en la colaboración activa entre todas las instituciones involucradas en la prestación de servicios en el SIEM. Cada institución participante contribuye al registro de información y al análisis de la misma mediante los distintos reportes que el sistema pueda generar.

b. Flexibilidad

El SIRM es una herramienta flexible que se adapta a las necesidades de las personas y las instituciones participantes en el SIEM. Permite generar reportes y análisis personalizados, según los requerimientos de las funcionarias y las necesidades de las instituciones proveedoras de servicios.

Aunque existe una base común de datos de identificación de usuarias del SIEM, la información registrada por cada institución proveedora de servicios en el SIEM es particular a la institución responsable y a las usuarias que atiende. Lo anterior permite acomodar la información y sus reportes a los requerimientos de cada cual, según los énfasis y prioridades del diseño (modular y escalable en el tiempo) y la interoperabilidad del sistema.

La flexibilidad también se asocia con los cambios que experimenta el programa a través del tiempo, ya que permite incorporar nuevas funcionalidades según los nuevos requerimientos del SIEM.

c. Modularidad y escalabilidad

El SIRM tiene la capacidad de acomodarse al crecimiento y a la demanda interna o externa sin perder la calidad de sus procesos o desdibujar los fines que persigue. El aumento de demanda no solo se vincula con el aumento exponencial de operadores que registran o consultan información, sino además con la cantidad de información almacenada en las bases de datos.

Un diseño modular ayuda a racionalizar la escalabilidad del sistema al estar basado en compartimientos funcionales, es decir, en componentes y subcomponentes, con características y lógicas propias, pero con base en un diseño amplio e integral. Esta característica da lugar a sistemas con diseños claros y en control de la interdependencia entre bloques de información, así como a mayor flexibilidad en el mantenimiento de los sistemas.

La escalabilidad también permite reducir costos de diseño al reutilizar (o rediseñar) componentes de información sin afectar la totalidad del sistema. Finalmente, posibilita la inclusión de nuevos CSIEM al programa en la medida que se vaya requiriendo.

d. Confidencialidad y confiabilidad

Si bien la información está centralizada en un repositorio único en el SIRM, el acceso a la misma es diferenciado, y dependerá de las funciones y privilegios de las funcionarias para el uso de los datos del SIEM.

La información referida a los servicios de cada módulo de atención es visible únicamente para aquellas funcionarias con permiso de acceso. En particular, por los riesgos a los que se enfrentan las mujeres cuando buscan ayuda o denuncian la VCM, el SIRM cuida la confidencialidad de la información que se registra y se reporta durante la atención en el CSIEM, así como al momento de referir o contrarreferir los casos.

e. Interoperabilidad

La interoperabilidad es un elemento clave del SIRM, en el entendido de que el SIEM ofrece una respuesta multisectorial a un problema común: la falta de oportunidades de las mujeres y la desigualdad de género existente.

Desde esta noción, el diseño del SIRM permite que todas las instituciones participantes hablen un idioma común, independientemente del objetivo y misión que persiga cada una. En otras palabras, el SIRM permite que cada módulo de atención pueda comunicar e intercambiar información a la vez que logre interpretar la información recibida desde los otros módulos. Un sistema interoperable permite que los distintos bloques de información trabajen eficazmente en conjunto, dentro y a través de las fronteras institucionales.

De igual forma, el SIRM tiene la particularidad de comunicarse con los sistemas de información propios de las instituciones participantes, así como con fuentes de información provenientes de otros programas sociales, mediante procesos de transferencia de datos encriptados y seguros. Lo anterior permitirá, en el largo plazo, disponer de una base de datos robusta y confiable.

f. Sustentabilidad

Un modelo flexible, colaborativo y capaz de reutilizar los distintos componentes de información del sistema no solo permite reducir los tiempos y la inversión de recursos humanos o financieros, sino que además asegura, en el largo plazo, contar con un sistema sólido, es decir, con la capacidad de funcionar en el tiempo sin mayores interrupciones.

La sustentabilidad se medirá a partir de la efectividad del sistema, de su eficiencia en la localización de recursos, de la viabilidad económica de todos los procesos, de la replicabilidad en la integración de distintas plataformas y de la adaptación ante nuevos entornos. Lo anterior también contempla el soporte técnico necesario para asegurar el funcionamiento del sistema.

g. Facilidad para la toma de decisiones

En el contexto de un programa de servicios integrales como el SIEM, la utilización de datos agregados representa una gran oportunidad para mejorar sus alcances y sus resultados.

A partir de informes y cruces de información previamente definidos y estandarizados, es posible visualizar información adecuada a los requerimientos de las funcionarias, coordinadoras y gerentes del SIEM. Esto facilitaría la tarea de reportar información actualizada y confiable a la Dirección Nacional del SIEM, a las entidades participantes en el programa y a otras instancias públicas o privadas.

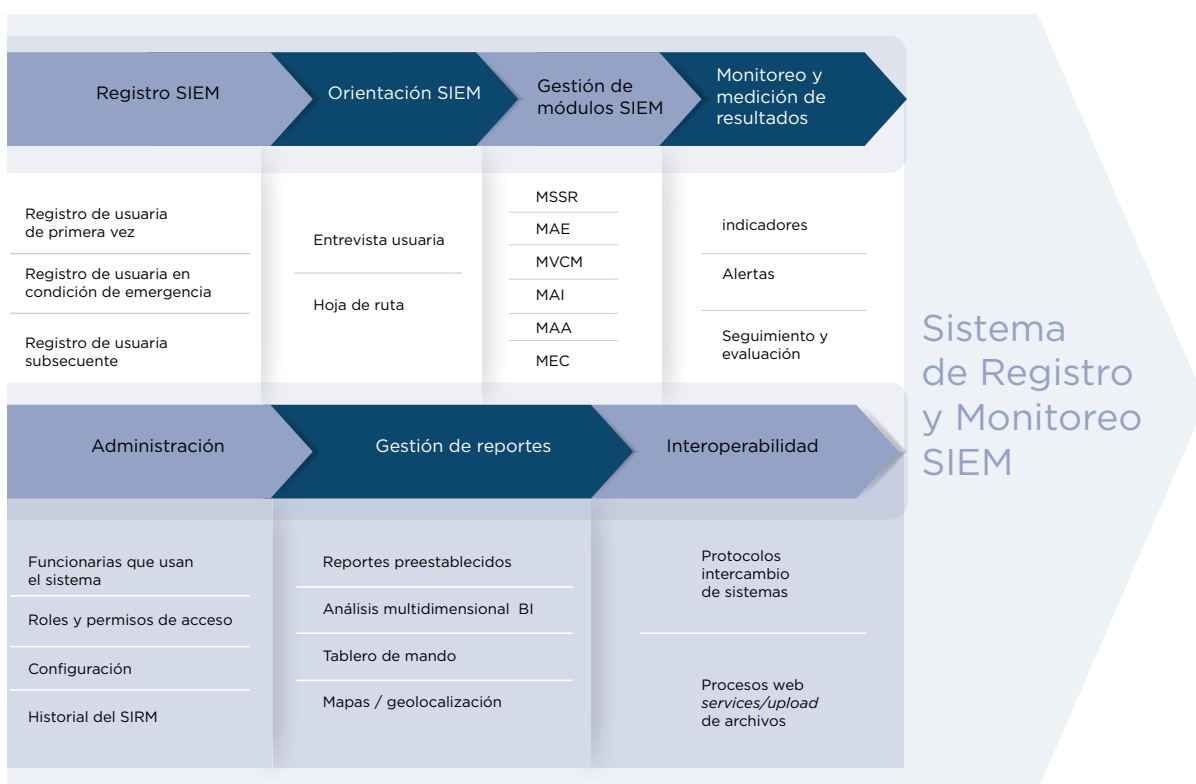
Los reportes pueden incluir mapas, gráficos y otros métodos de visualización útiles para la toma de decisiones. Para el uso de gran parte de la información no se requieren expertos en informática puesto que los reportes son generados de manera estandarizada y automática.

Al ser capaz de guardar datos históricos, es posible trazar líneas temporales de los servicios prestados, así como de los resultados obtenidos, lo cual puede ser compatible con otros indicadores de políticas, estudios de impacto o similares.

3. COMPONENTES DE INFORMACIÓN DE UN SIRM

El SIRM está estructurado de manera que permite manejar los múltiples flujos de información que se registran día a día en los CSIEM. Para ello, la propuesta tecnológica permite administrar y controlar todas las acciones descritas en los protocolos de los módulos de atención, definidos para el funcionamiento del SIEM. El siguiente esquema (figura 4) ofrece una visión general de los procesos involucrados en el desarrollo del SIRM.

Figura 4. Esquema general del SIRM



Fuente: Elaboración propia

El SIRM define su estructura de funcionamiento como parte de dos grandes procesos. **Procesos operativos**, encargados de registrar la información en el sistema, y **procesos sustantivos**, encargados de apoyar las funcionalidades internas y externas necesarias para el sistema.

Los procesos operativos incluyen el registro y la orientación, los seis módulos de atención, el monitoreo y la medición de resultados. Su función es apoyar y gestionar el flujo de información que se ingresa al SIRM. A través de ellos se accede a los distintos procesos y módulos de atención del SIEM, y se captura la información relevante: la identificación de la usuaria, los diagnósticos, la hoja de ruta, los servicios recibidos, y las referencias y contrarreferencias. Asimismo, los procesos operativos permiten monitorear y medir periódicamente el avance de las metas propuestas para cada módulo de atención.

La información está almacenada en un único repositorio de base de datos conectado a cada proceso y módulo de atención del sistema.

Los procesos sustantivos del SIRM incluyen la administración del sistema, la gestión de reportes y la interoperabilidad. El SIRM dispone de una instancia de administración responsable de controlar los accesos y los privilegios de las funcionarias del SIEM a la información del SIRM. Asimismo, esa instancia se encarga de configurar las funciones y procedimientos de respaldo y seguridad de la información así como del intercambio de datos entre sistemas.

El manejo de la información cuenta con funcionalidades de generación de reportes predefinidos y dinámicos; es decir, cuenta con un cubo de generación de información agregada¹, bajo una interface de *business intelligence* (BI). Este permite la explotación de la información contenida en el sistema, generando distintos paneles de control (tablas, gráficos, mapas, entre otras), dependiendo del tipo de reporte que requiera la administración del SIEM.

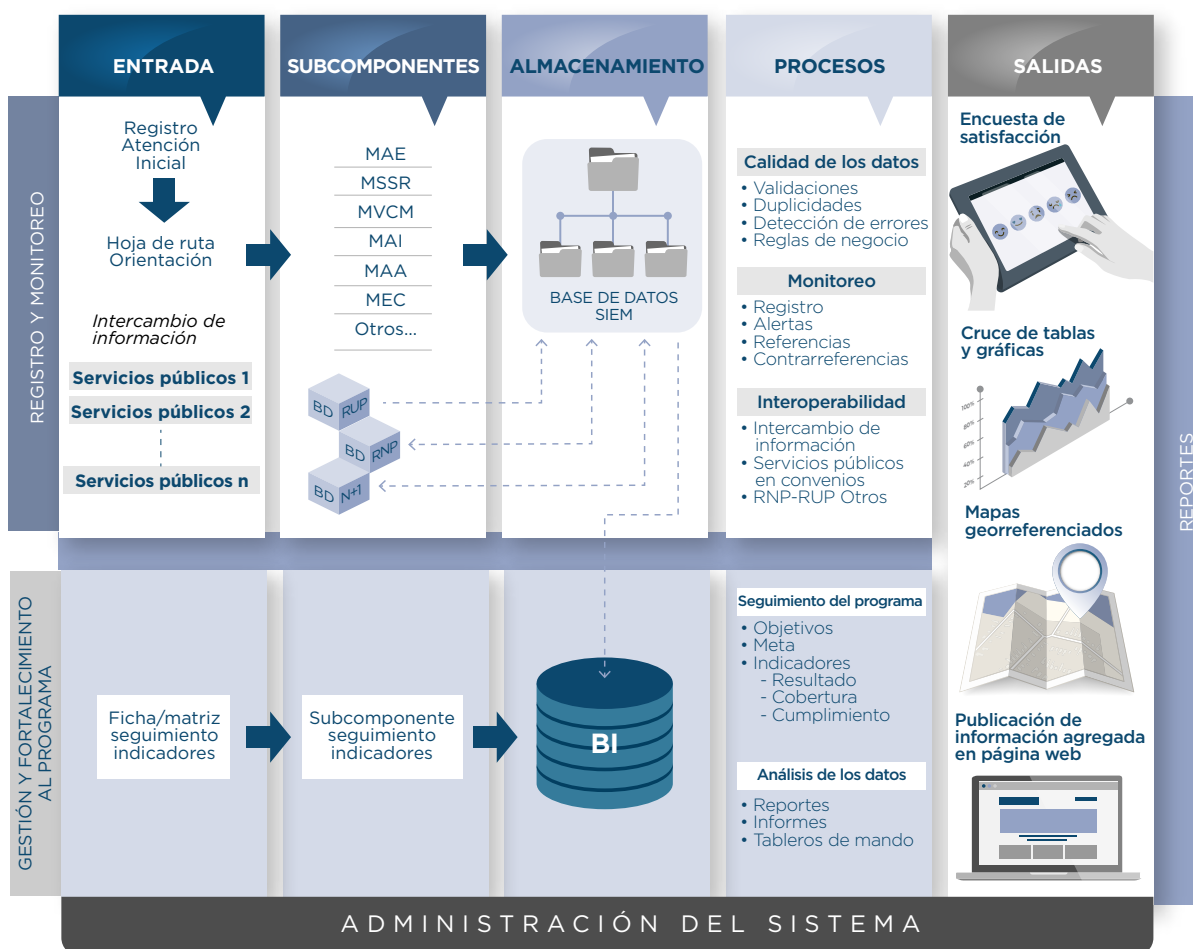
La interoperabilidad es el proceso de intercambiar información con todas aquellas instituciones adscritas al programa, así como también de permitir el intercambio de información con instituciones que colaboren con el SIEM en la validación de datos administrativos de sus usuarias (identidad de las personas, domicilios, beneficios que reciben, entre otros).

En el SIRM, cada proceso o módulo de atención estará asociado a un componente sistémico independiente, en una base central de información. Esto posibilita tanto el registro de la información de la usuaria y de los servicios que recibe (datos de contacto, identificación, atenciones, referencias y contrarreferencias internas y/o externas), como también el monitoreo de las prestaciones y servicios entregados, o aquellos indicadores que miden la calidad y el resultado de los servicios, y en general, el impacto del SIEM.

La figura 5 muestra el diagrama funcional del SIRM, el cual se divide en dos componentes fundamentales: el registro y monitoreo, y la gestión y fortalecimiento del programa SIEM.

¹ Disposición de los datos en vectores para permitir el análisis de la información y la generación de informes de manera estandarizada y rápida.

Figura 5. Diagrama funcional del SIRM



Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta figura se sugiere el uso de la base de datos del Registro Nacional de Personas (BD RNP) y/o base de datos del Registro Único de Personas (BD RUP), de ser viable, para el proceso de registro del SIEM.

3.1 Componente de registro y monitoreo del sistema

Este componente tiene la función de apoyar y gestionar el flujo de información que ingresa al SIEM. Se refiere a la captura de información relevante a la participación de las usuarias en el programa; es decir, entre otros datos, a la identificación de la usuaria, los diagnósticos, las hojas de ruta, los servicios recibidos, las referencias y contrarreferencias.

La información es almacenada en un repositorio de base de datos conectado a cada proceso y módulo de atención. A su vez, el sistema dispone de un repositorio de respaldo y manejos de datos históricos con el fin de no perder la trazabilidad de las usuarias adscritas al programa. Asimismo, el sistema contempla una serie de procesos y servicios que permiten garantizar la calidad, el monitoreo, el análisis y la interoperabilidad de los datos y del flujo de información que el SIEM tiene establecidos en sus protocolos de atención.

A continuación, se presenta la descripción general de cada uno de los subcomponentes del componente de registro y monitoreo del SIRM.

Subcomponente SIRM para el proceso de registro

El proceso de registro es el punto de partida de ingreso de información al SIRM. Constituye prácticamente una ventanilla única de acceso, lo cual facilita y ordena la información en el sistema: todas las usuarias deben ser registradas en recepción (con información de contacto y datos sociodemográficos) para mantener el control sobre los accesos, salidas y derivaciones que se realicen en el CSIEM.

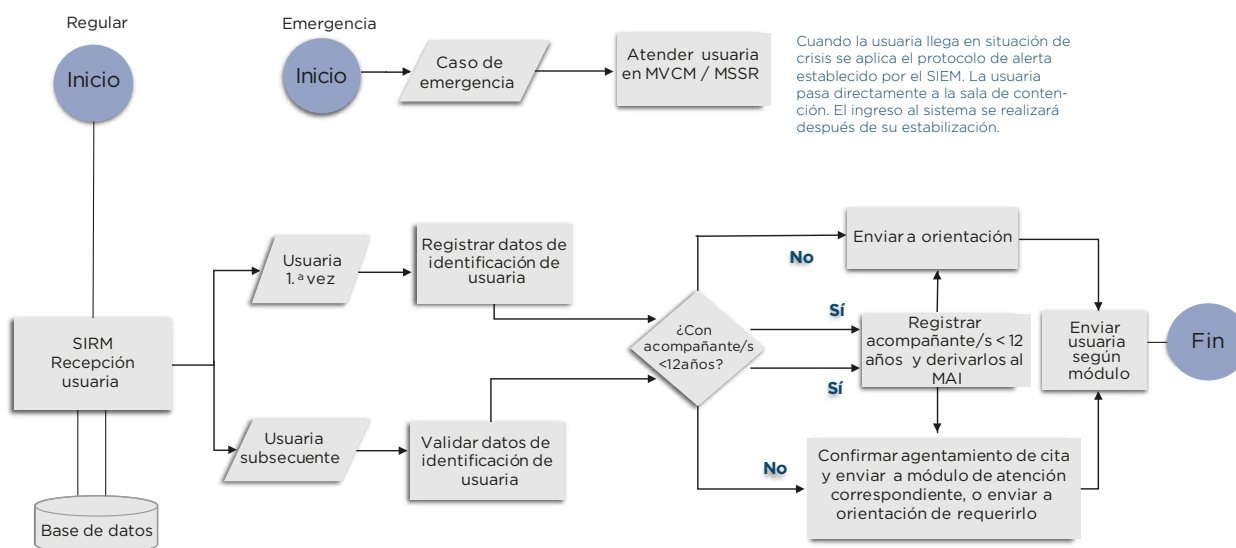
El subcomponente SIRM para el proceso de registro recaba, al menos, la siguiente información de las usuarias:

- Presencia de niñas(os) acompañantes. Si la usuaria llega acompañada de niñas(os) menores de 12 años, el SIRM genera un código de identificación que la vincula con las(os) niñas(os). El sistema anuncia su presencia al MAI y posteriormente vincula el código de identificación con su registro en el MAI.
- Tipo de visita. El proceso de atención inicial representa el primer contacto de la usuaria con el SIEM. Una usuaria puede asistir al CSIEM por varios motivos, pero en la lógica del sistema, puede registrarse como usuaria que llega por primera vez para recibir atención; como usuaria subsecuente, en el caso de existir un registro anterior, que llega con cita previa o para reiniciar un nuevo ciclo de servicios; o como usuaria que llega en condición de emergencia.
- Tipo de demanda. Se debe registrar si la usuaria acude al CSIEM por demanda espontánea, si ha sido referida por una institución externa o si es acompañada por algún proveedor de servicios de otra institución. En caso de demanda espontánea, se le solicitará que especifique las fuentes a través de las que tuvo conocimiento de los servicios del SIEM.
- Información básica de la usuaria. La recepción del CSIEM registra a las usuarias que ingresan por primera vez en un formulario electrónico único de identificación, recogiendo información de contacto y datos sociodemográficos. La información básica incluye:
 - La generación de un código único de identificación de la usuaria para facilitar el flujo de información en cada módulo de atención, las referencias y contrarreferencias internas y externas, y el seguimiento de la usuaria en su ruta de atención.
 - Un formulario electrónico que cuenta con campos predefinidos, entre los que se pueden incluir los siguientes: identificación y datos de contacto, domicilio, estado civil; identificación del grupo familiar (en el caso de existir más de uno por domicilio); edad, escolaridad. Este formulario es editable según las necesidades del equipo del SIEM.
- Derivación de la usuaria. Este proceso permite generar listas de espera para administrar el flujo de las usuarias hacia el proceso de orientación o hacia los módulos de servicio. En el caso de que la usuaria visite el CSIEM por primera vez, el SIRM anuncia la visita al proceso de orientación y activa el subcomponente SIRM para ese proceso. En el caso de existir un registro previo, el sistema valida la información básica, la actualiza si es

procedente y registra el motivo de la visita a fin de anunciarla al módulo de atención correspondiente y activar el subcomponente SIRM del módulo.

El registro inicial también debe permitir el ingreso de los casos en que la usuaria venga en situación de crisis por SSR o VCM. Para estos casos, el registro se realizará en los módulos de atención correspondientes (MSSR o MVCM), tomando los datos mínimos de identificación de la usuaria una vez que esté estabilizada física y psicológicamente.

Figura 6. Diagrama del subcomponente SIRM para el proceso de registro



Fuente: Elaboración propia

Subcomponente SIRM para el proceso de orientación

La orientación desempeña un papel clave en el fortalecimiento de la capacidad resolutoria de los servicios del SIEM: permite identificar las necesidades de las usuarias, sus valores y actitudes en torno a los temas y/o problemas que enfrenta, y establece la hoja de ruta para su atención integral.

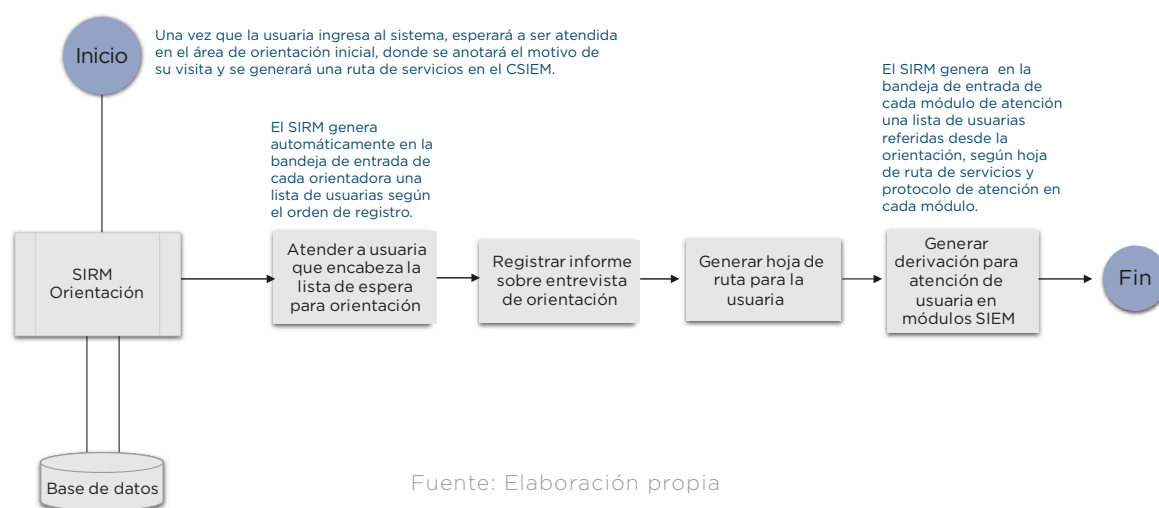
La hoja de ruta de servicios constituye el inicio de los procesos de derivación a los servicios del centro. El flujo comienza una vez que la usuaria es registrada en el sistema e incorporada en la lista de espera para ser atendida por el área de orientación. El subcomponente SIRM del proceso de orientación incluye:

- Un informe de la orientadora sobre la entrevista con la usuaria, en el que se resumen los resultados de la entrevista, incluyendo el motivo de la visita y la situación general del estado de salud, empleo, educación, violencia y otras dimensiones que permitan personalizar la trayectoria de la usuaria en el CSIEM.

- La hoja de ruta de servicios para la usuaria y la derivación a los módulos de atención de que dispone el SIEM, como resultado del análisis de la situación de la usuaria.

La hoja de ruta que se construye en la primera visita de la usuaria al centro es flexible ya que durante el proceso de prestación de servicios se puede modificar a medida que la usuaria y las profesionales de los módulos identifiquen necesidades adicionales de atención. En este sentido, la usuaria puede pasar repetidas veces por el proceso de orientación y modificar cuantas veces sea necesario su hoja de ruta.

Figura 7. Diagrama del subcomponente SIRM para el proceso de orientación



Subcomponente SIRM para el MAI

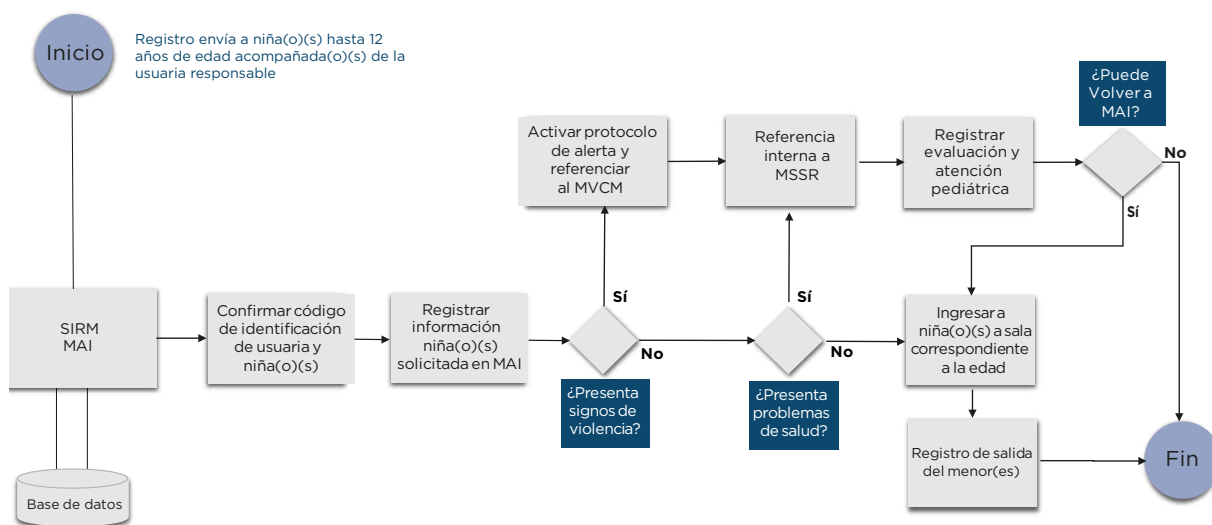
La derivación al MAI se origina cuando una usuaria llega al CSIEM acompañada por niñas(os) menores de 12 años que requieren atención mientras ella recibe los servicios del CSIEM. El subcomponente SIRM del MAI incluye:

- La confirmación de la identificación de las(os) niñas(os) a través del código único de identificación de la usuaria del SIEM, asignado en el proceso de registro.
- El registro de cada niña(o), que incluye:
 - Nombre, edad y sexo, asociado al código único de la madre o acompañante.
 - Fecha de la visita, hora de entrada y de salida.
 - Estado de salud del niño o niña.
 - Atenciones que las(os) niñas(os) reciben en materia de cuidado infantil, estimulación inicial, juegos y otros.
 - Registro de situaciones de emergencia vinculadas a casos de violencia, salud u otros que sean requeridos. Incluye una ficha de indicadores de maltrato/violencia (puede

incluir la activación de código de emergencia).

- Ficha de registro de referencias a otros módulos y contrarreferencias (interna y externa cuando corresponda), o incluso referencias a otras instituciones en casos de violencia contra niñas(os).

Figura 8. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAI



Fuente: Elaboración propia

Subcomponente SIRM para el MAE

Este subcomponente es responsable de registrar todos los servicios del MAE que recibe la usuaria. A partir de la entrevista inicial de la usuaria con la orientadora laboral o empresarial del MAE, el SIRM registra la ruta de servicios en este subcomponente. El subcomponente SIRM en el MAE incluye:

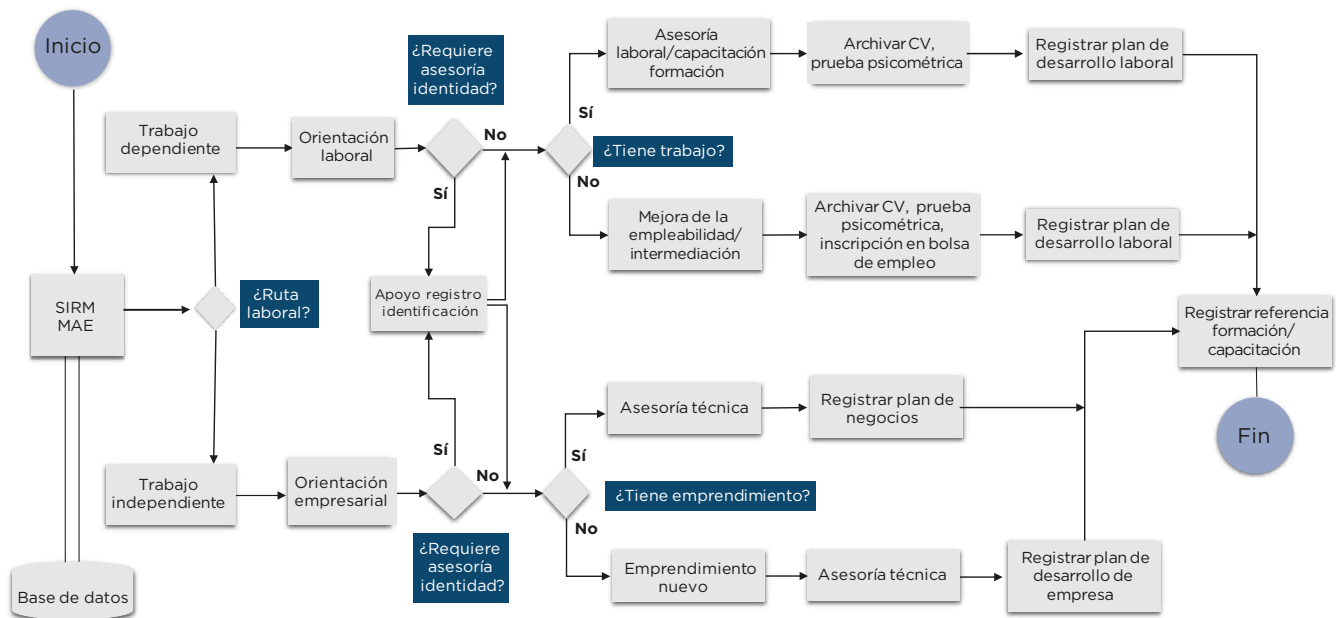
- Información inicial del MAE: Registro de la situación laboral de la usuaria (posee o no empleo o un negocio).
- Registro de selección de ruta laboral:
 - Ruta para el trabajo dependiente.
 - o Registro sobre elaboración del plan de desarrollo laboral. Registro de referencia a servicios o a otros módulos para la activación de dicho plan. Se registran los servicios y las prestaciones asociadas a cada ruta laboral existente, tales como: nivelación de estudios, acceso a bolsa de empleo, elaboración de *curriculum vitae*, capacitación técnica-vocacional, capacitación en habilidades para la vida (formación en competencias blandas), entre otros.
 - Ruta para el trabajo independiente.
 - o Registro según situación: la usuaria busca iniciar un emprendimiento o fortalecer

uno ya existente.

o Registro del plan de negocio (si la usuaria busca fortalecer un emprendimiento existente) o del plan de desarrollo de empresa (si la usuaria quiere iniciar un emprendimiento).

- Registro de seguimiento de progreso y resultados de los planes establecidos.

Figura 9. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAE



Fuente: Elaboración propia

Subcomponente SIRM para el MSSR

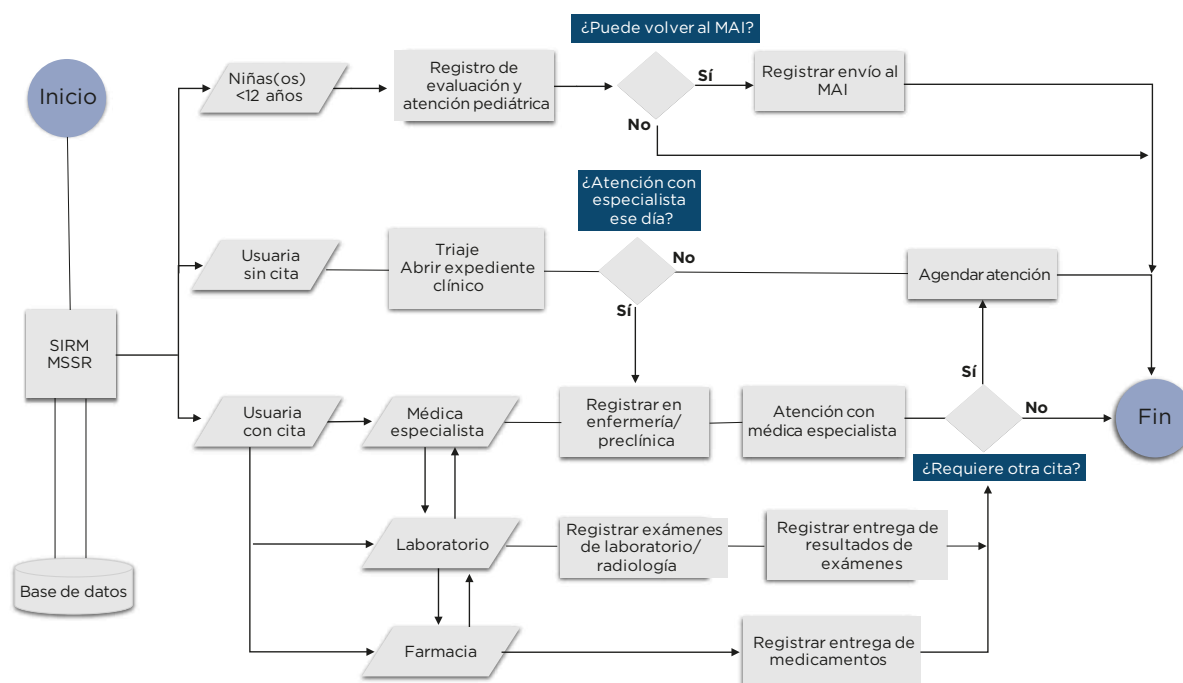
Este subcomponente es responsable de registrar todas aquellas atenciones recibidas por las usuarias que asisten al MSSR del CSIEM. El registro de información se inicia cuando una usuaria ingresa al MSSR. El SIRM del MSSR considera el registro de la información siguiente:

- Recepción del MSSR. Toma de información básica:
 - Fecha de la visita, hora de entrada y de salida.
 - Expediente clínico que registra el estado general de salud de la usuaria, diagnósticos y tratamiento en el MSSR.
- Derivación:
 - Triage para establecer la ruta interna en el MSSR (usar ficha de triaje). Aplica a todas las usuarias del MSSR, con excepción de las que llegan por referencia externa con una cita médica previa.
 - Atención por especialista.

- Atención en servicios diagnósticos.
- Atención en farmacia.
- Otras atenciones.
- Resultado de las fichas e instrumentos de tamizaje del MSSR.
 - Tamizaje de la VCM.
 - Ficha de atención preconcepcional.
 - Ficha de atención para la planificación familiar.
 - Ficha de atención materna.
 - Ficha de atención durante el puerperio.
 - Formulario de solicitud de sonografía obstétrica y ginecológica.
 - Formulario de solicitud de sonografía de mama.
 - Formulario de solicitud de citología cervical.
- Registro de situaciones de emergencia vinculadas con casos de violencia, salud u otros que sean requeridos (puede incluir la activación de código de emergencia); existencia de caso y tipo de emergencia (cuando corresponda).
- Atención especializada para niños(as), adultas mayores, otros grupos. Registro de referencias y contrarreferencias.
 - Referencia interna: desde o hacia el MVCM para atención de casos de VCM. Desde el MAI para atención pediátrica. Desde otros módulos para atenciones en salud. Se usa la ficha de referencia y contrarreferencia interna.
 - Referencia y contrarreferencia externa: desde o hacia la red integrada de servicios de salud (RISS) para atenciones complementarias. Se usa la ficha de referencia y contrarreferencia externa.
- Registro de atenciones (histórico) y resultados de las rutas de atención.

El SIRM para el MSSR dependerá en gran medida de los sistemas de información, registro y monitoreo que utiliza el sistema nacional de salud pública del país. El SIRM en el SIEM busca adaptarse y facilitar la integración con los sistemas de información de las instituciones que forman parte del SIEM.

Figura 10. Diagrama del subcomponente SIRM para el MSSR



Fuente: Elaboración propia

Subcomponente SIRM para el MVCM

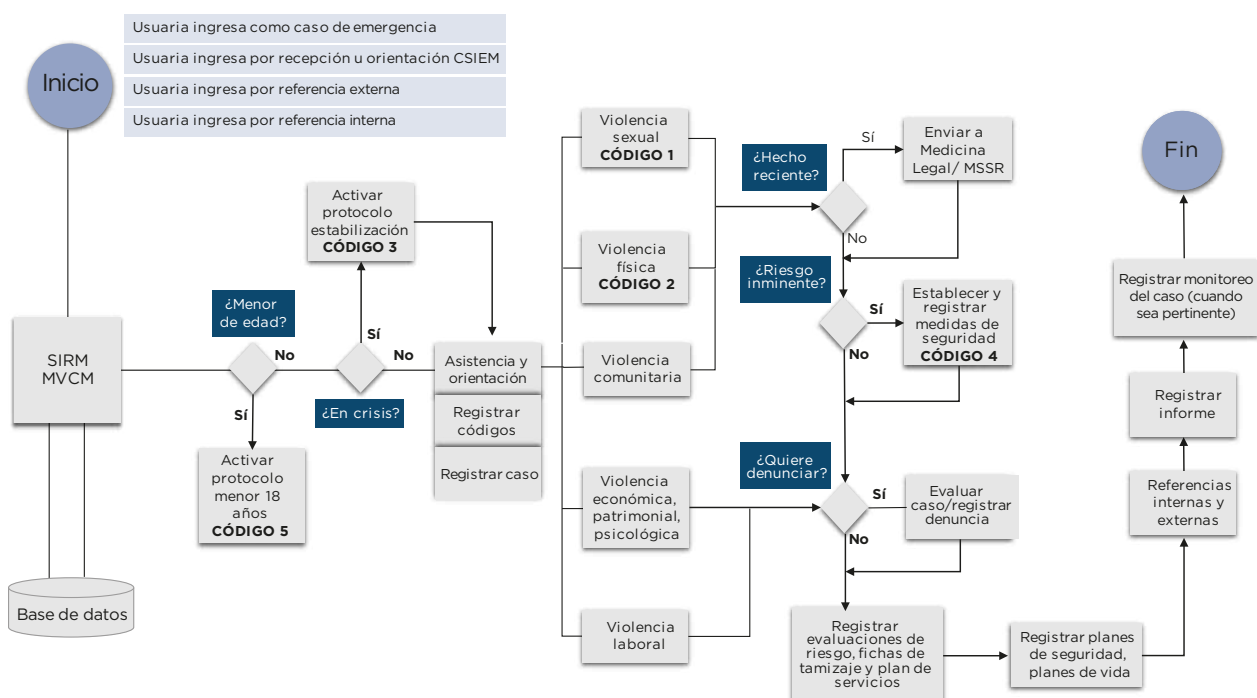
El registro del MVCM se inicia con la recepción y activación de los casos según el tipo de violencia detectado e informado. El SIRM registra el tipo de alerta para cada caso, según la emergencia detectada y la atención que se ofrecerá.

La información a registrar en este subcomponente es la siguiente:

- Recepción del MVCM, se verifica la información de contacto y se registra si la usuaria que viene por una situación de emergencia recibe atención en crisis.
- Registro diagnóstico, la coordinadora del MVCM debe registrar el tipo de acción violenta que se reporta, utilizando los siguientes códigos de emergencia establecidos en el MVCM:
 - Código 1, violencia sexual.
 - Código 2, violencia física.
 - Código 3, estado de crisis emocional.
 - Código 4, riesgo inminente de seguridad para la mujer y/o sus hijos e hijas.
 - Código 5, casos de niñas, niños y adolescentes.
- Apertura de caso en el SIRM para dejar registro sobre las acciones que se llevarán a cabo. El SIRM registra la información correspondiente a las siguientes fichas de información:
 - Ficha de evaluación de riesgo y medidas de seguridad para víctimas/sobrevivientes adultas de violencia sexual.
 - Evaluación de riesgo en casos de otras formas de VCM.

- Ficha de tamizaje de VCM en el MSSR.
- Ficha de tamizaje de violencia laboral en el MAE.
- Plan de servicios.
- Plan de seguridad.
- Plan de vida para mujeres sobrevivientes de distintas formas de VCM, según la guía respectiva.
- Referencias y contrarreferencias internas o externas de usuarias. El SIRM registra también la ficha de referencia interna/intermódulos en el SIEM.
- Monitoreo del caso² y documentación: Todas las actividades del manejo de casos deben ser documentadas:
 - Necesidades de coordinación con otros proveedores de servicios y las coordinaciones que realmente se llevaron a cabo, así como las que se programaron y no se ejecutaron.
 - Notas de progreso del caso.
 - Actualizaciones de documentación clave como la evaluación de riesgos, el plan de servicios, plan de seguridad, plan de vida y otra documentación requerida por el MVCM.

Figura 11. Diagrama del subcomponente SIRM para el MVCM



Fuente: Elaboración propia

² Se monitorean casos seleccionados considerando criterios como situación de alto riesgo de seguridad, casos complejos con múltiples necesidades inmediatas, entre otros.

Subcomponente SIRM para el MEC

El subcomponente SIRM para el MEC permite el registro y monitoreo de las actividades de educación en derechos de las mujeres y prevención de VCM en las áreas de influencia de los CSIEM, y a las y los usuarios de las mismas.

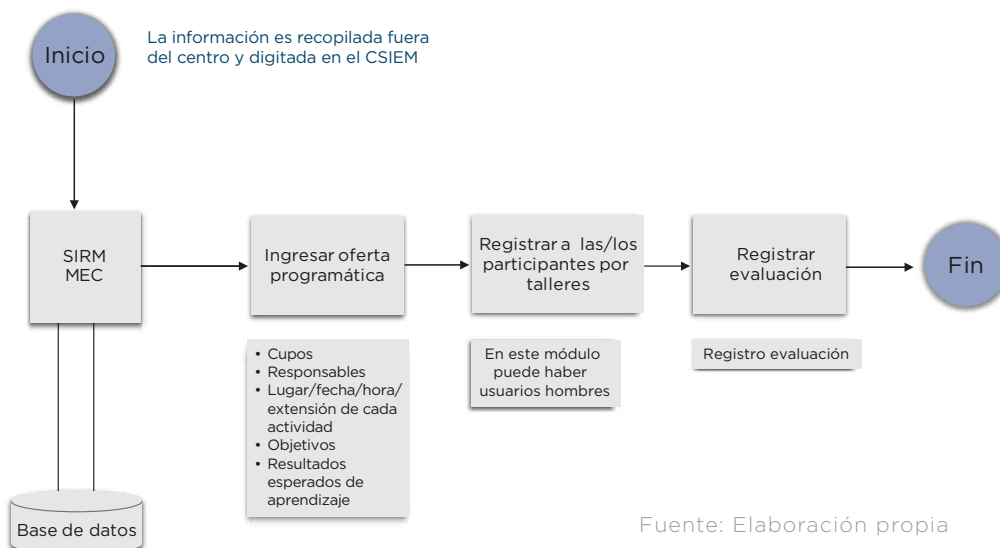
Es posible que cada institución que ofrece actividades en el contexto del MEC tenga una hoja de registro propia para identificar el alcance de cada actividad; sin embargo, se recomienda tener una hoja de registro única para el MEC con identificadores por actividad e institución oferente.

El sistema de registro debe permitir contabilizar a las y los participantes y analizar su participación, según cada curso o para toda la oferta del MEC, de acuerdo con sus características sociodemográficas y con otra información que resulte pertinente a la coordinación del MEC y a la dirección del CSIEM y el SIEM.

El subcomponente SIRM en el MEC incluye:

- El registro de la oferta programática de talleres o cursos disponibles para la población objetivo, incluyendo nombre del curso, objetivos y resultados esperados. Se debe incluir un código de registro único para cada actividad e institución ofertante.
- El registro del lugar, cupos disponibles, fecha, hora, número de horas lectivas, instructor(a) de la actividad que se realiza.
- El registro de participantes. Entre los mínimos registrables, se encuentran:
 - La información sociodemográfica, incluyendo sexo, edad y domicilio.
 - La información sobre su asistencia y participación, incluyendo si ha terminado el curso o si se retiró antes de cumplir con los objetivos del mismo.
- La evaluación que los usuarios hacen de los talleres o programas de formación recibidos, así como la entrega de materiales, la referencia a otros módulos, entre otros.

Figura 12. Diagrama del subcomponente SIRM para el MEC



Fuente: Elaboración propia

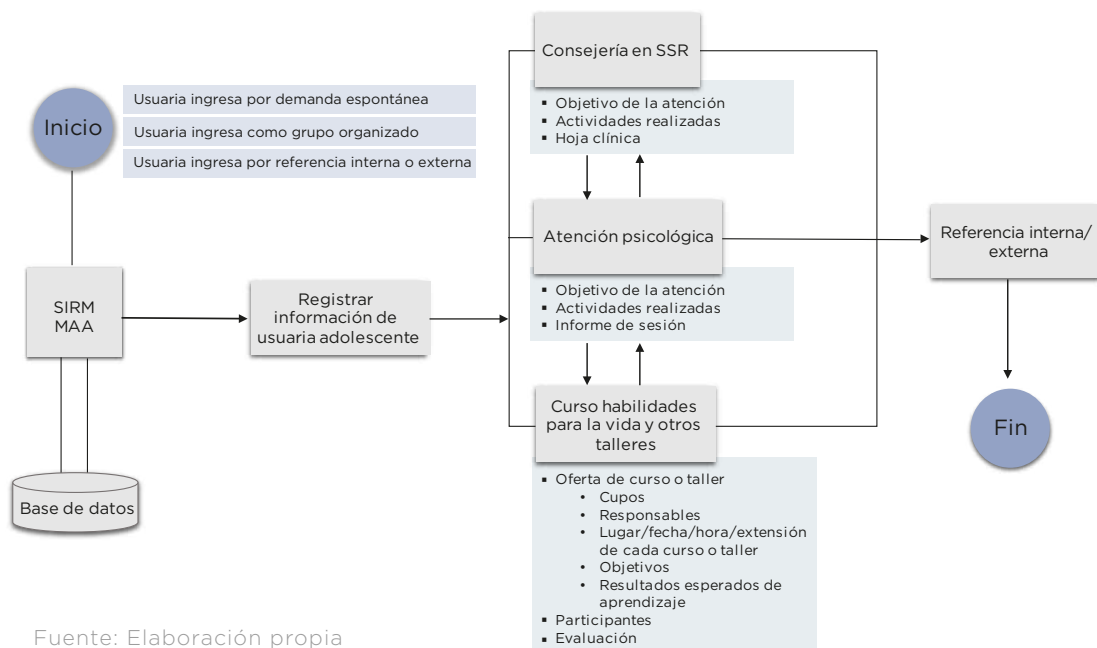
Subcomponente SIRM para el MAA

Este subcomponente del SIRM registra los servicios prestados en el MAA y los datos de las usuarias adolescentes que los usan.

El componente SIRM para el MAA incluye:

- El registro de las adolescentes participantes. Entre los mínimos registrables, se encuentra:
 - El modo de ingreso al MAA, sea como grupo organizado (escuelas, municipalidades, ONG, entre otros), por demanda espontánea o por referencia interna o externa.
 - La información sociodemográfica, incluyendo sexo, edad y domicilio, en caso de que no haya pasado por el proceso de orientación.
 - Los servicios que ha tomado:
 - En consejería en SSR, registrar hoja clínica.
 - En atención psicológica, registrar informe de psicóloga.
 - La información sobre su asistencia y participación en los cursos, incluyendo si ha terminado el curso o si se retiró antes de cumplir con los objetivos del mismo.
 - Referencia y contrarreferencia interna y externa.
- El registro de la oferta programática del curso sobre habilidades para la vida o talleres disponibles para las adolescentes. Se debe incluir un código de registro único para cada actividad e institución oferente.
 - El registro de la fecha, hora, número de horas lectivas o de actividad, e instructor(a) o proveedor de la actividad que se realiza.
 - La evaluación que las adolescentes hacen de los talleres o programas de formación recibidos, así como la entrega de materiales, la referencia a otros módulos, entre otros.

Figura 13. Diagrama del subcomponente SIRM para el MAA



Fuente: Elaboración propia

3.2 Componente de gestión y fortalecimiento del programa SIEM

Este componente fundamental del SIRM tiene el propósito de apoyar la gestión permanente y fortalecer el funcionamiento del programa. Su función principal es monitorear el seguimiento de los indicadores definidos para el SIEM y registrar los avances en materia de cumplimiento de objetivos, metas y actividades.

La información será almacenada en el repositorio central del sistema y estará conectada con los subcomponentes del SIRM vinculados al componente de Registro y Monitoreo, a fin de acceder a las consultas de información que sean necesarias. El acceso a esta información estará regida según los privilegios definidos por el programa.

El componente de gestión y fortalecimiento incluye:

Subcomponente de seguimiento de indicadores

El SIRM permitirá, de manera global, monitorear y dar seguimiento a cada uno de los indicadores acordados en el SIEM para cada módulo de atención. Además, permitirá entregar alertas de cumplimiento o incumplimiento de indicadores, reportes y estadísticas de avance. El acceso a la información estará en concordancia con los privilegios definidos por el programa, y en caso de que se requieran, los datos podrán ser descargados a planillas tipo Excel y formato PDF.

La coordinación y manejo de la información del componente de seguimiento de indicadores estará a cargo de la Dirección/Coordinación Nacional del SIEM; su objetivo central es entregar información oportuna y de calidad para la toma de decisiones al más alto nivel en esta materia.

El seguimiento se realizará a partir de la matriz de monitoreo propuesta para el SIEM, la que incluye indicadores de cantidad, cobertura, eficacia y calidad. El SIRM será un elemento central para la medición de estos indicadores puesto que serán calculados con datos del sistema y de forma automática.

Es importante tener presente que el acceso a la información estará regulado de acuerdo con el perfil asignado a cada operador(a) del sistema, que podrá ingresar, editar y consultar información según los privilegios de acceso otorgados. Es por ello que se propone una matriz que regula el acceso de acuerdo con el perfil y el tipo de información de la atención en el anexo 1. Esta matriz es indicativa y debe adecuarse a la normativa de cada país relacionada con el acceso a la información.

4. CONSIDERACIONES TECNOLÓGICAS DEL SISTEMA

El diseño de una plataforma para el SIRM debe considerar una implementación modular y flexible en el tiempo, que permita crecer no solo en cantidad de registros de información, sino también en la calidad de la misma.

En este sentido, un requisito importante es el uso de plataformas tecnológicas integradas, que mejoren la eficiencia y simplifiquen los actos y procedimientos administrativos para proporcionar una atención integral y de calidad a los usuarios del SIEM.

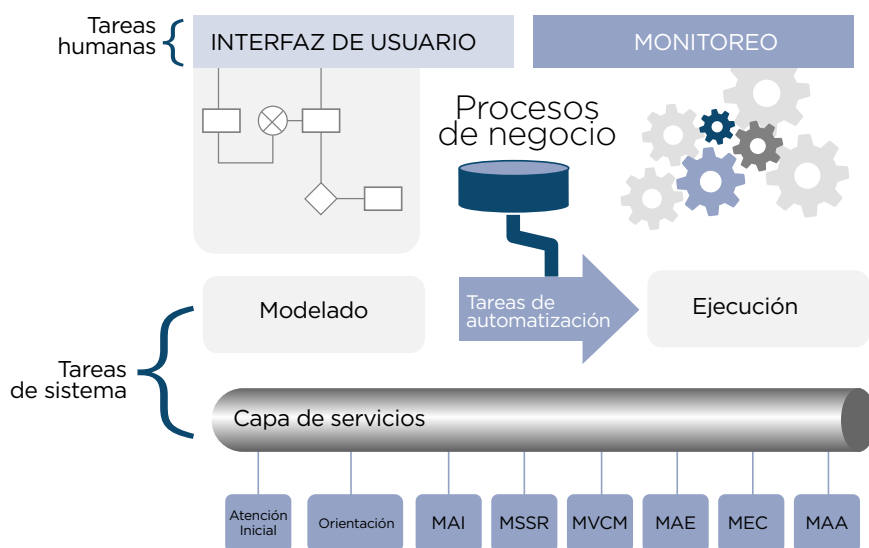
Es por ello que el SIRM considera un desarrollo informático alineado al estándar tecnológico actual. De acuerdo con los requerimientos del sistema y con los flujos de atención de cada uno de los módulos de servicio, se recomienda que la solución tecnológica para el diseño del sistema sea una herramienta de gestión de procesos de negocios (*BPM, business process management*), dado que se ajusta perfectamente a las necesidades del SIEM, y le otorga flexibilidad y adaptabilidad en el tiempo.

Mediante esta tecnología, los procesos de negocio serán más efectivos, transparentes y ágiles, y generarán menos errores a la hora de ingresar un dato. En la actualidad, en el mercado tecnológico existe una variada gama de herramientas de este tipo, algunas licenciadas y otras de uso libre u *open source*.

No obstante, para el desarrollo del SIRM se recomienda un esquema de licenciamiento del tipo “código liberado” de acuerdo con las directrices de la institución a cargo de la Dirección/ Coordinación del SIEM y/o de los estándares de programación establecidos para aplicación de los programas sociales en cada país. En la figura 14, se presenta un esquema con los componentes centrales de un modelo de BPM.

Lo que se pretende con esta tecnología es optimizar el desempeño de los procesos de negocio del funcionamiento del SIEM, manteniendo sincronizada la ejecución de los procesos operativos de cada módulo de atención.

Figura 14. Esquema general proceso BPM del SIRM



Fuente: Elaboración propia

ANEXOS

Anexo 1. Acceso a la información sobre la atención del SIEM según el perfil del operador (a) del SIRM

Perfil de usuario del SIRM								
Tipo de información de la atención	Recepcionista	Orientadora	Funcionaria de módulos de atención	Coordinadora/ <i>case manager</i> del módulo de atención	Gerenta del CSIEM/ jefa de módulos del SIEM	Gerenta de proyectos y programa/ Unidad de informática/ Unidad de monitoreo y evaluación	Directora/ coordinadora nacional de SIEM	Enlace técnico asociado al servicio
Datos sociodemográficos y de contacto de las usuarias	Ingresar Editar Consultar	Ingresar Editar Consultar	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar
Lista de espera para la orientación		Consultar						
Datos de las entrevistas realizadas por la orientadora		Ingresar Editar Consultar	Consultar	Consultar	Consultar			
Hoja de ruta	Consultar	Ingresar Editar Consultar Derivar	Consultar	Ingresar Editar Consultar Derivar	Ingresar Editar Consultar Derivar			
Programación de citas	Consultar	Consultar	Ingresar Editar Consultar	Ingresar Editar Consultar	Ingresar Editar Consultar			
Prestaciones recibidas		Consultar	Ingresar Editar Consultar	Ingresar Editar Consultar	Consultar	Consultar	Consultar	Consultar solo su servicio

Perfil de usuario del SIRM								
Tipo de información de la atención	Recepcionista	Orientadora	Funcionaria de módulos de atención	Coordinadora/ case manager del módulo de atención	Gerenta del CSIEM/ jefa de módulos del SIEM	Gerenta de proyectos y programa/ Unidad de informática/ Unidad de monitoreo y evaluación	Directora/ coordinadora nacional de SIEM	Enlace técnico asociado al servicio
Registro de situaciones de emergencia por MVCN, códigos		Consulta	Solo funcionarias del MVCN Consulta	Sólo coordinadora del MVCN y su <i>back up</i> Ingresa Edita Consulta	Consulta			
Planes de seguridad de las mujeres elaborados en el MVCN		Consulta	Solo funcionarias del MVCN Ingresa Edita Consulta	Solo coordinadora y case manager del MVCN Ingresa Edita Consulta	Consulta			
Referencias y contrarreferencias internas o externas		Consulta	Consulta	Ingresa Edita Consulta Deriva	Ingresa Edita Consulta Deriva			
Expediente clínico de la mujer			Solo funcionarias del MSSR Ingresa Edita Consulta	Solo coordinadora del MSSR Consulta				

Perfil de usuario del SIRM								
Tipo de información de la atención	Recepcionista	Orientadora	Funcionaria de módulos de atención	Coordinadora/ <i>case manager</i> del módulo de atención	Gerenta del CSIEM/ jefa de módulos del SIEM	Gerenta de proyectos y programa/ Unidad de informática/ Unidad de monitoreo y evaluación	Directora/ coordinadora nacional de SIEM	Enlace técnico asociado al servicio
Lista de espera para MSSR		Consulta	Solo funcionarias del MSSR Ingresa Edita Consulta	Solo coordinadora del MSSR Consulta				
Planes de negocio o de desarrollo laboral		Consulta	Solo funcionarias del MAE Ingresa Edita Consulta	Solo coordinadora/ <i>case manager</i> del MAE Consulta				
Planes de vida de las adolescentes		Consulta	Solo funcionarias del MAA Ingresa Edita Consulta	Solo coordinadora del MAA Consulta				
Protocolos de atención de los módulos	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Ingresa Edita Consulta	Consulta

Perfil de usuaria del SIRM								
Tipo de información de la atención	Recepcionista	Orientadora	Funcionaria de módulos de atención	Coordinadora/ <i>case manager</i> del módulo de atención	Gerenta del CSIEM/ jefa de módulos del SIEM	Gerenta de proyectos y programa/ Unidad de informática/ Unidad de monitoreo y evaluación	Directora/ coordinadora nacional de SIEM	Enlace técnico asociado al servicio
Evaluaciones de satisfacción de las mujeres con los servicios	Además de la recepcionista puede asignarse personal administrativo para el levantamiento de la encuesta. Ingresar Editar Consultar	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta
	Reportes de información con datos agregados por territorio y centros de atención	Consulta	Consulta	Consulta	Consulta	Ingresar Editar Consultar	Consulta	Consulta
No tiene acceso								

Notas:

-Tanto la lista de espera de la orientación como los reportes de información con datos desagregados por territorio y centros de atención se generan automáticamente en el SIRM.

-En el caso del MSSR, la persona que realiza el triaje debe tener los mismos permisos de acceso al SIRM que las *case managers* de los módulos de atención.

HERRAMIENTA 12