

Instancias entre el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y los Colaboradores Acreditados

Reporte N°11

“Orientaciones para el uso de la plataforma SIS”

Reporte segundo ciclo de instancias 2023 Orientaciones para el uso de la plataforma SIS

I. Introducción

En consideración al trascendental rol que cumplen los Colaboradores Acreditados en el despliegue de la oferta programática del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, a través de su Unidad de Gestión de Colaboradores, ha liderado desde el 2022 espacios de comunicación permanente entre los Colaboradores Acreditados y el Servicio con el principal objetivo de transferir lineamientos, orientaciones y definiciones institucionales y, de esta forma, disminuir las asimetrías de información, así como también disponer de espacios de participación y colaboración.

En este contexto, en el marco del onceavo espacio de conversación del año 2023, se convocó a los Colaboradores Acreditados a participar de una jornada de orientaciones para el uso de la plataforma SIS.

Siguiendo con lo anterior, el presente documento responde al compromiso adquirido con los Colaboradores respecto de sistematizar las respuestas y aclaraciones a cada una de las consultas realizadas por los asistentes durante la jornada.

II. Antecedentes de la instancia

La instancia desarrollada el 16 de agosto, tuvo como objetivo brindar orientaciones para el uso de la plataforma SIS que se aplicarán durante el año 2023, los que emergen como resultado de una revisión de aquellos que ya se han implementado, así como también las recomendaciones y clarificación de las diversas instancias.

Dicha instancia contó con **1.004 asistentes**, quienes actuaron en representación de **165 Colaboradores Acreditados** del Servicio.

III. Metodología de la instancia

Esta instancia se estructuró con un espacio de bienvenida y dos bloques de trabajo, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Bloque N°1: Orientaciones para el uso de la plataforma SIS
- Bloque N°2: Respuestas por parte de los expositores

IV. Recopilación de consultas realizadas por Colaboradores a partir de las temáticas expuestas

En virtud de las preguntas y/o consideraciones planteadas por los asistentes en esta instancia, en este apartado se entregan las respuestas y definiciones institucionales orientadas a disminuir las asimetrías de información que puedan presentar los Colaboradores Acreditados en relación con el uso de la plataforma SIS.

En base a lo anterior, y para una mejor comprensión, la información se agrupará en cinco tópicos:

- a) Ingreso de información a la plataforma SIS.
- b) Corrección de información en la plataforma SIS.
- c) Registro de trabajadores.
- d) Solicitudes de mejoras a la plataforma SIS.
- e) Material de apoyo.

a) Ingreso de información a la plataforma SIS

Cuando existe una derivación de un NNA migrante sin DNI, ¿cómo se ingresa al proyecto?

Revisar en SIS, centro de documentación "Instructivo de ingreso especial de NNA sin RUT".

Respecto apartado situación migratoria, ¿existe un plazo para registrar información de NNA en la plataforma?

La información se debe completar en los plazos estipulados en las orientaciones técnicas de cada programa. No obstante, si insta a completar la información sobre la situación migratoria cuando el proyecto tome conocimiento sobre esta.

¿Qué elementos son los centrales que se deben reportar en la plataforma?

Toda la información que se solicita en la plataforma se debe reportar.

¿Cuáles son los diagnósticos mínimos para completar?

Toda la información que se solicita en la plataforma se debe reportar.

¿Los datos de diagnóstico hay que ir actualizándolos? ¿hay una periodicidad establecida o es solo cuando se constituyen hechos relevantes o que modifican la situación actual?

En las orientaciones técnicas de cada programa se indica la periodicidad establecida para actualizar los diagnósticos.

¿Cuál es el tiempo designado para la realización de diagnósticos sociales y psicológicos?

Los tiempos para realizar los diagnósticos están definidos en las Orientaciones Técnicas de cada programa.

¿Los PRM deben subir diagnósticos de drogas?

Los PRM deben completar toda la información de diagnóstico solicitada en la orientación técnica del Programa.

Para los programas ambulatorios, ¿cuántas áreas de intervención mínima se deben agregar al PII? y ¿cuál es el plazo para subir la gestión realizada a la plataforma?

Dependerá de lo indicado en cada orientación técnica.

Para los planes de intervención hay una nueva pestaña "gestionar plan de intervención", ¿en qué consiste? ¿es obligatorio completarla?

Esta pestaña es para ir registrando los eventos de intervención. Es obligatorio completar los eventos de intervención.

¿A qué apunta la fecha de término del PII?

Dentro del Plan de intervención es una fecha estimada de término del PII.

¿Como se ingresa la fecha de finalización de PII? En caso de residencias muchas veces no existe fecha de egreso ni a corto ni mediano plazo, por tanto, ingresar fecha final de PII es difícil.

Es una fecha estimada de término, revisar orientaciones técnicas.

¿Cómo se registran los talleres realizados a NNA o adultos responsables que son miembros de la comunidad?

No se registran talleres.

¿Se puede obtener el histórico de NNA, luego de ser egresado de SIS?

No, sólo es posible estando vigente en el proyecto.

¿Durante el proceso de intervención, ¿se puede agregar si hay alguna situación de maltrato?

Si, de acuerdo con las orientaciones técnicas de cada programa, esa información se puede incluir en la actualización de los diagnósticos.

Cuando se realiza la circular por nueva vulneración, ¿se debería ingresar dicho antecedente?

Si, se debe ingresar esa situación en la actualización del diagnóstico, de acuerdo a lo indicado en cada Orientación Técnica y a la indicado en la circular mencionada.

En el diagnostico psicológico y psiquiátrico, ¿se debe incorporar el diagnóstico psiquiátrico en los casos que el NNA este en tratamiento con servicio de salud?

Se debe completar toda la información solicitada en las orientaciones técnicas de cada programa.

Solicitamos la apertura de un PII, tuvimos que cerrar igual el mes. Ahora, ingreso eventos, ¿cómo gestiono la subvención de esa NNA o con quien lo trato?

Luego de registrar los eventos, debe cerrar nuevamente el mes "Resumen Atención Mensual". Este nuevo cierre se traspasa a módulo de pago de subvención según las fechas publicadas en "calendario 2023", publicado en SIS.

En la pestaña de SALUD, según la indicación que se dio, ¿la información de antecedentes de salud (discapacidad y/o enfermedad crónica) será transversal a todos los programas o sólo algunos?

Es una información requerida para todos los NNA que son atendidos.

¿Hasta cuándo está en vigencia la resolución 2672?

Aún están vigentes, se informará de nuevas actualizaciones, las cuales quedan en Centro de documentación

b) Corrección de información en la plataforma SIS

Si el nombre del niño en el sistema se digito mal por error, ¿es posible modificar?

Sí, se debe realizar un Ticket, y enviar la solicitud con certificado de nacimiento para validar la identidad o bien con otro documento que lo valide en caso de extranjeros.

¿La lista de espera permite eliminar a NNA que no serán ingresados al proyecto?

Se debe egresar del proyecto, indicando la causal correspondiente.

Si una orden 80 bis es rechazada por un error en el ingreso de la información en el sistema, por ejemplo, en el apellido del niño. ¿Se debe enviar un ticket para modificar dicho error en el registro? ¿Para que sea validado una vez corregido se debe enviar un nuevo ticket, o se puede realizar ambas solicitudes en un mismo ticket?

Se debe subir la nueva Orden corregida y generar ticket de esta categoría, luego quedará disponible para prevalidar.

Cuando se realiza un egreso, el sistema no permite subir el adjunto una sola vez, hay que realizar dicha acción dos veces para que se grabe. ¿Lo pueden modificar para que pueda quedar grabado el adjunto sin tener que subirlo dos veces?

En algunos casos esto sucede porque se mantiene la sesión abierta un tiempo muy largo sin actividad, se debe evitar esta situación.

¿Es posible modificar el tiempo en que la plataforma nos mantiene conectados? Muchas veces se cierra y la información se pierde.

Es algo que podría evaluarse para el desarrollo de la nueva plataforma de información.

En la plataforma se borraron intervenciones realizadas en el mes de agosto, como están guardadas no tengo problema en subirlas nuevamente, pero en el sistema quedarán como atrasadas, ¿eso lo veo a través de ticket?

No se está midiendo la oportunidad del registro.

¿Es posible que se modifique el tiempo que la plataforma entrega para realizar los registros de intervención? ¿Pueden dar 5 días en vez de 3 para pasar los registros de intervención?

No se está midiendo la oportunidad del registro, por lo cual debiera poder registrarlo.

¿Cuál es el procedimiento para cambiar a una familia de acogida externa de un proyecto a otro en el módulo familias?

Una opción es derivar a la familia, y lo otro sería caducarla para que se registre en el otro proyecto.

¿Cómo actualizo los datos en caso de nombre o género?

Se debe enviar Ticket.

Cuando existen dificultades para sacar reportes, al ingresar los datos solicitados, no aparece la página con excel o pdf y tampoco da la opción, ¿Cómo se puede resolver?

Confirmar si existe información de acuerdo con los datos seleccionados para el reporte solicitado.

Si hago modificación del PII asociado a resolución, ¿en el sistema se actualiza también?

Sí, actualizar la información del PII.

Los eventos eliminados o no reflejados es algo que siempre ha pasado. Los eventos se borran, hay que revisar a fin de mes y volverlos a subir.

En algunos casos esto sucede porque se mantiene la sesión abierta un tiempo muy largo sin actividad, se debe evitar esta situación.

En relación con los eventos, ¿por qué no se pueden subir las mismas paramétricas?, ej. entrevista a la familia o adulto relacionado.

Sí, se pueden, pero hay una restricción respecto a registrarla el mismo día.

En la planilla de reportes se mantienen casos vigentes del mes anterior, que ya han sido egresados. Esto genera problemas para ingresar nuevos casos. ¿Cómo solucionar esta situación?

Revisar la fecha de egreso, una vez egresado no podría estar vigente.

Es necesario que, en el diagnóstico escolar, se pueda bajar el certificado de alumno regular, ya que es una exigencia y si los adultos no lo traen o los colegios no los entregan nos evalúan con nota 1.

Mineduc no cuenta con este certificado.

c) Registro de trabajadores.

Cuando un trabajador deja de trabajar en el proyecto, ¿se debe realizar alguna gestión en SIS?

Se debe caducar la relaciona del trabajador con el proyecto en SIS.

¿La única manera de "eliminar" a un trabajador que ya no se encuentra en el proyecto es por sistema ticket? ¿hay una manera más rápida?

Revisar en centro de documentación de SIS, "Registro de Trabajadores".

¿Como ingresar nuevos profesionales que realizan registro de intervenciones?

Revisar en centro de documentación de SIS, "Registro de Trabajadores".

Cuando se hace el ingreso a un nuevo trabajador que cuenta con usuario vigente en otros programas o Colaborador en SIS (ya que no siempre se caduca el usuario una vez trabajador/a cesa funciones), se producen dificultades para el ingreso del trabajador a la plataforma. Se vincula sin problemas al proyecto, pero usuario no puede ingresar a su cuenta y por tanto no puede levantar ticket. Frente a lo anterior, ¿cuál sería la recomendación para habilitar al usuario de la manera más expedita posible?

Enviar el ticket para caducar al trabajador de la otra institución, para luego crear en su proyecto.

Se observan trabajadores que no han podido tener su propia cuenta para ingresar a la plataforma SIS, a pesar de realizar todo lo señalado, al momento de volver a ingresar y poner sus contraseñas, no logran acceder. ¿Qué se puede hacer en ese caso? Coincide, que todos han estado en proyectos anteriormente.

Enviar ticket y revisar en centro de documentación de SIS, "Registro de Trabajadores".

¿Hay que tener registrado a todos los trabajadores de la residencia o solo a los que son financiados por la subvención?

Sólo se registran los que intervienen con el NNA (duplas psicosociales), director, administrador financiero.

Para poder crear al usuario como director del programa ¿se necesita autorización del respectivo supervisor?

Es quien designa el Director/a del proyecto.

¿Puede un mismo trabajador estar asociado en distintos proyectos?

Si.

Cuando se quiere dar de baja a trabajadores, no puedo poner caducado, la plataforma señala que no se puede.

Puede ser problema del rol de quien lo está realizando, debe realizarlo el Administrador del Proyecto (Director/a).

¿Pueden las OCAS tener un acceso universal a SIS en donde estén contenidos todos los proyectos y en consecuencia toda la información relativa a los proyectos que ejecuta?

Sí pueden acceder, debe crearse los usuarios con el rol de "Administrador de Institución", solicitar a través de Ticket.

d) Solicitudes de mejoras a la plataforma SIS

¿Es posible que haya un convenio para tener el Registro social de hogares?

Se está trabajando en un convenio con MDS.

Históricamente, los trabajadores de los Colaboradores han levantado información respecto al desgaste laboral que genera en los equipos de trabajo el doble registro asociado a los formatos internos de cada colaborador y el registro SIS. Dada la importancia del registro y que la gestión administrativa es parte del desarrollo técnico de los procesos de intervención, ¿existe en el corto o mediano plazo la intención de que SIS pase de un sistema de reporte a un sistema integrado que reúna información intersectorial y que además sea la única forma de registro de procesos, incorporando -tal vez-, una pestaña de imprimir en la gestión de planes de intervención'.

El nuevo desarrollo del Sistema contempla estas mejoras.

¿Como se ha pensado resolver la tensión entre la solicitud de certificados de inscripción en sistema de salud y, además, la información de la situación de salud del niño, con los derechos del paciente? Los centros médicos no entregan estos datos y los adultos a cargo de los niños, la mayor parte de las veces tampoco. ¿Podrían generar un convenio con el MINSAL, más actualizado?

Se está trabajando en convenios con MINSAL y FONASA.

¿Es posible que se gestione que dentro del apartado MINSAL, exista la asistencia de los NNA a controles de salud en tiempo real?

Se está trabajando en convenios con MINSAL y FONASA. No obstante, las bases de MINSAL no son actualizadas.

¿Se modificará el diagnóstico social con los instrumentos actuales como el registro social de hogares?

Se está trabajando en un convenio con MDS.

¿Cada cuánto tiempo se actualiza la información del MINEDUC y de salud, en la plataforma?

Mineduc 1 vez al mes, MINSAL no cuenta con actualización porque no está firmado el convenio aún.

¿Será posible agregar isapre o capredena?

Se evaluará para incorporar en datos de salud.

e) Material de apoyo.

¿Dónde se encuentran los tutoriales presentados? ¿Podrían adjuntar el link para acceder a ellos?

Se encuentran en la página <https://www.sis.mejorninez.cl/>, luego "Centro de Documentación"

¿Existe un instructivo actualizado del SIS para poder revisar?

No.

¿Se hará una capacitación a los nuevos proyectos DCE respecto al registro que deberán realizar en el SIS?

Sí. Se informará oportunamente a los nuevos proyectos DCE.

Antes existía un evento asociado al co-garante, ¿ese ya no existe en el SIS?

No existe.