

## **Preguntas Frecuentes Surgidas en las Mesas de Trabajo del SIAGF**

Documento de Trabajo  
Superintendencia de Seguridad Social  
14.02.2008

Con el objetivo de resolver las interrogantes que se planteen en el proceso de implementación del SIAGF, se sistematizan a continuación un conjunto de preguntas que se han efectuado en el contexto de las Mesas de Trabajo, con sus respectivas respuestas:

<b>I.</b>	<b>Preguntas Relacionadas con los Medios de Interacción con el SIAGF.....</b>	<b>3</b>
1	¿Cuáles son las particularidades que implica interactuar a través de web services o de interfaz web?..	3
2	¿Desde cuándo se podrá acceder a la Interfaz Web? .....	4
3	¿Cuáles son los plazos que se contemplan para el desarrollo de los web services?.....	4
4	¿Existirá algún proceso de coordinación relacionado con el desarrollo e implementación de los web services? .....	4
<b>II.</b>	<b>Preguntas Relacionadas con la Forma de Operar en Régimen en el SIAGF a través de Web Services.....</b>	<b>4</b>
5	¿Serán modificada la documentación necesaria para el desarrollo e implementación de los web services que actualmente existe en el Portal del SIAGF?.....	5
6	¿Cómo se van a realizar las operaciones vía web services que actualmente las Entidades Administradoras efectúan de manera masiva y automática? .....	5
7	¿Cómo puedo saber qué significa cada mensaje de respuesta de los web services?.....	5
8	¿Cómo funciona la respuesta en caso de ingreso no exitoso al SIAGF cuando se utiliza el web services? .....	6
9	¿Qué sucede si el SIAGF no se encuentra operativo y no puede prestarse el servicio por razones de sistema no imputable a la Entidad Administradora? .....	6
10	¿Puede implementarse el mecanismo de los web services en caso que la Entidad Administradora tenga instalado en la Agencia respectiva, un sistema de información distinto de aquél en el que luego se procesa la información?.....	6
11	¿Cómo opera el Servicio de Actualización de Datos en el SIAGF? .....	7
12	¿Cómo opera el uso del Token en los web services del SIAGF?.....	7

<b>III. Preguntas Relacionadas con Aspectos Jurídicos .....</b>	<b>8</b>
13 ¿Cómo opera el SIAGF en materia de tratamiento de datos personales, en la medida que se podría estar proporcionando información a destinatarios no autorizados.....	8
14 ¿Por qué la respuesta que entrega el SIAGF frente a la consulta de reconocimiento es información histórica y no sólo respecto de los reconocimientos vigentes?.....	8
15 ¿Cómo se reconocerá a un causante de un beneficiario extranjero que no tenga RUN porque aún está en proceso de regularizar su situación? .....	8
16 ¿Cómo operará la extinción de reconocimientos en el proceso de regularización? .....	9
<b>IV. Preguntas Relacionadas con el Poblamiento Inicial.....</b>	<b>9</b>
17 ¿Existirá un nuevo proceso de Poblamiento Inicial? .....	9

## **I. Preguntas Relacionadas con los Medios de Interacción con el SIAGF**

### **1 ¿Cuáles son las particularidades que implica interactuar a través de web services o de interfaz web?**

Las Entidades Administradoras podrán interactuar con el SIAGF a través de dos opciones: a) Sitio Web o b) Web Service. Ambos mecanismos contemplan las mismas funcionalidades, con la única diferencia que en el primer caso, deberán efectuar el proceso de autenticación, ingreso, consulta, extinción y actualización de causantes de forma individual a través del formulario web que para dichos efectos contempla el Sistema de Información. En el segundo caso, los mismos procesos que realicen las Entidades en sus propios sistemas se verán reflejados de manera automática en el SIAGF.

Ambos sistemas no son excluyentes, siendo absolutamente factible que una Entidad Administradora que hubiere optado inicialmente por la utilización de la interfaz web, pueda luego migrar a la utilización de web services.

Ahora bien, para aquellas Entidades Administradoras que manejen altos volúmenes de transacciones es muy recomendable la utilización de web services, para que de esta manera cuenten con una vía de interacción con el SIAGF que opere de manera automática, sin que exista la necesidad de duplicar los procesos realizados en su gestión tradicional.

En efecto, la utilización de web services supone que las Entidades Administradoras continuarán realizando su función de la misma manera en que lo realizan actualmente, debiendo sólo adicionar a sus propios sistemas la posibilidad de interactuar con el SIAGF. Para los efectos de cumplir dicho objetivo, las Entidades Administradoras deberán realizar las adecuaciones necesarias en sus propios sistemas de información, con el fin de que a éstos se integren los web services contemplados por el Sistema de Información. A través de este proceso de integración, se logrará que las Entidades puedan realizar las funcionalidades de consultar, ingresar, extinguir, y actualizar reconocimientos desde sus propios sistemas internos, sin que exista duplicidad de trabajo y manteniendo actualizada la base de datos del SIAGF de manera automática.

Lo anterior implica que el uso de web services en el SIAGF será transparente tanto para el beneficiario que solicita el reconocimiento de la asignación familiar, como para el funcionario de la Entidad Administradora que deba tramitarlo, en tanto deberá interactuar con el mismo sistema que lo ha hecho siempre, pero que ahora se encontrará integrado y conectado con el SIAGF (ambos coexisten y funcionan al unísono).

## 2 ¿Desde cuándo se podrá acceder a la Interfaz Web?

Aún cuando actualmente las Entidades Administradoras pueden acceder al Manual de Usuario de la Interfaz Web en el Portal del SIAGF, éste medio de interacción aún no será liberado, sino hasta el 4 de marzo, fecha en la cual comienza en forma paralela el QA tanto de los web services como de la interfaz web.

## 3 ¿Cuáles son los plazos que se contemplan para el desarrollo de los web services?

En función de lo establecido en el Plan de Trabajo propuesto por la Superintendencia de Seguridad Social, la adecuada implementación de los web services requiere, a grandes rasgos, de tres etapas:

- a) **Desarrollo de Web Services del SIAGF:** supone lograr la implementación efectiva y prueba de los 5 web services contemplados en el SIAGF (autenticación, ingreso reconocimiento, extinción reconocimiento, actualización causante, consulta causante) lo cual involucra la generación del cliente para conexión, la generación del XML respectivo y efectuar las pruebas de invocación respectivas. Se prevé que esta etapa se inicie el 14 de enero y finalice el 15 de febrero de 2008.
- b) **Modificación de Sistemas Internos:** supone incorporar las adaptaciones que requieren los propios sistemas de cada Entidad Administradora. Se prevé que esta etapa se inicie el 14 de enero y finalice el 22 de febrero de 2008.
- c) **Integración de Sistemas con Web Services:** supone verificar el funcionamiento de los web services que ya han sido integrados en los sistemas de información de cada Entidad Administradora. Se prevé que esta etapa se inicie el 25 de febrero y finalice el 03 de marzo de 2008.

Adicionalmente, una vez que los web services se encuentren implementados y funcionando, se contempla una cuarta etapa, de control de calidad de los web services ya integrados a los sistemas internos de cada Entidad Administradora (denominado también periodo de QA de Web Services). Se prevé que esta etapa se inicie el 04 de marzo y finalice el 27 de marzo de 2008.

## 4 ¿Existirá algún proceso de coordinación relacionado con el desarrollo e implementación de los web services?

La Superintendencia de Seguridad Social ha constituido diversas Mesas de Trabajo, con la finalidad de coordinar de manera adecuada el trabajo que se deba realizar para la implementación definitiva de los web services por parte de las Entidades Administradoras. Dichas Mesas de Trabajo se encuentran integradas por los representantes de la Superintendencia, de la empresa tecnológica que provee servicios a ésta, y de los representantes de las Entidades Administradoras que informaron que utilizarían dicho medio de interacción.

## II. Preguntas Relacionadas con la Forma de Operar en Régimen en el SIAGF a través de Web Services

**5 ¿Serán modificada la documentación necesaria para el desarrollo e implementación de los web services que actualmente existe en el Portal del SIAGF?**

Desde el 11 de enero se encuentran disponibles en el Portal Oficial del SIAGF, los insumos necesarios para los desarrollos y pruebas en régimen.

Sin perjuicio de lo anterior, se especifica que dicha documentación puede ir actualizándose, precisamente en función de los ajustes que surjan en las Mesas de Trabajo, en virtud de lo cual es fundamental que las Entidades Administradoras accedan a dicha fuente oficial de información en forma periódica y revisen la actualización de los documentos.

Con el fin de informar adecuadamente el control de cambio de los documentos, cada vez que exista alguna actualización será informada en el Portal Oficial del SIAGF, publicándose las nuevas versiones, las cuales consideran la bitácora de cambios respectivas, todo lo cual además será informado a través de correo electrónico a los contactos que forman parte de la lista de distribución de cada Mesa de Trabajo.

**6 ¿Cómo se van a realizar las operaciones vía web services que actualmente las Entidades Administradoras efectúan de manera masiva y automática?**

Para todos los efectos, las Entidades Administradoras que utilicen web services continuarán realizando su función de la misma manera en que lo realizan actualmente, debiendo sólo adicionar a sus propios sistemas, la posibilidad de interactuar con el SIAGF. Para los efectos de cumplir dicho objetivo, las Entidades Administradoras deberán realizar las adecuaciones necesarias en sus propios sistemas de información, para que a éstos se integren los web services contemplados por el SIAGF.

A través de este proceso de integración, se logrará que las Entidades Administradoras puedan realizar las funcionalidades de consultar, ingresar, extinguir, y actualizar reconocimientos desde sus propios sistemas internos, sin que exista duplicidad de trabajo y manteniendo actualizada la base de datos del SIAGF de manera automática.

Ahora bien, es perfectamente factible que a dichos procesos se puedan integrar casos de extinción masiva y automática, los cuales, por la naturaleza de los web services también se realizarán uno a uno, pero a gran velocidad.

**7 ¿Cómo puedo saber qué significa cada mensaje de respuesta de los web services?**

Cada uno de los web services que contempla el sistema de información se encuentran especificados en el “Manual de Desarrollador Externo” que se encuentra publicado en el Portal Oficial del SIAGF. Dicho documento contempla el detalle de los parámetros que requeriré cada servicio, además de especificar los código de retorno de cada uno.

Además de lo anterior, la Superintendencia de Seguridad Social ha tomado los mensajes de respuesta que actualmente contempla el Manual de Web Services y les ha incorporado los descriptores que permitan

informar de manera adecuada el mensaje respectivo, en los casos que sea necesario. Dichas glosas explicativas se encuentran disponibles en el mismo manual

## **8 ¿Cómo funciona la respuesta en caso de ingreso no exitoso al SIAGF cuando se utiliza el web services?**

Cualquiera sea el medio de interacción utilizado con el SIAGF, éste proporciona los datos necesarios para informar de manera adecuada al solicitante del resultado de su gestión.

En efecto, en el caso que se utilice la interfaz web y la respuesta a la consulta de reconocimiento no haya sido exitosa, el sistema proporcionará a la Entidad Administradora un reporte que indique el o los reconocimientos que dicho causante tenga registrado en el Sistema, indicando además los datos del beneficio y beneficiario asociados y del período reconocido. Dicho reporte puede ser impreso desde la misma interfaz web.

Para el caso que se utilice web services, y una vez que el ingreso no haya sido exitoso, las Entidades Administradoras deberán invocar el web services de consulta, el cual entregará exactamente la misma información señalada previamente. Ahora bien, para los efectos de la impresión, será rol de cada Entidad Administradora llevar dichos datos al formato de impresión que determinen.

## **9 ¿Qué sucede si el SIAGF no se encuentra operativo y no puede prestarse el servicio por razones de sistema no imputable a la Entidad Administradora?**

La Superintendencia de Seguridad Social ha tomado todas las medidas necesarias para asegurar el buen funcionamiento del SIAGF, solicitando a su Proveedor Tecnológico el cumplimiento de los niveles y calidad de servicio que requiere la mantención de un sistema de transacciones en línea.

Sin perjuicio de lo anterior, para el eventual caso que falle el Sistema, no se podrán reconocer las asignaciones familiares, toda vez que es un requisito fundamental la consulta e ingreso al SIAGF, asegurándose de esta manera que no se reconozcan beneficios en forma indebida.

Ahora bien, en caso que sean sólo los web services los que presentan las fallas, nada impide que la Entidad Administradora decida efectuar la consulta e ingreso a través de la interfaz web.

## **10 ¿Puede implementarse el mecanismo de los web services en caso que la Entidad Administradora tenga instalado en la Agencia respectiva, un sistema de información distinto de aquél en el que luego se procesa la información?**

No hay problema alguno que existan dos sistemas en la Entidad Administradora y sea sólo el centralizado el que se conecte a los web services, en la medida que la labor de la agencia no es más que actuar de receptora de la solicitud y documentos (aún no se efectúa el reconocimiento propiamente tal). Ahora bien, nada obsta que la Agencia, que no tendría integrado los web services, pueda incorporar el proceso de consulta, vía interfaz web, para disminuir de esta manera eventuales futuros rechazos en el ingreso al SIAGF.

## 11 ¿Cómo opera el Servicio de Actualización de Datos en el SIAGF?

Las entidades administradoras sólo podrán actualizar los datos de los causantes que ellas mismas hayan reconocido e ingresado al Sistema. Asimismo, plantean que previamente se debe efectuar la debida delimitación conceptual, en torno a distinguir los tipos de campos, en función de la naturaleza del dato que contienen. En tal sentido, podríamos clasificarlos en:

- a) **Datos Esencialmente Mutables:** aquellos que por su naturaleza deberán cambiar, producto de modificaciones estacionales. Por ejemplo, el cambio del ingreso promedio.
- b) **Datos Eventualmente Mutables:** aquellos que derivan de ajustes de datos personales del causante o beneficiario, por cambio de circunstancias (que no son determinantes para la procedencia del derecho al beneficio). Por ejemplo, cambiarse de comuna.
- c) **Datos Fijos:** se trata de aquéllos que nunca podrán actualizarse, porque cualquier modificación podría significar vulnerar las validaciones y por tanto necesariamente implican un nuevo ingreso. Por ejemplo, el cambio de RUN del causante.
- d) **Datos Erróneos:** se refiere aquellos datos que fueron ingresados erróneamente por la Entidad Administradora. La corrección de éstos no se incluyen en las actualizaciones, siendo necesario que la Entidad Administradora extinga el reconocimiento con datos erróneos y vuelva a ingresarlo con los datos correctos. Para estos efectos, se requiere incorporar una nueva causal de extinción, denominada “error en el dato ingresado”.

De otra parte, importa recalcar que sólo se permitirá la actualización de los datos de causantes que se encuentren vigentes en el SIAGF.

## 12 ¿Cómo opera el uso del Token en los web services del SIAGF?

Cada vez que la Entidad Administradora se autentica correctamente, el SIAGF le proporciona una clave para poder realizar las funcionalidades de ingresar, consultar, extinguir o actualizar, la cual se denomina Token.

Dicho Token puede ser inválido, y por tanto no permitirá realizar las funcionalidades previstas en los web services respectivos. Dicha invalidez se puede deber a dos razones:

- a) El Token no se corresponde con el asignado por el SIAGF.
- b) El Token ha expirado (tiene una validez de 2 hrs.) En este último caso, se debe solicitar un nuevo Token y reintentar la operación (lo cual deberá ser configurado por las Entidades Administradoras).

### **III. Preguntas Relacionadas con Aspectos Jurídicos**

#### **13 ¿Cómo opera el SIAGF en materia de tratamiento de datos personales, en la medida que se podría estar proporcionando información a destinatarios no autorizados.**

En primer término, importa precisar que la información que se proporciona en el reporte mencionado en el numeral 8 se encuentra estructurada en función de los causantes y no de los beneficiarios. Es decir, en ningún caso se entregará un listado de causantes asociados a un beneficiario, sino que por el contrario, se informará el o los casos de reconocimientos vigentes o extinguidos que se tenga registrados del causante respecto del cual se consulta en el SIAGF.

Entregar tal información es fundamental, principalmente para permitir al beneficiario gatillar el proceso de regularización, para lo cual necesita saber el historial de reconocimientos del causante y sus datos asociados. En todo caso, es rol de la entidad administradora el verificar que tal información sólo sea entregada al beneficiario.

De otra parte, el tratamiento de datos personales que contempla el SIAGF se debe ajustar a las reglas que para dichos efectos establece nuestro ordenamiento jurídico y, muy especialmente, a las normas establecidas en la Ley 19.628 sobre protección a la vida privada.

#### **14 ¿Por qué la respuesta que entrega el SIAGF frente a la consulta de reconocimiento es información histórica y no sólo respecto de los reconocimientos vigentes?**

El hecho de que se proporcione un reporte que contiene información histórica es fundamental, ya que tal información resulta relevante para los efectos de que las Entidades Administradoras puedan discernir sobre la procedencia del reconocimiento retroactivo del beneficio de que se trata y será determinante para gatillar de manera adecuada el proceso de regularización.

#### **15 ¿Cómo se reconocerá a un causante de un beneficiario extranjero que no tenga RUN porque aún está en proceso de regularizar su situación?**

Tanto para el poblamiento inicial como para el régimen del SIAGF, es indispensable ingresar el RUT del causante y del beneficiario. No existen excepciones, al punto que, si no se cuenta con dicho dato, no puede ingresar al SIAGF.

En efecto, conforme a lo instruido en la Circular N° 2.373, de 17 de mayo de 2007, al momento de solicitar la asignación familiar o maternal deberá exigirse el RUN, tanto del beneficiario como del causante, instrucción que es también aplicable cuando el solicitante es un extranjero. Por tanto, a contar de la fecha de la citada Circular no es posible reconocer a un causante y autorizar el pago de una asignación familiar o maternal si no se tiene el RUN del causante y del beneficiario.

## **16 ¿Cómo operará la extinción de reconocimientos en el proceso de regularización?**

Para todos los efectos, una vez que se efectúe el primer cruce de información a través del cual se detecten las irregularidades respectivas, se instruirá a las Entidades Administradoras sobre la forma en que deberán llevar a cabo dicho proceso de regularización.

## **IV. Preguntas Relacionadas con el Poblamiento Inicial**

### **17 ¿Existirá un nuevo proceso de Poblamiento Inicial?**

Será necesario efectuar un nuevo proceso de poblamiento de datos, inmediatamente anterior al inicio del Sistema, para lo cual en su oportunidad se instruirá respecto de los términos en los cuales éste se debe desarrollar (fecha, modalidad y vías).

Se deja constancia que se preverá que entre la fecha de cierre para finalizar el nuevo proceso de Poblamiento Inicial y la fecha de puesta en marcha del SIAGF, exista el menor número de días hábiles.

Se anticipa que dicho proceso contemplará la carga de todos los reconocimientos de causantes vigentes existentes a la fecha del poblamiento. Al respecto, se reitera que dicho proceso no será de prueba y error; tomando en consideración que las Entidades Administradoras ya han avanzado con el proceso de poblamiento previo. En virtud de lo anterior, se deja constancia que:

- a) Las Entidades Administradoras que hubieren completado su proceso de poblamiento en forma exitosa, y habiendo cotejado que la información proporcionada era correcta, sólo deberán adicionar al archivo de carga ya existente, los nuevos reconocimientos, eliminar de ellos los que hayan sido extinguidos y efectuar el nuevo poblamiento de manera integral.
- b) Las Entidades Administradoras que no hubieren completado el proceso de poblamiento en forma exitosa, deberán seguir trabajando hasta completar el proceso. Luego, deberán obrar de la misma manera que se indica en la letra a).