

Superintendencia de Seguridad Social

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

**Sistema de Información de Accidentes del Trabajo y
Enfermedades Profesionales (SIATEP)**

**Unidad de Planificación y Desarrollo
Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo**

1. ACCIONES PREVIAS AL REPORTE DE UNA INCIDENCIA	2
2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	2
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
4. GLOSARIO DE REPORTE	5
5. FORMATO DEL FORMULARIO DE REPORTE DE INCIDENCIAS - SIATEP	6

Marzo de 2010

1. ACCIONES PREVIAS AL REPORTE DE UNA INCIDENCIA

Antes de reportar una incidencia, el Organismo Administrador (OA) debe realizar todos los esfuerzos necesarios para construir documentos XML bien conformados y validados. Adicionalmente, debe tener las siguientes consideraciones:

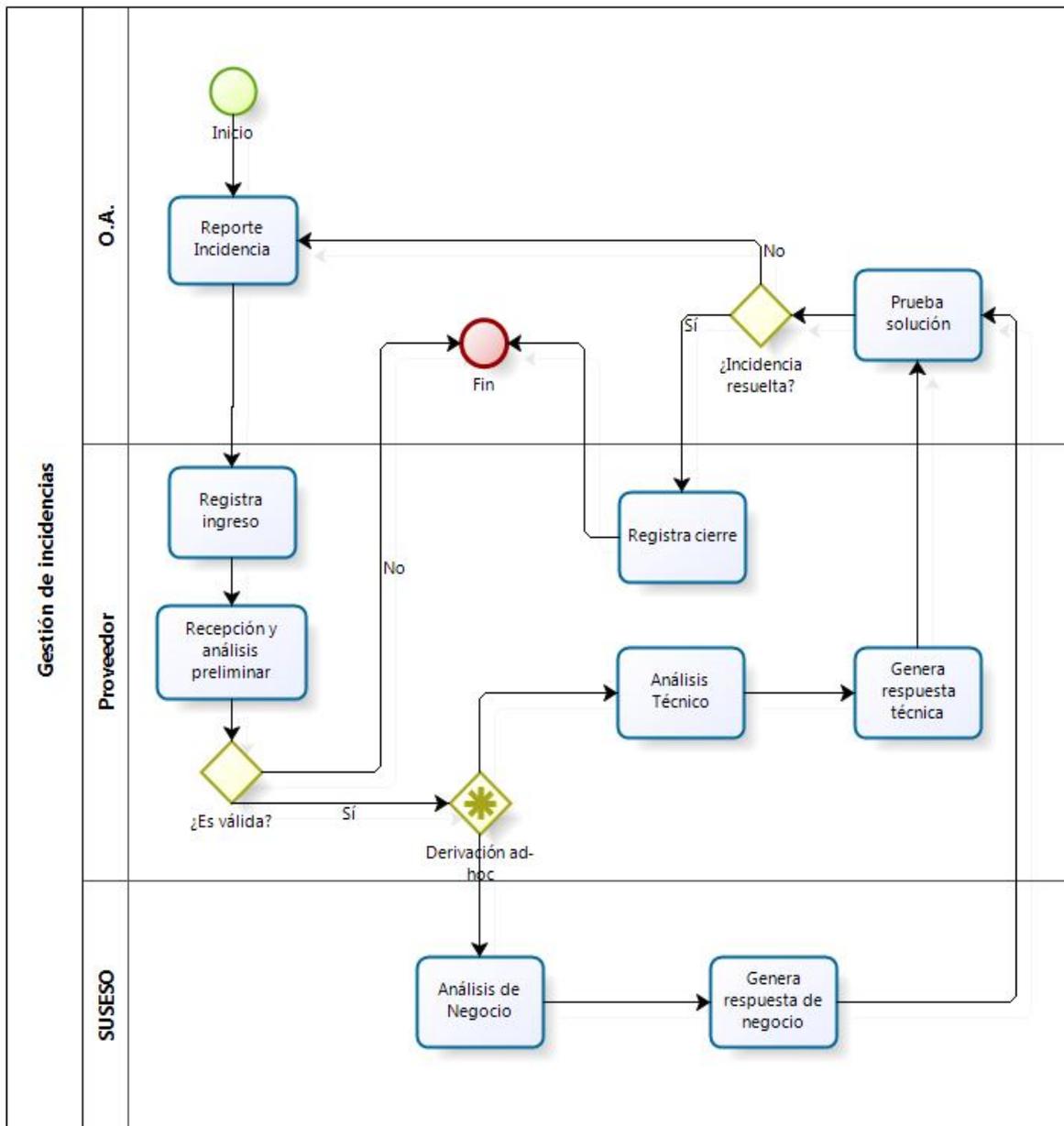
- Obtener toda la información disponible en el sitio web de apoyo a la implementación del proyecto SIATEP, accediendo al enlace  Proyecto SIATEP en el sitio de la Superintendencia de Seguridad Social, www.suseso.cl
- Solicitar usuario y clave para consumir los servicios web (token, ingreso de tipos de documentos XML).
- Comprobar que el problema no sea generado por variables del ambiente a nivel cliente (PC) o servidor que despache los documentos XML.
- Verificar que el documento XML a enviar valide contra el XML Schema exigido.
- Revisar los antecedentes exigidos para reportar un incidente con el objeto que el OA cuente con estos elementos al momento de reportarlo.

2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Una vez realizadas y verificadas las acciones descritas en el punto anterior, el OA puede reportar una incidencia, considerando:

- El sistema de soporte de incidentes para el Sistema SIATEP se encuentra en la dirección <http://www.binarybag.com/siatep/>
- Cada Organismo Administrador deberá reportar los incidentes a la dirección indicada en el punto anterior, para ello deberá ingresar el Nombre de Usuario y la Contraseña enviada por esta Superintendencia a cada Organismo Administrador (otras alternativas de comunicación secundarias, se presentan en la descripción detallada del procedimiento).
- Cada OA deberá crear un Nuevo Ticket de Soporte, de acuerdo a los antecedentes solicitados por el Sistema, para cada uno de los incidentes que deba reportar.
- En el Sistema de reportes de incidentes el Organismo Administrador podrá hacer seguimiento y verificar las repuestas de sus reportes.

Luego, se opera según el procedimiento presentado a continuación.



3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación se describen las actividades contempladas en el procedimiento de gestión de incidencias:

- a)  **Inicio:** El OA experimenta un acontecimiento que da inicio al procedimiento de gestión de incidencias.
- b)  **Reporte Incidencia:** La incidencia debe ser informada mediante el sistema de soporte de incidentes, en la página: <http://www.binarybag.com/siatep/>. Para ello, se le asignará previamente nombre de usuario y clave asociada, con lo que estará en condiciones de completar los campos requeridos para la notificación, lo que a su vez generará un número de ticket con el cual el OA podrá hacer seguimiento de su incidente.

Sólo en el caso de que exista algún problema con el sistema, el OA debe capturar la información que describe la incidencia y registrarla en la plantilla disponible para tal efecto (ver Punto 5 del presente documento), para posteriormente remitirla por correo electrónico a SUSESO, a la dirección siatep@suseso.cl . Posteriormente, se implementará un fono de atención de consultas complementarias, el cual se informará oportunamente por medio de la página principal del sistema, además de los canales de comunicación pertinentes.
- c)  **Registra ingreso:** Se asigna un código de seguimiento (ID) a la incidencia, que la identificará a lo largo de todo el proceso, hasta su cierre con la declaración de conformidad por parte del OA. Esto es realizado de manera automática por el sistema (en el caso de envío vía email, posteriormente el reporte es cargado de igual manera en el sistema).
- d)  **Recepción y análisis preliminar:** Se recibe el reporte del OA y se somete a un análisis preliminar, para determinar si se ingresa al proceso de gestión de incidencias.
- e)  **¿Es válida?:** Si la incidencia es válida (no fue ocasionada por la omisión en alguna de las acciones previas al procedimiento de incidencias – Ver punto 1 del presente documento), ingresa al proceso; de lo contrario se notifica al OA.
- f)  **Derivación ad-hoc:** Según las características de la incidencia reportada, se evalúa si requiere un análisis técnico y/o un análisis de negocio. Los flujos posibles no son excluyentes.
- g)  **Análisis de Negocio:** Se desarrolla un estudio de las condiciones de negocio que dieron lugar a la incidencia, con la finalidad de determinar sus causas, así como las alternativas de solución.
- h)  **Genera respuesta de negocio:** Sobre la base del análisis previo (que adicionalmente puede o no incluir una componente técnica), se genera una respuesta de negocio que se hace cargo de la incidencia reportada.
- i)  **Análisis Técnico:** Se desarrolla un estudio de las condiciones técnicas que dieron lugar a la incidencia, con la finalidad de determinar sus causas, así como las alternativas de solución.

- j) **Genera respuesta técnica:** Sobre la base del análisis previo (que adicionalmente puede o no incluir una componente de negocios), se genera una respuesta técnica que se hace cargo de la incidencia reportada.
- k) **Prueba solución:** El OA evalúa la respuesta y/o prueba la solución entregada, para luego pronunciarse sobre su conformidad.
- l) **¿Incidencia resuelta?:** Si la solución recibida es adecuada, declara su conformidad; de lo contrario, genera un nuevo reporte de incidencia.
- m) **Registra cierre:** Sobre la base de la declaración de conformidad manifestada por el OA, se cierra la incidencia reportada por el OA.
- n) **Fin:** Finaliza el procedimiento de gestión de incidencias.

4. GLOSARIO DE REPORTE

CAMPO	DESCRIPCIÓN
ID	Identificación de la incidencia (automático, asignado por el procedimiento de gestión de incidencias)
OA	Organismo Administrador que reporta la incidencia
Autor	Datos (nombre, teléfono, mail) del usuario que reporta la incidencia
Web Service	URL del Web Service invocado (WSDL)
Estado/ Fecha	Tupla de control automática, para realizar seguimiento sobre la incidencia
Estado 1	Incidencia aceptada
Estado 2	En estudio
Estado 3	OA notificado de respuesta
Estado 4	Incidencia con resultado (aprobación/ rechazo)
Caso de prueba	Data (XML) de ingreso al Web Service
Resultado prueba	Data (XML) de respuesta del Web Service
Interfaz	Cliente utilizado para procesar el documento XML de entrada
Descripción	Descripción detallada de la incidencia, complementada con observaciones del "Resultado Prueba"; Ej.: "El Código retornado por el WS no está definido en la documentación"
Respuesta	Se entrega la respuesta de SUSESO y/o del proveedor a la Incidencia reportada

5. FORMATO DEL FORMULARIO DE REPORTE DE INCIDENCIAS - SIATEP

ID	001
Estado	1
Fecha	20-03-2010

CAMPO	DESCRIPCIÓN
Organismo Administrador	[Nombre]
Autor del reporte	[Nombre]
	Teléfono [Nº] Correo-e [Dirección]
Web Service	[WSDL]
Caso de prueba (XML enviado)	[XML de ingreso del documento electrónico enviado vía Web Service]
Resultado prueba	[XML de respuesta del documento electrónico enviado vía Web Service]
Interfaz	[Cliente utilizado para procesar el documento XML de entrada]
Descripción del Problema	[Descripción detallada de la incidencia, complementada con observaciones del "Resultado Prueba"; Ej.: "El Código retornado por el WS no está definido en la documentación"]
Otros	[Antecedentes complementarios que el autor estime pertinente reportar]
Respuesta	[No completar]